

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN ISSM MODIFIKASI
(STUDI KASUS : PT. ASTRA ISUZU)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

AMANDA SALSABILLA HIDAYAH

20082010183

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN ISSM MODIFIKASI
(STUDI KASUS: PT. ASTRA ISUZU)**

Disusun Oleh:
AMANDA SALSABILLA HIDAYAH
20082010183

**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 15 Juli 2024**

Pembimbing :

1.



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

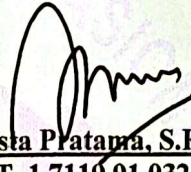
2.



Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890226 2021211 001

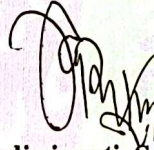
Tim Penguji :

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

2.



**Rizka Hadiwivanti, S.Kom., M.Kom.,
MBA.**
NIP. 19860727 2018032 001

3.



Seftin Fitri Ana Wati, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 1219 91 052026 7

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



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN ISSM MODIFIKASI
(STUDI KASUS : PT. ASTRA ISUZU)**

Disusun Oleh:

AMANDA SALSABILLA HIDAYAH
20082010183


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli
Periode 2024 pada Tanggal 15 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


Tri Lathif Mardiyanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


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 : Amanda Salsabilla Hidayah

NPM : 20082010183

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 Juli 2024 dengan judul:

**"EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET
MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN ISSM MODIFIKASI
(STUDI KASUS : PT. ASTRA ISUZU)"**

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


Surabaya, 23 Juli 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

{  }

2. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom., MBA.
NIP. 19860727 2018032 001

{  }

3. Seftin Fitri Ana Wati, S. Kom., M.Kom.
NPT. 2 1219 91 032026 7


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


Tri Lathif Mardi Surtanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Salsabilla Hidayah

NPM : 20082010183

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**"EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET
MENGUNAKAN DELONE &MCLEAN ISSM MODIFIKASI
(STUDI KASUS : PT. ASTRA ISUZU)"**

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, 23 Juli 2024

Hormat Saya,



Amanda Salsabilla Hidayah

NPM. 20082010183

Judul : **EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN *WEBSITE* ASTRANET MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN ISSM MODIFIKASI (STUDI KASUS : PT. ASTRA ISUZU)**

Pembimbing 1 : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

Pembimbing 2 : **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.Kom.**

ABSTRAK

Hampir semua instansi, baik organisasi maupun perusahaan saat ini banyak memanfaatkan teknologi dengan menggunakan internet untuk mendukung proses bisnis mereka. Salah satunya perusahaan PT. Astra Isuzu cabang Sidoarjo dan Surabaya. Perusahaan ini menggunakan *website* dalam membantu proses bisnis mereka yaitu *website* Astranet. Astranet adalah sistem informasi berbasis *website* yang dibuat oleh PT. Astra International Tbk untuk membantu karyawannya dalam mencapai tujuan proses bisnis. Astranet merupakan sarana komunikasi *internal* dan merupakan aplikasi yang mencakup seluruh karyawan melalui jaringan intranet. Akan tetapi, Dari wawancara yang dilakukan masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya seperti kualitas sistem dan layanan yang kurang baik sehingga implementasinya masih belum dikatakan sukses karena tujuan dari astranet masih belum tercapai.

Maka dari itu dilakukannya evaluasi kesuksesan sistem untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan implementasi pada sistem informasi *website* astranet. Evaluasi kesuksesan pada skripsi ini menggunakan model konseptual yang dimodifikasi antara model Delone and McLean dengan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Dan menggunakan 7 variabel dalam penelitian ini diantaranya, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *format*, *content*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Skripsi ini menggunakan pengujian dengan teknik SEM-PLS dengan aplikasi SmartPLS 3 dengan responden sebanyak 150 orang dari cabang Sidoarjo dan Surabaya.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor *system quality*, *format* dan *user satisfaction* tersebut berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi *website* Astranet, yang dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, *format* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*, sehingga berdasarkan hasil tersebut diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kesuksesan sistem *website* Astranet. Beberapa rekomendasi telah disusun untuk mengatasi kendala yang ada, sehingga pihak pengembang maupun perusahaan dapat meningkatkan terkait performa dan efektivitas *website*, mengetahui perbaikan berkelanjutan serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta tercapainya tujuan bisnis secara keseluruhan.

