



SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI SMART POINT OF SALES PADA TSAMANIYA MINIMARKET MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN (ISSM)

MELY NUR ALISA
NPM 19082010024

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI SMART POINT OF SALES PADA TSAMANIYA MINIMARKET MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN (ISSM)

MELY NUR ALISA

NPM 19082010024

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI SMART POINT OF SALES PADA TSAMANIYA MINIMARKET MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN (ISSM)

Oleh :

MELY NUR ALISA

NPM. 19082010024

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 09 Mei 2025

Menyetujui

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 201803 1 001

..... (Pembimbing I)

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

NIP. 19871015 202203 2 005

..... (Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

NIP. 19890225 2021211 001

..... (Ketua Penguji)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 171199 10 320052

..... (Anggota Penguji II)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI SMART POINT OF SALES PADA TSAMANIYA MINIMARKET MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN (ISSM)

Oleh :

MELY NUR ALISA

NPM. 19082010024

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,

**Koordinator Prodi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : MELY NUR ALISA
NPM : 19082010024
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan,



MELY NUR ALISA

NPM. 19082010024

ABSTRAK

Nama Mahasiswa /NPM : Mely Nur Alisa / 19082010024
Judul Skripsi : Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Smart Point of Sales Pada Tsamaniya Minimarket Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (ISSM)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M. Kom
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis keberhasilan penerapan Smart Point of Sale (SmartPOS) di Tsamaniya Minimarket menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (ISSM) sebagai kerangka analisis. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan SmartPOS serta mengeksplorasi elemen-elemen yang mempengaruhi *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Modeling*) melalui SmartPLS. Data dikumpulkan dari responden sebagai pengguna aktif SmartPOS di lingkungan Tsamaniya Minimarket. Hasil pengujian mengidentifikasikan bahwa variabel *information quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* dan *net benefit*, sementara *service quality* dan *system quality* menunjukkan pengaruh yang beragam terhadap variabel dependen. Nilai R-Square menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang kuat, dengan manfaat bersih mencapai nilai determinasi sebesar 73,2%. Selain itu, nilai f-square dan Q-square mengonfirmasi kontribusi signifikan dari beberapa variabel independen dalam mempengaruhi kesuksesan sistem. Temuan ini memberikan rekomendasi penting bagi manajemen Tsamaniya Minimarket untuk meningkatkan kualitas informasi dan memaksimalkan kepuasan pengguna dalam rangka mendukung keberhasilan penerapan SmartPOS di masa mendatang.

Kata Kunci : Smart Point of Sale, DeLone dan McLean, Sistem Informasi, Kesuksesan Sistem, PLS-SEM, Minimarket

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa /NPM : Mely Nur Alisa / 19082010024
Judul Skripsi : Analysis of The Success of Smart Point of Sale Application Implementation in Tsamaniya Minimarket Using DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM)
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M. Kom
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

The purpose of this study is to analyze the success of Smart Point of Sale (SmartPOS) implementation in Tsamaniya Minimarket using Delone & McLean Information System Success Model (ISSM) as an analytical framework. The main objectives of this study are to identify key elements that contribute to the success of SmartPOS implementation and explore elements that influence usage, user satisfaction, and net benefits. This study uses a quantitative method with the PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) approach through SmartPLS. Data were collected from respondents as active users of SmartPOS in the Tsamaniya Minimarket environment. The test results identified that the information quality variable has a significant influence on usage and net benefits, while service quality and system quality show varying influences on the dependent variable. The R-Square value indicates that the model has strong predictive ability, with net benefits reaching a determination value of 73.2%. In addition, the f-square and Q-square values confirm the significant contribution of several independent variables in influencing system success. These findings provide important recommendations for Tsamaniya Minimarket management to improve information quality and maximize user satisfaction to support the success of SmartPOS implementation in the future.

Keywords : Smart Point of Sale, DeLone and McLean, Information System, System Success , PLS-SEM, Minimarket

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat serta Kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- 2) Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- 3) Bapak Agung Brastama Putra, S. Kom., M. Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- 4) Ibu Eristya Maya Safitri, S. Kom., M. Kom. selaku Koordinator Skripsi Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- 5) Bapak Asif Faroqi, S. Kom., M. Kom. selaku Pembimbing I dan Ibu Anita Wulansari, S. Kom., M. Kom. selaku Pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dari awal penyusunan proposal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Para Dosen beserta seluruh staff dan pengajar Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, serta nasihat selama menempuh pendidikan.
- 7) Bapak Suwito selaku Kepala Manajer, serta seluruh karyawan minimarket Tsamaniya telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada cabang Minimarket Tsamaniya di Kabupaten Nganjuk.

