

**PENGUKURAN DAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN
PADA WEB AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
DANNIE M. MULAY JUNIOR
1635010009**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2020**

SKRIPSI
PENGUKURAN DAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN
PADA WEB AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI INDONESIA SURABAYA

Disusun Oleh:

DANNIE M. MULAY JUNIOR

NPM: 1635010009

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Pengaji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 10 Januari 2020

Dosen Pembimbing:

1.

Tri Lathif Mardji Survanto, S.Kom, M.T.
NPT. 3 8902 13 6352 1

2.

Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 326052

Menyetujui,

1.

Nur Cahyo W., S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1

2.

Daddy Ridwadone, S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

3.

Siti Mukaramah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NPT. 19650731 199203 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi

Nur Cahyo W., S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
Jl. Raya Rungkit Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 Surabaya 60294,
laman: www.upnjatim.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya, Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dannie M. Mulay Junior

NPM : 1635010009

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan Bawa Judul Skripsi / Tugas Akhir Saya Sebagai Berikut:

**PENGUKURAN DAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN
PADA WEB AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian Orang Lain dan juga bukan merupakan Produk / Perangkat Lunak / Hasil Karya yang Saya beli dari pihak 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 institusi Pendidikan Lain.

Jika ternyata dikemudian hari Pernyataan ini terbukti Tidak Benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensinya, termasuk Pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat Saya,




Dannie M. Mulay Junior

**Judul : PENGUKURAN DAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
KEBERHASILAN PADA WEB AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

Pembimbing 1: Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T

Pembimbing 2: Arista Pratama S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Penggunaan Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan dibidang pendidikan. Instansi pendidikan berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja dengan penerapan *web* akademik mahasiswa. Penggunaan *web* akademik mahasiswa yang sukses diharapkan dapat menunjang proses akademik yang mudah dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur faktor-faktor keberhasilan pada *web* akademik mahasiswa dan menguji hubungan antar variabel terhadap *net benefit* dalam Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia di Surabaya. Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *Information System Success Model Updated 2003*, dengan enam variabel pengukuran yaitu variable *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 366 yang merupakan mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia di Surabaya baik secara online dan offline yang merupakan mahasiswa aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan *web* akademik mahasiswa memiliki persentase sebesar 75% yang artinya sukses. Variabel *information quality*, *system quality*, dan *service quality* memiliki pengaruh terhadap *net benefit* melalui mediasi variabel *use*. Hasil penelitian juga menunjukkan variabel *use* memiliki pengaruh terhadap *net benefit* melalui mediasi variabel *user satisfaction*.

Kata Kunci: *information system success model*, *net benefit*, *user satisfaction*, *web akademik mahasiswa*.

KATA PENGANTAR

Segala puji Alhamdulillah atas segala petunjuk, kemudahan, pertolongan, kasih sayang serta kekuatan yang diberikan Allah SWT. Karena hanya karena Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengukuran dan Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan pada *Web Akademik Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya”.*

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan gelar Sarjana Ilmu Komputer di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya bagi penulis. Secara khusus, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua penulis yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung sehingga penulis terus termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto S.Kom., MT dan Bapak Arista Pratama S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberikan ilmu serta motivasi yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Ponco selaku dosen di STESIA yang telah membantu mempermudah penulis untuk mendapatkan informasi dan data dalam keperluan skripsi ini
1. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.

1. Terimakasih kepada para responden yang terhormat para mahasiswa dan mahasiswi STIESIA terutama Wahyi, Tatik, Linda, Nelda, dan Agustinade atas partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
2. Alphita Galuh Kumala yang memberikan semangat, dan meluangkan waktunya untuk menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Teman-teman Sistem Informasi 16 khususnya rohim, yola, anam, rifqi, oding, pohan, dan randy yang menjadi sahabat dalam berdiskusi dan saling menyemangati dalam penggerjaan skripsi ini.
4. Teman-teman BLM Fasilkom 2019 yang turut memberi bantuan dan semangat dalam penggerjaan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada kakak tingkat jurusan Sistem Informasi yakni Della, Adam, dan Nadia yang menjadi acuan untuk membantu penulis dalam penggerjaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dari lubuk hari yang paling dalam kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya disini yang senantiasa membantu dalam proses penulisan skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT

Surabaya, 10 Januari 2020

Dannie M. Mulay Junior

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Relevansi SI	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 STIESIA (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).....	9
2.2 Aplikasi <i>Web</i>	10
2.3 Sistem Informasi Akademik.....	11
2.4 Model Delone and Mclean	12
2.5 Penelitian Terdahulu Tentang <i>The Delone and Mclean Model of Information System Succes</i>	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Flowchart Metodologi Penelitian	24
3.2 Studi Literatur.....	25
3.3 Identifikasi Masalah.....	25
3.3.1 Wawancara dan Observasi	25
3.4 Perhitungan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.4.3 Teknik Sampling	28

