



SKRIPSI

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
KEPEGAWAIAN PADA PT INTAN USTRIX
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND
MCLEAN**

FADIYAH AULIA HAFSHOH

22082010258

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, 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**

2026



SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN PADA PT INTAN USTRIX MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

FADIYAH AULIA HAFSHOH

22082010258

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, 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

2026

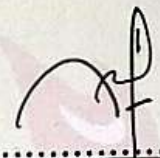
LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN PADA PT INTAN USTRIX MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN


Oleh :
FADIYAH AULIA HAFSHOH
NPM. 22082010258

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 11 Mei 2026.


Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870519 201803 001


.....
(Pembimbing I)


Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005


.....
(Pembimbing II)


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


.....
(Ketua Penguji)


Virdha Rahma Aulia, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19981020 2024062 002


.....
(Anggota Penguji II)

Imroatul Ajizah, M.Pd (PAI)
NIP. 19951115 2025062 003


.....
(Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN PADA
PT INTAN USTRIX MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

Oleh :
FADIYAH AULIA HAFSHOH
NPM. 22082010258

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer



Siti Mukaremah, S.Kom, M.Kom
NIP. 19810704 2021212 011

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FADIYAH AULIA HAFSHOH
NPM : 22082010258
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : 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 juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 11 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan,



FADIYAH AULIA HAFSHOH
NPM. 22082010258

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Fadiyah Aulia Hafshoh / 22082010258
Judul Skripsi : Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kepegawaian Pada PT Intan Ustrix Menggunakan Model DeLone And McLean
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.

Sistem informasi kepegawaian pada PT Intan Ustrix merupakan salah satu sistem yang digunakan untuk mendukung proses administrasi dan pengambilan keputusan terkait sumber daya manusia. Namun, efektivitas implementasinya belum pernah dievaluasi secara sistematis, serta pengalaman pengguna yang berpotensi memengaruhi tingkat penggunaan dan manfaat sistem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan implementasi sistem informasi kepegawaian menggunakan model DeLone and McLean dengan penambahan variabel *internal control quality*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *system quality*, *information quality*, *service quality*, *internal control quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem informasi kepegawaian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode simple random sampling. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 200 karyawan, dan penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 133 responden. Analisis data dilakukan dengan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dari sebelas hipotesis yang diajukan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, variabel *service quality* dan *internal control quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, serta variabel *use* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Sementara itu, variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi kepegawaian pada PT Intan Ustrix lebih dipengaruhi oleh *user satisfaction* dan tingkat penggunaan sistem dibandingkan kualitas sistem itu sendiri, sehingga optimalisasi kualitas informasi dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan manfaat sistem.

Kata kunci : Sistem Informasi Kepegawaian, DeLone and McLean, PLS-SEM, SmartPLS

ABSTRACT

Student Name / NPM : Fadiyah Aulia Hafshoh / 22082010258
Thesis Title : Analysis of the Success of the Human Resource Information System at PT Intan Ustrix Using the DeLone and McLean Model
Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.

ABSTRACT

The human resource information system at PT Intan Ustrix is one of the systems *used* to support administrative processes and decision-making related to human resources. However, the effectiveness of its implementation has never been systematically evaluated, as has *user* experience that has the potential to affect the level of *use* and benefits of the system. Therefore, this study aims to analyze the success of the implementation of the personnel information system using the DeLone and McLean model with the addition of *internal control quality* variables. The variables *used* in this study include *system quality*, *information quality*, *service quality*, *internal control quality*, *use*, *user satisfaction*, and *net benefit*. This study *uses* a approach with a survey method by distributing questionnaires to *users* of the personnel information system. The sampling technique *used* is probability sampling with a simple random sampling method. The population in this study was 200 employees, and the sample size was determined using the Slovin formula with a 5% error rate, so that a minimum sample size of 133 respondents was obtained. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach using SmartPLS software version 4. The results showed that five of the eleven proposed hypotheses were accepted. The results indicate that *information quality* significantly influences *user satisfaction*, *service quality* and *internal control quality* significantly influence *use*, and *use* and *user satisfaction* significantly influence *net benefit*. Meanwhile, other variables do not show a significant effect. These results explain that the success of the personnel information system at PT Intan Ustrix is more influenced by *user satisfaction* and the level of system usage than the quality of the system itself, so that optimizing *information quality* and *user* experience are important factors in increasing system benefits.

