

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK**  
**(SIAKAD) UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**



**AJENG DEVITA**

**1512619026**

**PROGRAM STUDI**  
**PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**


**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD)**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE**  
**DELONE DAN MCLEAN**

Ajeng Devita, NIM. 1512619026

<b>NAMA DOSEN</b>	<b>TANDA TANGAN</b>	<b>TANGGAL</b>
Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T. Dosen Pembimbing I		07 Juni 2023
Murien Nugraheni, ST., M.Cs. Dosen Pembimbing II		31 Mei 2023

**PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**

<b>NAMA DOSEN</b>	<b>TANDA TANGAN</b>	<b>TANGGAL</b>
M. Ficky Duskarnaen, M.Sc. Ketua Penguji		22 Mei 2023
Hamidillah Ajie, S.Si, MT Dosen Penguji I		22 Mei 2023
Fuad Mumtas, S.Kom, MTI Dosen Penguji II		23 Mei 2023

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama, pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Ajeng Devita

NIM. 1512619026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ajeng Devita  
NIM : 1512619026  
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer  
Alamat email : ajengdevita13@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta  
menggunakan Metode Delone dan McLean

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Penulis

(Ajeng Devita)

## KATA PEGANTAR

Puji dan syukur selalu dipanjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam yang menjadi suri tauladan umat manusia sepanjang masa sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta menggunakan metode Delone dan McLean" disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan beragam kendala, namun penulis telah berhasil melalui itu semua berkat kehadiran dari seluruh pihak yang telah turut serta untuk selalu memberikan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Widodo, S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta;
2. Bapak Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T. selaku Dosen Pembimbing I yang sangat berjasa dengan segala kerendahan hatinya telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik;
3. Ibu Murien Nugraheni, ST., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing II yang sangat berjasa dengan segala kerendahan hatinya telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik;
4. Ibu dan Bapak Dosen dari Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta yang telah membagikan ilmunya selama perkuliahan;
5. Mba Nafisa selaku Admin Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu penulis dalam mengurus hal yang bersifat administratif selama masa perkuliahan;

6. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung, memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi;
7. Keluarga besar penulis yang selalu mencurahkan doa, motivasi, semangat, motivasi dan dukungan terbaik untuk penulis dalam kelancaran penulisan skripsi ini;
8. Kepada seseorang yang sudah mendoakan dan memberikan semangat sehingga bisa kuat sampai saat ini;
9. Sahabat-sahabat penulis Septia Dwi Handayani, Indah Nur Yulianingsih, Eka Prasetya, Aisyiyah Maulina, Luthfi Arzaki, Lingka Maryadi, Alim Ramadhan, Oktaviano Nanda Prima Setya, Tsabit dan Faisal Hasanudin yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, dan semangat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Seluruh teman-teman PTIK angkatan 2019 dan angkatan lainnya terutama Kak April dan Bang Adi yang telah memberikan banyak kenangan, bantuan dan dukungan selama penulis menempuh masa perkuliahan;
11. Seluruh pihak yang ikut terlibat dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan dan dituliskan satu-persatu.

Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, karena masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, sebagai dukungan untuk dapat menjadi yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang juga kepada penulis.

Jakarta, 26 Mei 2023

Penulis,

Ajeng Devita

## ABSTRAK

AJENG DEVITA, Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta menggunakan Metode Delone dan McLean. Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T dan Murien Nugraheni, ST., M.Cs.

Sistem informasi yang berkembang saat ini sejalan dengan kebutuhan manusia akan informasi. Kesuksesan sistem informasi bisa dilihat dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, bagaimana tingkat penggunaannya, informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna. Secara umum website dibangun menggunakan komputer konvensional, sehingga masalah kompatibilitas kadang terjadi dengan perangkat yang digunakan untuk mengakses oleh pengguna. Penelitian ini akan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean 2003 untuk mengukur faktor kesuksesan SIKAD dari pandangan penggunanya, dan memodifikasi model. Dari hasil analisis dengan total 109 responden mahasiswa menggunakan penghitungan Structural Equation Modeling (SEM), variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD Universitas Negeri Jakarta karena menghasilkan nilai C.R sebesar  $2,309 > 2$  sehingga hipotesis diterima. Variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD Universitas Negeri Jakarta karena menghasilkan nilai C.R  $-1,682 < 2$  sehingga hipotesis ditolak. Variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD Universitas Negeri Jakarta karena menghasilkan nilai C.R  $0,503 < 2$  sehingga hipotesis ditolak. Variabel kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD Universitas Negeri Jakarta karena menghasilkan nilai C.R  $1,602 < 2$  sehingga hipotesis ditolak. Variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD Universitas Negeri Jakarta karena menghasilkan nilai C.R sebesar  $4,736 > 2$  sehingga hipotesis diterima. Dari 5 hipotesis yang diajukan, 2 hipotesis terbukti diterima tetapi 3 hipotesis ditolak. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat kesuksesan SIKAD Universitas Negeri Jakarta masih pada tingkat belum cukup sukses dan memuaskan bagi pengguna sebagai sebuah sistem informasi.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Model Kesuksesan Delone dan McLean, *Structural Equation Modeling*

## ABSTRACT

AJENG DEVITA, Evaluation of the Success of the Academic Information System (SIKAD) at the State University of Jakarta using the Delone and McLean Methods. Informatics and Computer Engineering Education Study Program, Faculty of Engineering, Jakarta State University. Supervisor Z.E. Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T and Murien Nugraheni, ST., M.Cs.