Kata kunci : *Delone and Mclean, Kesuksesan, Website, Astranet, SmartPLS*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Mama, Papa, Rama, Hafiz, Mbahkung, almarhumah Ibu dan keluarga besar lainnya yang telah mendukung secara moril dan materiil serta doa yang tulus untuk keberhasilan penulis
2. Bapak Agung, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan.
3. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom dan Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan serta motivasi hingga skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom, selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan arahan terhadap penulis.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah membagikan ilmu dan pengetahuannya selama perkuliahan.
6. Pihak Astra Isuzu yang telah memberikan izin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian sebagai tempat studi kasus.

7. Bayi-bayi online seluruh Indonesia seperti abe, cipung, amena, ritsuki, nadylne dan lain-lain yang membantu penulis memberikan semangat dengan kelucuannya selama ini.
8. Kaum Typo yang telah memberikan semangat, motivasi serta selalu sabar menghadapi penulis sampai penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini
9. Pinayyyy dan teman-teman SMA yang selalu mendukung, memberi arahan, gebrakan dan hal-hal yang membantu dan memicu penulis hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini
10. Fiyah dan Anas, teman seperjuangan dari maba hingga sekarang yang telah memberikan support serta nasihat-nasihat yang berguna kepada penulis.
11. Teman-teman Mantan Pesugihan Fasilkom yang selama dua tahun terakhir ini kebersamai dalam satu kabinet dan telah menorehkan suka, duka serta canda tawa dalam hidup penulis
12. Teman-teman Kabinet Integral dan Aerial yang telah menjadi tempat untuk berkembang, belajar mengenai organisasi serta menambah relasi bagi penulis
13. Teman-teman kelas E, teman-teman seperbimbingan pak asif, yang selama ini mendukung, menyemangati, serta memberikan arahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini
14. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta membantu memberikan informasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
15. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai

16. Diri saya sendiri yang sudah bertahan, semangat serta berjuang dikala banyak faktor yang menghadang sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang Ilmu Komputer.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teknologi Informasi	11
2.2 Sistem Informasi.....	12
2.3 <i>Website</i>	12
2.4 Astranet	13

2.6	Kesuksesan Sistem	19
2.7	ISSM Delone and McLean	20
2.8	<i>End User Computing Satisfaction</i>	25
2.9	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Alur Penelitian.....	38
3.2	Observasi dan Wawancara	39
3.3	Identifikasi Masalah	39
3.4	Studi Literatur.....	41
3.5	Menentukan Model Konseptual	41
3.5.1	Definisi Operasional.....	43
3.6	Penyusunan Hipotesis Penelitian.....	46
3.6.1	<i>Information Quality</i>	46
3.6.2	<i>System Quality</i>	47
3.6.3	<i>Service Quality</i>	48
3.6.4	<i>Format</i>	49
3.6.5	<i>Content</i>	49
3.6.6	<i>User Satisfaction</i>	50
3.7	Penentuan Populasi dan sampel.....	51
3.7.1	Skala Likert	51
3.8	Instrumen Penelitian	52

3.9	Pengujian Instrumen.....	59
3.9.1	Uji Validitas	59
3.9.2	Uji Reliabilitas	64
3.10	Penyebaran Kuisisioner.....	66
3.11	Pengolahan dan Analisis Data.....	66
3.11.1	Analisis Deskriptif	66
3.11.2	Analisis Inferensial.....	67
3.11.2.1	Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	67
3.11.2.2	Evaluasi Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	69
3.12	Kesimpulan dan Saran.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Data Demografi Responden	72
4.1.1	Jenis kelamin.....	72
4.1.2	Usia	73
4.1.3	Jabatan.....	74
4.1.4	Lama bekerja.....	75
4.1.5	Frekuensi penggunaan <i>website</i> Astranet dalam 1 bulan	76
4.1.6	Pembahasan Crosstab (tabulasi silang) variabel terhadap kriteria responden.....	77
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	92
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality (IQ)</i>	93

