

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK (SIAM) MENGGUNAKAN  
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (STUDI KASUS:  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**DINDA MEGA SAVITRI**

**17082010007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2021**

**SKRIPSI**


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
(SIAM) MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL* (STUDI  
KASUS : SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA)**

**Disusun Oleh:**  
**DINDA MEGA SAVITRI**  
**17082010007**

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 23 April 2021

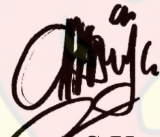
**Pembimbing:**

1.



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

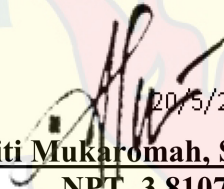
2.



**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 202198 71 015202**

**Tim Penguji:**

1.



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

2.



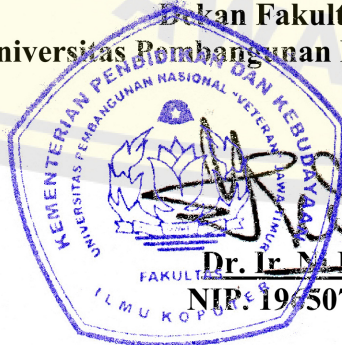
**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.**  
**NPT. 3 8511 13 0357 1**

3.



**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 201903 2 020**

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



**Dr. Ir. N. Ketut Sari, MT.**  
**NIP. 19550731 199203 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
(SIAM) MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL* (STUDI  
KASUS : SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MAHARDHIKA)**

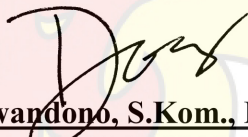
**Disusun Oleh:  
DINDA MEGA SAVITRI  
17082010007**


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang April  
Periode 2021 pada Tanggal 23 April 2021**

**Menyetujui,**

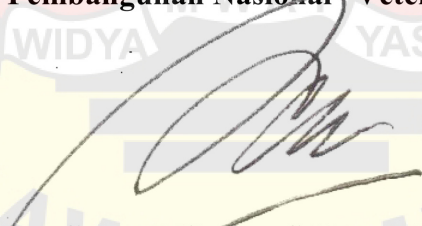
**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Doddy Ridwardono, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 3 7805 07 0218 1

  
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NPT. 202198 71 015202

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

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



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 : DINDA MEGA SAVITRI

NPM : 17082010007

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 23 April 2021 dengan judul:

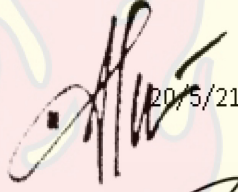
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK (SIAM) MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL* (STUDI KASUS : SEKOLAH TINGGI ILMU  
EKONOMI MAHARDHIKA)**

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

Surabaya, 20 Mei 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

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

{  20/5/21 }

2. Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 3 8511 13 0357 1

{  }


3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19930316 201903 2 020


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 202198 71 015202



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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DINDA MEGA SAVITRI

NPM : 17082010007

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
AKADEMIK (SIAM) MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL* (STUDI KASUS : SEKOLAH TINGGI ILMU  
EKONOMI MAHARDHIKA)**

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, 20 Mei 2021

Hormat saya,



**DINDA MEGA SAVITRI**

**NPM. 17082010007**

**Judul Skripsi** : Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAM) Menggunakan *Information System Success Model* (Studi kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika)

**Pembimbing 1** : Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.

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

---

### ABSTRAK

Implementasi sistem informasi akademik perlu mendapat perhatian karena memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan di bidang akademik. Evaluasi terhadap Sistem Informasi Akademik menjadi penting agar organisasi yakin bahwa sistem yang diterapkan dapat memenuhi tujuan organisasi. Evaluasi juga diperlukan untuk mengetahui kesuksesan dari sistem informasi yang telah diterapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *information system success model* yang telah dimodifikasi oleh Martins (2018) dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika dan apa saja faktor-faktor dari *information system success model* yang mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 251 responden yang merupakan mahasiswa aktif STIE Mahardhika.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan faktor yang mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*). Kemudian kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan faktor penentu dari penggunaan (*use*). Sedangkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap SIAM adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan penggunaan (*use*).

**Kata Kunci:** *information system success model*, Sistem Informasi Akademik

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAM) Menggunakan *Information System Success Model* (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komputer di Jurusan Sistem Infomasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Selama menyelesaikan skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa mendukung dan membimbing penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Almarhum Bapak Sumadi, Ayahanda tercinta yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh Allah SWT sebelum bisa melihat penulis mengenakan toga yang beliau impikan. Untuk Almarhum Ayah yang pergi disaat penulis sedang berjuang menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa, motivasi, dan perjuangan Ayah sehingga penulis bisa menempuh pendidikan sampai perguruan tinggi. Semoga arwah beliau diterima disisiNya dan semoga ini bisa membuat Almarhum bahagia di surga, Aamiin.
2. Ibunda tercinta, Ibu Ida Wahyu Wijayati yang banyak memberikan doa, semangat serta kasih sayang yang tiada henti-hentinya sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

3. Kakak kandung penulis Siska Widianti Kusuma dan keluarga besar yang selalu menghibur dan memberikan semangat selama proses pengerjaan skripsi.
  4. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini.
  5. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
  6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
  7. Pihak STIE Mahardhika khususnya Pak Niko dan Mbak Lila selaku staff akademik dan seluruh responden mahasiswa STIE Mahardhika yang telah mengisi kuesioner, partisipasi yang diberikan sungguh berarti bagi penulis.
  8. Sahabat penulis, Bosgeng dan Iyus serta teman-teman seangkatan Sistem Informasi 2017 yang turut memberikan semangat, bantuan, sekaligus menjadi menjadi tempat berdiskusi dan berkeluh kesah dalam proses pengerjaan skripsi.
- Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada pengerjaan dan penulisan skripsi. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya disini, yang telah membantu dalam proses pelaksanaan skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Surabaya, April 2021  
Penulis,