Keywords: Human Resource Information Systems, DeLone and McLean, PLS-SEM, SmartPLS

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kepegawaian Pada PT Intan Ustrix Menggunakan Model DeLone And McLean*". Penulisan skripsi ini merupakan tahapan akhir yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini memerlukan waktu, tenaga, dan komitmen, serta mendapat dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mama yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah putus, dukungan yang tiada henti, serta pengorbanan yang telah diberikan baik secara moral maupun material sejak awal perjalanan pendidikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Segala bentuk perjuangan, kesabaran, serta keikhlasan yang telah diberikan menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari peran besar orang tua yang selalu hadir dalam setiap langkah. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta keceriaan. Kehadiran keluarga menjadi sumber energi positif yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penuh rasa syukur dan tanggung jawab.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.

3. Seluruh keluarga besar dari pihak ayah dan mama yang senantiasa memberikan dukungan dari materi, doa dan perhatian kepada penulis selama menempuh pendidikan sejak kecil hingga saat ini. Berbagai bentuk perhatian, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah memberikan dorongan moral yang sangat berarti, terutama dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak hanya merupakan hasil usaha pribadi, tetapi juga berkat doa dan dukungan dari keluarga besar yang selalu menyertai setiap langkah penulis.
4. Nala dan Verdi, sahabat sejak masa SMP yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dalam berbagai situasi, baik suka maupun duka. Kehadiran mereka memberikan dampak tersendiri bagi penulis, baik dalam pendidikan maupun kehidupan pribadi. Lebih dari 10 tahun bersama dan selalu menjadi tempat pertama penulis berbagi cerita.
5. Mira, Lintang, Hilda, Nashya, Moza, Fara, dan Reysa, sahabat sejak masa SMA yang selalu memberikan kebersamaan, dukungan, serta motivasi kepada penulis. Kebersamaan yang terjalin selama ini memberikan semangat bagi penulis untuk terus berkembang dan menyelesaikan setiap tahapan pendidikan dengan baik. Canda tawa yang selalu hadir membuat penulis senang. Mereka juga menjadi orang yang berpengaruh penting di masa perjuangan masuk ke kuliah.
6. Ammorhita dan Alya, sahabat sejak masa awal perkuliahan yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menjalani kehidupan kampus, sejak ospek hingga mata kuliah. Kehadiran mereka memberikan kontribusi besar dalam membantu penulis melewati berbagai tantangan akademik maupun non-akademik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman satu bimbingan yang telah saling mendukung, berbagi informasi, serta memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi, sehingga proses tersebut dapat dilalui dengan lebih baik.
7. Hilda, Clara, Zia, Faradiba, Mervina, dan Nindy, teman sejak SMP Negeri 1 Gresik yang hingga saat ini tetap memberikan dukungan, semangat, serta perhatian kepada penulis. Meskipun telah menempuh jalan masing-masing,

kebersamaan dan hubungan baik yang terjalin tetap memberikan energi positif.

8. Putri dan Rachel, teman sejak SMA Muhammadiyah 1 Gresik yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta kebersamaan. Kehadiran mereka memberikan warna tersendiri dalam perjalanan penulis. Meskipun berada jauh, tapi selalu saling mendukung dan memberikan motivasi dalam segala hal.
9. Teman-teman KKN Kolaboratif 172 Jatian, Pakusari (Serly, Ija, Warda, Nava, Nadia, Shanaz, Nicho, Samsul, Holily, Ezra, dan Rozi) yang telah memberikan pengalaman berharga selama pelaksanaan kegiatan KKN. Kebersamaan, kerja sama, serta dukungan yang terjalin meskipun terpisah jarak selalu memberikan semangat tersendiri untuk penulis.
10. Teman-teman paralel F angkatan 2022 serta seluruh teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2022 (GALAKSI) yang telah memberikan banyak pengalaman, kebersamaan, serta semangat selama masa perkuliahan. Interaksi, kerja sama, serta dukungan yang terjalin selama ini menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
11. Pihak manajemen dan seluruh staf PT Intan Ustrix yang telah memberikan izin serta membantu dalam proses penelitian. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperoleh data serta menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti berikutnya, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 11 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	I
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	V
ABSTRAK.....	VII
KATA PENGANTAR.....	XI
DAFTAR ISI.....	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XIX
DAFTAR TABEL.....	XXI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XXIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
1.7 Relevansi SI.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Sistem Informasi Kepegawaian.....	9
2.2 Kesuksesan Sistem Informasi.....	10
2.3 DeLone And McLean.....	11
2.4 PLS-SEM.....	12
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29