- 8) Teristimewa kedua orang tua penulis; Bapak Agus Waluyo, Ibu Siti Rohmah, Mas Aria Andis, Mbak Mia Rahayu, Moya Dwi, Mas Megan Romadhon, Mabilan Nur A, Alishba Almahyra Umaiza juga Mas Taufik Hidayat; beserta seluruh keluarga besar tercinta, terima kasih yang terdalam atas segala doa baik, semangat, kasih sayang, dukungan serta jutaan pengorbanan yang tiada tara kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa paring ganti yang lebih baik, banyak, barokah, selalu dalam lindungan, rahmat dan ridho-Nya.
- 9) Kepada sahabat-sahabat baik penulis; Mbak Shellya, Berlian, Fryda, Tikha, Devi B, Firda Hajja, Alvia, Rhelen, Fita, Brigita dll.
- 10) Keluarga Besar PPMKH 1 Surabaya, PSB 2019 Akhir, Saringan Juli-Agt 2022, teman-teman KKNT Desa Sumberjo 2022, Kelompok Wonorejo Destara, Pengurus Komplek Pondok dan Kepuh terimakasih atas suka duka dan pengalamannya.
- 11) Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa baik, kasih sayang, semangat, motivasi, ramutan, bantuan, arahan dan dukungan kepada penulis sejak awal penulis merantau memulai studi hingga selesainya skripsi ini. Semoga Allah senantiasa melimpahkan pahala serta melipatgandakan bantuan yang telah diberikan pada penulis selama menyelesaikan skripsi.

Demikian semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan ilmu komputer, bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 5 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Bagi akademik.....	4
1.5.2 Bagi objek studi kasus.....	4
1.6 Relevansi SI.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Point of Sales.....	7
2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	8
2.3. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Alur Penelitian.....	15

3.2.	Identifikasi masalah.....	16
3.3.	Studi Literatur.....	16
3.4.	Model Konseptual	16
3.5.	Hipotesis Penelitian.....	17
3.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.6.1	Populasi.....	18
3.6.2	Sampel.....	19
3.7.	Sumber Data	19
3.7.1	Data Primer	19
3.7.2	Data Sekunder	20
3.8.	Definisi Operasional Variabel	20
3.9.	Instrumen Penelitian.....	22
3.10.	Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.10.1	Uji Validitas	27
3.10.2	Uji Reliabilitas	32
3.11.	Pengambilan Data	33
3.12.	Pengolahan dan Analisis Data	33
3.13.	<i>Outer Model</i>	33
3.14.	<i>Inner Model</i>	34
3.15.	Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	Data Demografi Responden	37
4.1.1	Jenis Kelamin	37
4.1.2	Jabatan.....	38
4.1.3	Tahun Mulai Menggunakan SmartPOS	39
4.2.	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel	39
4.2.1.	Analisis Variabel <i>System Quality</i>	40
4.2.2.	Analisis Variabel <i>Information Quality</i>	41
4.2.3.	Analisis Variabel <i>Service Quality</i>	42
4.2.4.	Analisis Variabel <i>Use</i>	42
4.2.5.	Analisis Variabel <i>User Satisfaction</i>	43
4.2.6.	Analisis Variabel <i>Net Benefits</i>	44
4.3.	Pembahasan Analisis Inferensial	45

4.3.1	Pengujian Outer Model	45
4.3.2	Pengujian Inner Model	53
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis	57
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.4.1	Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Use</i> dan <i>User Satisfaction</i>	58
4.4.2	Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Use</i> dan <i>User Satisfaction</i> 59	
4.4.3	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Use</i> dan <i>User Satisfaction</i>	61
4.4.4	Hubungan <i>Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> dan <i>Net Benefit</i>	62
4.4.5	Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefit</i>	63
4.4.6	Rekomendasi Praktis	63
BAB V PENUTUP		69
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		79

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 D&M IS Success Model 1992	9
Gambar 2. 2 Updated D&M IS Success Model.....	10
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	15
Gambar 3. 2 Model Konseptual.....	16
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian	17

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3. 2 Kerangka Kuesioner	22
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	29
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	29
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Use</i>	30
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	31
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Net Benefit</i>	31
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 3. 10 Evaluasi Outer Model.....	34
Tabel 4. 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4. 2. Distribusi Jabatan Responden	38
Tabel 4. 3. Distribusi Waktu Mulai Menggunakan SmartPOS	39
Tabel 4. 4 Deskripsi Statistik Variabel <i>System Quality</i>	40
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik Variabel <i>Information Quality</i>	41
Tabel 4. 6 Deskripsi Statistik Variabel <i>Service Quality</i>	42
Tabel 4. 7 Deskripsi Statistik Variabel <i>Use</i>	43
Tabel 4. 8 Deskripsi Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i>	43
Tabel 4. 9 Deskripsi Statistik Variabel Net Benefits.....	44
Tabel 4. 10 Validitas Konvergensi	45
Tabel 4. 12 Matriks Fornell-Larcker	48
Tabel 4. 11 Cross loading.....	50
Tabel 4. 13 Nilai R-Square	53

Tabel 4. 14 Nilai F-Square	54
Tabel 4. 15 Koefisien jalur	55
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis	58