Information systems that are currently developing are in line with the human need for information. The success of an information system can be seen from several things such as how good the quality of the system is, how the level of its use, the information provided, and user satisfaction. In general, websites are built using conventional computers, so that compatibility problems sometimes occur with the devices used to access by users. This study will adopt the Delone and McLean 2003 information system success model to measure SIKAD success factors from the perspective of its users and modify the model. From the results of the analysis with a total of 109 student respondents using Structural Equation Modeling (SEM) calculations, the information quality variable has a significant influence on SIKAD user satisfaction at Jakarta State University because it produces a C.R value of  $2.309 > 2$  so that the hypothesis is accepted. The system quality variable has no significant effect on SIKAD user satisfaction at Jakarta State University because it produces a C.R value of  $-1.682 < 2$  so the hypothesis is rejected. The service quality variable has no significant effect on SIKAD user satisfaction at Jakarta State University because it produces a C.R value of  $0.503 < 2$  so the hypothesis is rejected. The trust variable has no significant effect on SIKAD user satisfaction at Jakarta State University because it produces a C.R value of  $1.602 < 2$  so the hypothesis is rejected. The user satisfaction variable has a significant influence on SIKAD user satisfaction at Jakarta State University because it produces a CR value of  $4.736 > 2$  so that the hypothesis is accepted. Of the 5 hypotheses proposed, 2 hypotheses were proven to be accepted but 3 hypotheses were rejected. This reflects that the level of success of SIKAD at the State University of Jakarta is still at a level that is not sufficiently successful and satisfactory for users as an information system.

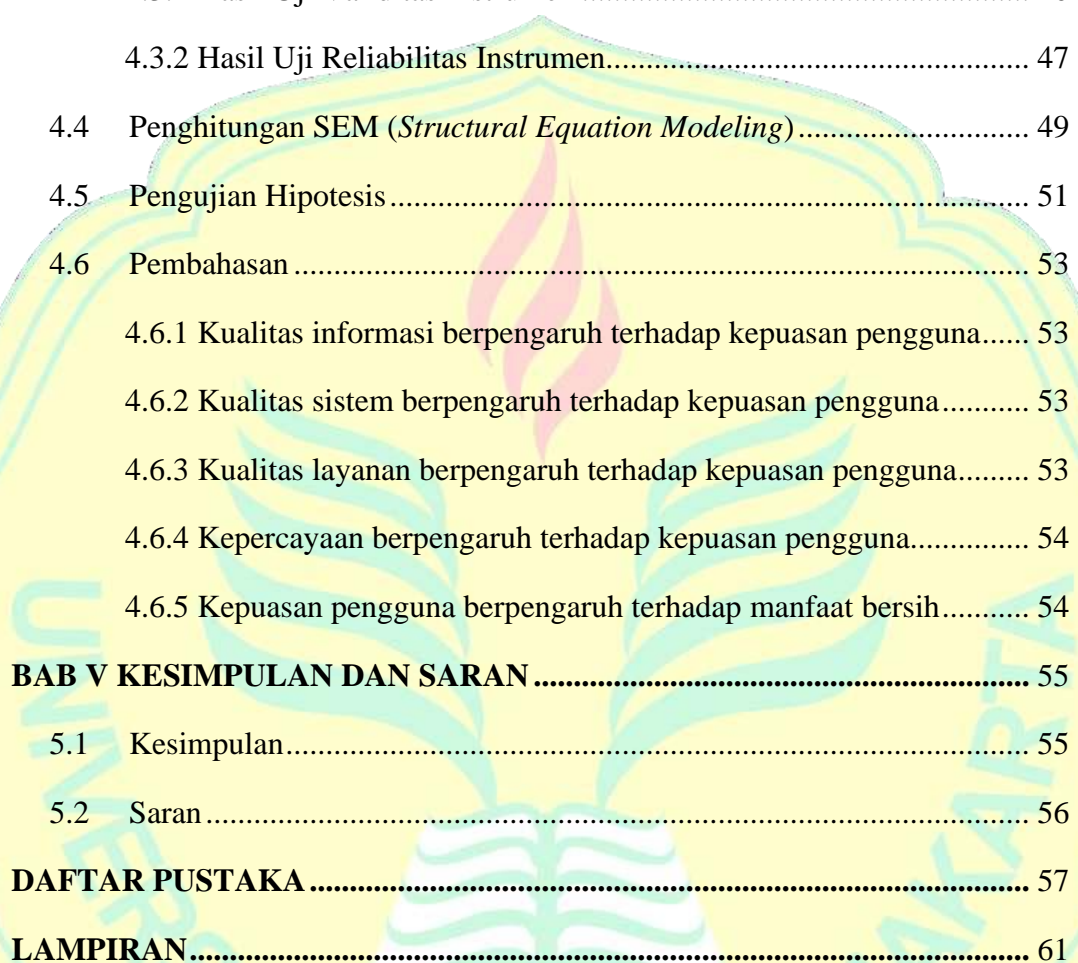
Keywords: Information Systems, Delone and McLean's Success Model, Structural Equation Modeling



