

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN *UPDATED INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL DELONE & MCLEAN* DI UNIVERSITAS
NEGERI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:
MOHAMAD IQBAL
17082010051

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

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGUNAKAN *UPDATED INFORMATION SYSTEM SUCCESS* *MODEL DELONE & MCLEAN* DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

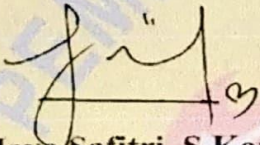
Disusun Oleh:
MOHAMAD IQBAL
17082010051

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 08 September 2023

Pembimbing:

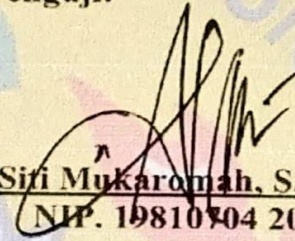
Tim Penguji:

1.



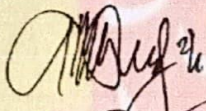
Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

1.



Sifi Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

2.



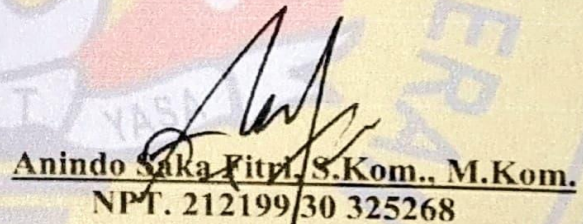
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

2.




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

3.



Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom.
NPT. 212199/30 325268

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



Prof. Dr. Ir. Navirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN *UPDATED INFORMATION SYSTEM SUCCESS
MODEL DELONE & MCLEAN* DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Disusun Oleh:
MOHAMAD IQBAL
17082010051**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang September
Periode 2023 pada Tanggal 08 September 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



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


Dosen Pembimbing 2



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

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 : MOHAMAD IQBAL

NPM : 17082010051

Program Studi : Sistem Informasi


Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 September 2023 dengan judul:

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN *UPDATED INFORMATION SYSTEM SUCCESS
MODEL DELONE & MCLEAN* DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

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

Surabaya, 12 Oktober 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 19810704 2021212 011

2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. {  }


NIP. 19870519 2018031 001

3. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom. {  }

NPT. 212199 30 325268

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Dosen Pembimbing 2



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2005



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOHAMAD IQBAL

NPM : 17082010051

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN *UPDATED INFORMATION SYSTEM SUCCESS
MODEL DELONE & MCLEAN* DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / 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 ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 14 November 2023


MOHAMAD IQBAL
17082010051

**Judul : Analisis Kuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan
Updated Information System Success Model Delone & McLean Di Universitas
Negeri Surabaya**

Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S. Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom, M. Kom

ABSTRAK

Perkembangan sistem informasi saat ini adalah faktor penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk dapat membantu proses bisnis dan bersaing dalam dunia pendidikan. Begitu pula dengan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) yang diterapkan di Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Sistem informasi akademik terpadu ini merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet.

Tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah model *updated information system success model Delone & McLean* dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu di Universitas Negeri Surabaya dan apa saja faktor dari *updated information success model Delone & McLean* yang mempengaruhi keberhasilan sistem. Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan sebuah sistem informasi. Skripsi ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 391 responden yang menerapkan mahasiswa aktif di Universitas Negeri Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terpadu yaitu *information quality*, *service quality*, *behavioral intention* dan *actual usage*. Kemudian faktor *system quality* dan *user satisfaction* memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik Terpadu.

Kata Kunci : *Updated Delone & McLean*, Sistem Akademik

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan *Updated Information System Success Model Delone & McLean* Di Universitas Negeri Surabaya” dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tentunya terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan materi sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada seluruh keluarga yang sudah mendukung dan mendoakan penulis.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Untuk Universitas Negeri Surabaya, Mbak Windy yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan skripsi ini.
7. Kepada para responden yang terhormat, mohon maaf bila merepotkan dan terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.

8. Kepada Adel, Adi, Alip, Ardan, Hanif, Inos, Aini dan Putri yang selalu ada, memberikan dukungan, doa, mengajak jalan-jalan ketika penulis penat dan mengembalikan keceriaan penulis dengan lelucon-leluconnya.
9. Kepada Aldi dan Tito yang selalu mau untuk direpotkan dalam mencari studi kasus skripsi, memberikan saran, dan selalu ada untuk penulis.
10. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi angkatan 2017 yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan. Penulis mengucapkan terima kasih telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah terlibat.