3.1 Metode Penelitian.....	29
3.1.1 Alur Penelitian.....	29
3.1.2 Observasi.....	30
3.1.3 Identifikasi Masalah.....	31
3.1.4 Studi Literatur.....	32
3.1.5 Menyusun Model Konseptual.....	32
3.1.6. Menyusun Hipotesis Penelitian.....	35
3.1.7. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.1.8. Menentukan Populasi dan Sampel.....	41
3.1.9. Menyusun Instrumen Penelitian.....	42
3.1.10. Penyebaran Kuesioner.....	46
3.1.11. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.1.12. Pengolahan dan Analisis Data.....	48
3.1.13. Penarikan Kesimpulan.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Data Demografi Responden.....	53
4.1.1 Jenis Kelamin.....	56
4.1.2 Usia.....	56
4.1.3 Lama Bekerja.....	57
4.1.4 Lama Penggunaan Sistem.....	58
4.1.5 Frekuensi Penggunaan Sistem.....	58
4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	59
4.2.1 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel.....	60
4.2.1.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>system quality</i>	60
4.2.1.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>information quality</i>	62
4.2.1.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>service quality</i>	64

4.2.1.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>internal control quality</i>	67
4.2.1.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>use</i>	69
4.2.1.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>user satisfaction</i>	72
4.2.1.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>net benefit</i>	74
4.3 Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	76
4.3.1 Outer Model.....	77
4.3.1.1 Convergen Validity.....	77
4.3.1.2 Discriminant Validity.....	81
4.3.1.3 Reliability.....	85
4.3.2 Inner Model.....	87
4.3.2.1 R-Square.....	88
4.3.2.2 Q-Square.....	89
4.3.2.3 F-Square.....	91
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	93
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
4.4.1 Pengaruh Hubungan <i>system quality</i> terhadap <i>use</i>	107
4.4.2 Pengaruh Hubungan <i>system quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	107
4.4.3 Pengaruh Hubungan <i>information quality</i> terhadap <i>use</i>	108
4.4.4 Pengaruh Hubungan <i>information quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i> .	108
4.4.5 Pengaruh Hubungan <i>service quality</i> terhadap <i>use</i>	109
4.4.6 Pengaruh Hubungan <i>service quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	110
4.4.7 Pengaruh Hubungan <i>internal control quality</i> terhadap <i>use</i>	111
4.4.8 Pengaruh Hubungan <i>internal control quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	111
4.4.9 Pengaruh Hubungan <i>use</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	112
4.4.10 Pengaruh Hubungan <i>use</i> terhadap <i>net benefit</i>	113
4.4.11 Pengaruh Hubungan <i>user satisfaction</i> terhadap <i>net benefit</i>	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tampilan Halaman SIMPEG PT Intan Ustrix.....	10
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	29
Gambar 3.2. Model Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Proses <i>Data Cleaning</i>	53
Gambar 4.2 Proses <i>Data Cleaning</i> cek <i>missing value</i>	54
Gambar 4.3 Proses <i>Data Cleaning</i> cek data duplikat.....	55
Gambar 4.4 Proses <i>Data Cleaning</i> cek jawaban berpola.....	55
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Tabel Signifikan.....	26
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2. Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.3. Demografi Responden.....	45
Tabel 3.4. Skala Likert Penelitian.....	47
Tabel 3.5. Kriteria Penilaian Outer Model.....	50
Tabel 3.6. Kriteria Penilaian Inner Model.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan sistem.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan sistem.....	58
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>system quality</i>	60
Tabel 4.7 Statistik Jawaban <i>system quality</i>	62
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>information quality</i>	63
Tabel 4.9 Statistik Jawaban <i>information quality</i>	64
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>service quality</i>	65
Tabel 4.11 Statistik Jawaban <i>service quality</i>	66
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>internal control quality</i>	67
Tabel 4.13 Statistik Jawaban <i>internal control quality</i>	68
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>use</i>	70
Tabel 4.15 Statistik Jawaban <i>use</i>	71

Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel <i>user satisfaction</i>	72
Tabel 4.17 Statistik Jawaban <i>user satisfaction</i>	73
Tabel 4.18 Frekuensi Jawaban Variabel <i>net benefit</i>	74
Tabel 4.19 Statistik Jawaban <i>net benefit</i>	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Outer Loading.....	78
Tabel 4. 21 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	80
Tabel 4.22 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	82
Tabel 4. 23 Nilai Cross-Loadings.....	83
Tabel 4. 24 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	86
Tabel 4. 25 Hasil R-square.....	88
Tabel 4. 26 Hasil Q-Square.....	90
Tabel 4. 27 Hasil F-Square.....	91
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian Tugas Akhir.....	125
Lampiran 2. Surat Balasan Mitra.....	126
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian.....	127
Lampiran 4. Hasil Cleaning Data.....	134
Lampiran 5. Hasil Olah Data.....	135