Dinda Mega Savitri



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	4
1.3    Batasan Masalah.....	5
1.4    Tujuan Penelitian .....	5
1.5    Manfaat Penelitian .....	5
1.6    Relevansi SI .....	6
1.7    Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1    Sistem Informasi .....	9
2.2    Sistem Informasi Akademik.....	9
2.3 <i>Information System Success Model</i> .....	10
2.4    Penelitian Terdahulu Tentang <i>Information System Success Model</i> ...	13
2.5    SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ).....	22
2.6    STIE Mahardhika (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika) .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1    Alur Penelitian .....	26
3.2    Studi Literatur .....	27

3.3	Identifikasi Masalah .....	27
3.4	Model Konseptual .....	28
3.5	Hipotesis Penelitian.....	29
3.5.1	Definisi Operasional.....	31
3.6	Perhitungan Populasi dan Sampel.....	32
3.6.1	Populasi .....	32
3.6.2	Teknik Sampling .....	32
3.6.3	Ukuran Sampel.....	34
3.6.4	Skala Likert .....	37
3.7	Penyusunan Instrumen Kuesioner.....	38
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8.1	Jenis Data .....	43
3.8.2	Sumber Data.....	43
3.9	Pengujian Instrumen Pertanyaan.....	44
3.9.1	Tabulasi Data .....	44
3.9.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	44
3.10	Analisis dan Pembahasan.....	52
3.10.1	Analisis Deskriptif .....	52
3.10.2	Analisis Inferensial.....	52
3.10.3	Uji Hipotesis.....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Pembahasan Tabulasi Data (Karakteristik Responden) .....	57
4.1.1	Jenis Kelamin .....	57
4.1.2	Usia .....	58
4.1.3	Program Studi.....	58
4.1.4	Angkatan (Tahun Masuk Kuliah).....	59

4.2	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	59
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	60
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i> .....	61
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i> .....	63
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use</i> .....	65
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	66
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net Benefit</i> .....	67
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	69
4.3.1	<i>Outer Model</i> .....	70
4.3.2	<i>Inner Model</i> .....	79
4.3.3	Uji Hipotesis.....	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	89
4.4.1	Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Use</i> , <i>User Satisfaction</i> , dan <i>Net Benefit</i> .....	89
4.4.2	Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Use</i> , <i>User Satisfaction</i> , dan <i>Net Benefit</i> .....	92
4.4.3	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Use</i> , <i>User Satisfaction</i> , dan <i>Net Benefit</i> .....	96
4.4.4	Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Use</i> dan <i>Net Benefit</i> .....	100
4.4.5	Hubungan <i>Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dan <i>Net Benefit</i> .....	102
	<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>106</b>
5.1	Kesimpulan .....	106
5.2	Saran.....	106
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>108</b>
	<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	31
Tabel 3. 2 Tabel Jumlah Sampel di Tiap Jurusan .....	36
Tabel 3. 3 Tabel Jumlah Sampel di Tiap Angkatan .....	37
Tabel 3. 4 Tabel Skala Likert .....	38
Tabel 3. 5 Instrumen Pertanyaan.....	39
Tabel 3. 6 hasil uji validitas variabel information quality .....	47
Tabel 3. 7 hasil uji validitas variabel system quality .....	47
Tabel 3. 8 hasil uji validitas variabel service quality .....	48
Tabel 3. 9 hasil uji validitas variabel use .....	48
Tabel 3. 10 hasil uji validitas variabel user satisfaction.....	49
Tabel 3. 11 hasil uji validitas variabel net benefit .....	49
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	58
Tabel 4. 3 Program Studi Responden.....	58
Tabel 4. 4 Angkatan Tahun Masuk Responden .....	59
Tabel 4. 5 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel information quality .....	60
Tabel 4. 6 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel system quality .....	62
Tabel 4. 7 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel service quality .....	63
Tabel 4. 8 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel use .....	65
Tabel 4. 9 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel user satisfaction .....	66
Tabel 4. 10 Frekuensi, mean, dan modus pada variabel net benefit .....	68

Tabel 4. 11 Loading Factor awal.....	71
Tabel 4. 12 Loading Factor baru .....	72
Tabel 4. 13 Perbandingan Average Variance Extracted (AVE) .....	73
Tabel 4. 14 Nilai Korelasi Antar Konstruk Model 1.....	75
Tabel 4. 15 Nilai Korelasi Antar Konstruk Model 2.....	76
Tabel 4. 16 Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	77
Tabel 4. 17 Nilai R-Square.....	79
Tabel 4. 18 Nilai Q-Square .....	80
Tabel 4. 19 Uji hipotesis model 1 .....	81
Tabel 4. 20 Uji hipotesis model 2 .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone McLean (1992).....	11
Gambar 2. 2 Delone and McLean Information System Success Model .....	12
Gambar 3. 1 Alur Proses Penelitian .....	26
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	29
Gambar 3. 3 Tabel Isaac and Michael.....	35
Gambar 4. 1 Model Uji 1 .....	70
Gambar 4. 2 Model Uji 2 .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika .....	113
Lampiran 2. Referensi instrument pertanyaan .....	114
Lampiran 3. Tampilan kuesioner online .....	120
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	128
Lampiran 5. Model Analisis PLS.....	132
Lampiran 6. Analisis Inferensial .....	133