4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i> (SQ).....	95
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> (SV).....	98
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> (FO).....	100
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> (CO).....	103
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> (US).....	105
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i> (NB).....	107
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	111
4.3.1	<i>Outer Model</i>	111
4.3.2	<i>Inner Model</i>	118
4.3.3	Uji Hipotesis	121
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
4.4.1	Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	124
4.4.2	Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	127
4.4.3	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	129
4.4.4	Hubungan <i>Format</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	131
4.4.5	Hubungan <i>Content</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	133
4.4.6	Hubungan <i>Net Benefit</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	135
BAB V PENUTUP.....		138
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA		140

LAMPIRAN..... 148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan <i>website</i> Astranet	15
Gambar 2.2 Tampilan menu-menu astranet	15
Gambar 2.3 Tampilan beberapa fitur halaman <i>home</i>	16
Gambar 2.4 Struktur organisasi Isuzu cabang Sidoarjo dan Surabaya	18
Gambar 2.5 Model Delone and McLean yang diperbarui (2003)	21
Gambar 2.6 Model End User Computing Satisfaction.....	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Model Konseptual Delone & McLean Modifikasi.....	42
Gambar 3.3 Tabel distribusi nilai rTabel	60
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	72
Gambar 4.2 Grafik Usia Responden	73
Gambar 4.3 Grafik Jabatan Responden.....	74
Gambar 4.4 Persentase Lama Bekerja Responden.....	75
Gambar 4.5 Persentase Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> dalam 1 Bulan.....	76
Gambar 4.6 Hasil Uji Bootstrapping.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Defisi Operasional.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert	52
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	53
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	61
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	61
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	62
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Format</i>	62
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel <i>Content</i>	63
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	63
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel <i>Net Benefit</i>	64
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas setiap variabel	65
Tabel 4.1 Crosstab Jenis kelamin dan <i>Information Quality</i>	77
Tabel 4.2 Crosstab Jenis kelamin dan <i>System Quality</i>	79
Tabel 4.3 Crosstab Usia dan <i>Information Quality</i>	81
Tabel 4.4 Crosstab Usia dan <i>System Quality</i>	83
Tabel 4.5 Crosstab lama bekerja dan <i>Information Quality</i>	85
Tabel 4.6 Crosstab lama bekerja dan <i>Service Quality</i>	87
Tabel 4.7 Crosstab Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> dan <i>Information Quality</i>	89
Tabel 4.8 Crosstab Frekuensi Penggunaan <i>Website</i> dan Jabatan.....	91
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> (IQ)	93
Tabel 4.10 Hasil Stastik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> (IQ).....	94
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i> (SQ)	95

Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i> (SQ).....	97
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> (SV).....	98
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> (SV).....	99
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> (FO).....	101
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i> (FO).....	102
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> (CO)	103
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> (CO).....	104
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> (US).....	105
Tabel 4.20 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> (US)	106
Tabel 4.21 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i> (NB)	107
Tabel 4.22 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i> (NB)	110
Tabel 4.23 Nilai <i>Outer Loading</i>	112
Tabel 4.24 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	114
Tabel 4.25 Nilai <i>Cross Loading</i>	115
Tabel 4.26 Nilai Akar AVE (<i>Fornell-Lacker Criterion</i>)	116
Tabel 4.27 Nilai <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	117
Tabel 4.28 Hasil Nilai <i>R-Square</i>	119
Tabel 4.29 Hasil Nilai <i>F-Square</i>	120
Tabel 4.30 Hasil Uji Hipotesis	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Surat Persetujuan Penelitian Perusahaan	148
Lampiran 2 Bukti Penyebaran Kuisisioner	149
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	150
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif	160
Lampiran 5 Hasil Statistik Inferensial	167
Lampiran 6 Model Struktural	170