Surabaya, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Perumusan Masalah.....	5
1. 3. Batasan Masalah.....	6
1. 4. Tujuan.....	6
1. 5. Manfaat.....	6
1. 6. Relevansi SI.....	6
1. 7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2. 1. Sistem Informasi Akademik.....	10
2. 2. <i>Website</i> Akademik.....	11
2. 3. <i>Information System Success Model Delone & McLean</i>	12
2. 4. Penelitian Terdahulu Tentang <i>Information System Success Model Delone & McLean</i>	16
2. 5. Profil Universitas Negeri Surabaya.....	21
2. 6. Data Primer	21
2. 7. Data Sekunder	22
BAB III METODELOGI SKRIPSI.....	23
3.1. Alur Skripsi	23
3.1. Studi Literatur	23
3.2. Studi Lapangan.....	24
3.3. Identifikasi Masalah	24
3.4. Penyusunan Model Konseptual	25
3.5. Penyusunan Hipotesis	26
3.6.1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	26
3.6.2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	27
3.6.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	27
3.6.4. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	27

3.6.5.	Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>).....	28
3.6.	Definisi Operasional.....	28
3.7.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	30
3.8.1.	Populasi.....	30
3.8.2.	Teknik Sampling.....	31
3.8.3.	Ukuran Sampel.....	31
3.8.4.	Skala Likert.....	37
3.8.5.	Sumber Pengumpulan Data.....	38
3.8.	Penyusunan Instrumen Pernyataan.....	40
3.9.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.10.1.	Uji Validitas.....	44
3.10.2.	Uji Reliabilitas.....	46
3.10.	Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.11.1.	Analisis Deskriptif.....	47
3.11.2.	Analisis Inferensial.....	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1.	Deskripsi Demografi Responden.....	50
4.4.1.	Angkatan (Tahun Masuk).....	52
4.4.2.	Intensitas Penggunaan.....	52
4.2.	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.2.1.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	53
4.2.2.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	55
4.2.3.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	57
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	59
4.2.5.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
4.2.6.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	62
4.3.	Pembahasan Analisis Inferensial.....	63
4.3.1.	<i>Outer Model</i>	63
4.3.2.	<i>Inner Model</i>	67
4.3.3.	Pengujian Hipotesis.....	70
4.4.	Pembahasan Hasil Skripsi.....	74
4.4.1.	Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	74
4.4.2.	Hubungan <i>System Quality</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	75
4.4.3.	Hubungan <i>Information Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	77
4.4.4.	Hubungan <i>Information Quality</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	78
4.4.5.	Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	79

4.4.6.	Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	81
4.4.7.	Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	82
4.4.8.	Hubungan <i>User satisfaction</i> dengan <i>Actual Usage</i>	83
4.4.9.	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Actual Usage</i>	85
BAB V	KESIMPULAN	87
5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	28
Tabel 3. 2 Proporsi Sampel Setiap Program Studi.....	33
Tabel 3. 3 Proporsi Sampel Tiap Angkatan.....	34
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 5 Instrumen Pernyataan.....	40
Tabel 3.6 Nilai <i>loading factor</i>	45
Tabel 3.7 Nilai discriminant validity	46
Tabel 3.8 Nilai composite reliability dan cronbach's alpha.....	46
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	54
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	55
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	55
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	56
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	58
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	59
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	60
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	61
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	62
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Actual Usage</i>	63
Tabel 4. 14 Nilai <i>Loading Factor</i>	64
Tabel 4. 15 Nilai AVE.....	66
Tabel 4. 16 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	66
Tabel 4. 17 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	67

Tabel 4. 18 Nilai <i>R-Square</i>	67
Tabel 4. 19 Nilai <i>Q-Square</i>	68
Tabel 4. 20 Nilai <i>Model Fit</i>	69
Tabel 4. 21 Nilai Uji Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Dashboard</i> SIAKADU.....	5
Gambar 1.2 Studi Tentang Sistem Informasi.....	7
Gambar 2.1 Model <i>Delone & McLean</i> 1992	12
Gambar 2.2 Model <i>Delone & McLean</i> 2003	14
Gambar 2.3 Model <i>Updated Delone & McLean</i> oleh Lin 2007	15
Gambar 3.1 Alur skripsi.....	23
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	25
Gambar 3.3 Penyusunan Hipotesis	26
Gambar 4.1 Angkatan Tahun Masuk Responden.....	52
Gambar 4.2 Intensitas Penggunaan Responden.....	53
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS 7.0	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan pihak Universitas Negeri Surabaya.....	94
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	103
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner <i>Online</i>	105
Lampiran 4. Pengujian Data Demografi Responden	113
Lampiran 5. Analisis Deskriptif Variabel	116
Lampiran 6. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis.....	126
Lampiran 7. Nilai <i>Loading Factor</i>	128