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>KATA PEGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Sistem Informasi .....	6
2.1.2 Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Jakarta.....	7
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean .....	8
2.1.4 Populasi.....	15
2.1.5 Sampel.....	15
2.1.6 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	16

2.1.7	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> .....	17
2.2	Penelitian yang Relevan .....	18
2.3	Kerangka Berpikir .....	23
2.4	Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	26
3.2.1	Alat Penelitian.....	26
3.2.2	Bahan Penelitian .....	26
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	27
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	29
3.4.3	Teknik Sampling.....	30
3.5	Pendekatan Penelitian.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6.1	Observasi.....	31
3.6.2	Studi Literatur .....	31
3.6.3	Penyebaran Kuesioner .....	31
3.7	Instrumen Pengumpulan Data .....	32
3.7.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	34
3.7.2	Skala Pengukuran Instrumen .....	36
3.8	Teknik Analisis Data .....	36
3.8.1	Uji Instrumen .....	36
3.8.2	Penghitungan SEM .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>



4.1	Deskripsi Data .....	38
4.2	<i>Confirmatory Analysis Model</i> .....	40
4.3	Pengujian Persyaratan Analisis .....	40
	4.3.1 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	40
	4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
4.4	Penghitungan SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ).....	49
4.5	Pengujian Hipotesis .....	51
4.6	Pembahasan .....	53
	4.6.1 Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.....	53
	4.6.2 Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.....	53
	4.6.3 Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.....	53
	4.6.4 Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.....	54
	4.6.5 Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kategori-kategori Kesuksesan Sistem Informasi .....	10
Tabel 2. 2 Penelitian Relevan.....	20
Tabel 3. 1 Perangkat Lunak (Software) .....	26
Tabel 3. 2 Perangkat Keras (Hardware).....	26
Tabel 3. 3 Populasi Mahasiswa Aktif UNJ .....	28
Tabel 3. 4 Data Jumlah Proporsi pada Populasi.....	29
Tabel 3. 5 Data Jumlah Sampel Mahasiswa UNJ .....	30
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Sistem.....	32
Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Informasi .....	32
Tabel 3. 8 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	33
Tabel 3. 9 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan .....	33
Tabel 3. 10 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pengguna .....	33
Tabel 3. 11 Kisi-Kisi Instrumen Manfaat-Manfaat Bersih .....	33
Tabel 3. 12 Kuesioner Penelitian .....	34
Tabel 3. 13 Skala Likert .....	36
Tabel 3. 14 Interpretasi Skala GFI .....	37
Tabel 4. 1 Data Perolehan Responden .....	38
Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata Data Kuesioner.....	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 4 <i>Standardized Loading Dan Measurement Error</i> .....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4. 6 Interpretasi Goodness of Fit.....	49
Tabel 4. 7 Pengujian <i>Regression Weights Construct Full Model</i> .....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan SI Delone dan McLean (1992).....	9
Gambar 2.2 Model Kesuksesan SI Delone dan McLean (2003).....	11
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Confirmatory Model.....	40
Gambar 4.2 Hasil Olah Data CFA Kualitas Sistem .....	42
Gambar 4.3 Hasil Olah Data CFA Kualitas Sistem .....	43
Gambar 4.4 Hasil Olah Data CFA Kualitas Informasi .....	43
Gambar 4.5 Hasil Olah Data CFA Kualitas Informasi .....	44
Gambar 4.6 Hasil Olah Data CFA Kualitas Layanan .....	44
Gambar 4.7 Hasil Olah Data CFA Kualitas Layanan .....	45
Gambar 4.8 Hasil Olah Data CFA Kepercayaan .....	45
Gambar 4.9 Hasil Olah Data CFA Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih .....	46
Gambar 4.10 Hasil Olah Data CFA Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih ...	46
Gambar 4.11 Model Akhir .....	47
Gambar 4.12 Hasil Olah Data SEM.....	49
Gambar 4.13 Hasil Akhir Olah Data SEM.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Bapak Irfansyah, S.Pd.....	65
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Pembimbing .....	67
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	68
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II .....	71
Lampiran 7. Lembar Pernyataan Kelayakan Judul .....	74
Lampiran 8. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing I.....	75
Lampiran 9. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing II.....	76
Lampiran 10. Rekap Jumlah Mahasiswa .....	77
Lampiran 11. Hasil Pengisian Kuesioner.....	78
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dengan Program SPSS versi 26 .....	83
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas dengan Program SPSS AMOS versi 26.....	104
Lampiran 14 Hasil Uji Goodness of Fit dengan SPSS AMOS versi 26 .....	107