3.4.4	Skala Likert	29
3.5	Model Konseptual	29
3.6	Model Penelitian	31
3.7	Penyusunan Instrumen	33
3.7.1	Pembuatan Kuesioner	33
3.7.2	Penyebaran Kuesioner	36
3.8	Pengujian Instrument	37
3.8.1	Tabulasi Data	37
3.8.2	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	37
3.9	Analisis dan Pembahasan	39
3.9.1	Analisis Deskriptif	39
3.9.2	Analisis Inferensial	39
3.10	Tahap Akhir	43
3.10.1	Hasil Analisis dan Pembahasan	43
3.10.2	Kesimpulan dan Saran	43
3.11	Jadwal Pelaksanaan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Pembahasan Tabulasi Data	45
4.1.1	Karakteristik Responden	45
4.1.1.1	Usia	45
4.1.1.2	Jenis Kelamin	46
4.1.1.3	Program Studi	47
4.1.1.4	Angkatan (Tahun Masuk Kuliah)	47
4.2	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel	48
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	48
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	50
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	51
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use</i>	53
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	54
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i>	55
4.3	Pengujian Instrumen	56
4.3.1	Uji Validitas	56

4.3.2	Uji Reliabilitas	59
4.4	Keberhasilan <i>Web</i> akademik Mahasiswa STIESIA	60
4.5	Analisis Inferensial	62
4.5.1	<i>Outer Model</i>	62
4.5.1.1	<i>Convergent Validity</i>	62
4.5.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	66
4.5.1.3	<i>Composite Reliability</i>	67
4.5.2	<i>Inner Model</i>	67
4.5.2.1	Analisis <i>R-Square</i>	68
4.5.2.2	<i>Predictive Relevance</i>	69
4.5.3	<i>Index Fit</i>	70
4.6	Uji Hipotesis Variabel Laten	72
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.7.1	Hubungan <i>Information Quality</i> (IQ) terhadap <i>Use</i> (U) dan <i>User Satisfaction</i> (US)	79
4.7.2	Hubungan <i>System Quality</i> (SQ) terhadap <i>Use</i> (U) dan <i>User Satisfaction</i> (US)	83
4.7.3	Hubungan <i>Service Quality</i> (SEQ) terhadap <i>Use</i> (U) dan <i>User Satisfaction</i> (US)	87
4.7.4	Hubungan <i>Use</i> (U) terhadap <i>User Satisfaction</i> (US) dan <i>Net Benefit</i> (NB)	90
4.7.5	Hubungan <i>User Satisfaction</i> (US) terhadap <i>Net Benefit</i> (NB)	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Uraian Indikator dari Variabel Delone & Mclean	15
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert	29
Tabel 3.2	Tabel Komponen Kuesioner	33
Tabel 4.1	Frekuensi Jawaban <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.2	Statistik Jawaban <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.3	Frekuensi Jawaban <i>System Quality</i>	50
Tabel 4.4	Statistik Jawaban <i>System Quality</i>	51
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban <i>Service Quality</i>	51
Tabel 4.6	Statistik Jawaban <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban <i>Use</i>	53
Tabel 4.8	Statistik Jawaban <i>Use</i>	53
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban <i>User Satisfaction</i>	54
Tabel 4.10	Statistik Jawaban <i>User Satisfaction</i>	54
Tabel 4.11	Frekuensi Jawaban <i>Net Benefit</i>	55
Tabel 4.12	Statistik Jawaban <i>Net Benefit</i>	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Use</i>	58
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	59
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Net Benefit</i>	59
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.20	Data Tanggapan Tiap Responden	60
Tabel 4.21	<i>Loading Factor</i>	63
Tabel 4.22	Hasil Avarage Variance Extracted (AVE)	65
Tabel 4.23	Hasil Correlation Among Laten Variabels	66
Tabel 4.24	Hasil Composite Reliability	67
Tabel 4.25	Hasil R-Square	68
Tabel 4.26	Hasil Q-Square	69

Tabel 4.27	<i>Model Fit</i>	70
Tabel 4.28	Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P-Values</i>	72
Tabel 4.29	Hasil <i>Indirect Effects</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (McLean & DeLone, 1992)	12
Gambar 2.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (McLean & DeLone, 2003)	13
Gambar 3.1	Alur Proses Penelitian	24
Gambar 3.2	Model Konseptual	29
Gambar 3.3	Model Penelitian	31
Gambar 4.1	Usia	46
Gambar 4.2	Jenis Kelamin	46
Gambar 4.3	Program Studi	47
Gambar 4.4	Angkatan (Tahun Masuk Kuliah)	48
Gambar 4.5	Uji Hipotesis Variabel Laten	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Model	Acuan	Penelitian	106
			
Lampiran 2	Referensi	Pertanyaan	Kuesioner	107
			
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian			114
Lampiran 4	Analisis Statistik Deskriptif			118
Lampiran 5	Analisis PLS			127
Lampiran 6	Dokumentasi Pengisian Kuesioner (Offline) oleh Responden			130
Lampiran 7	Surat Persetujuan Penelitian			134



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 Surabaya 60294,
laman: www.upnjatim.ac.id

KETERANGAN REVISI

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

Nama : Dannie M. Mulay Junior

NPM : 1635010009

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 10 Januari 2020 dengan judul:

**PENGUKURAN DAN ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEBERHASILAN
PADA WEB AKADEMIK MAHASISWA DI SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

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

Surabaya, 11 Januari 2020

Dosen pengaji yang memeriksa revisi:

1. Nur Cahyo W., S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 7903 04 0197 1

{  }

2. Doddy Ridwandono, S.Kom M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

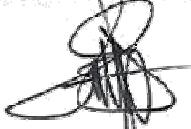
{  }

3. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom, M.T
NPT. 3 8903 13 0352 1

Dosen Pembimbing 2



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 320052