

**ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI
WEBSITE PADA UNIVERSITAS BOROBUDUR
MENGUNAKAN *MODEL DELONE & MCLEAN***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Brama Hanafi

11135084

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jakarta

2017

PERSEMBAHAN

*Hiduplah sesukamu tapi engkau pasti mati, berbuatlah sesukamu
tapi pasti engkau dibalas, Cintailah siapa saja tapi engkau
pasti akan berpisah dengannya
(Nasihat jibril pada Nabi Muhammad Salallahu allaihi wassalam)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T,
skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Dadang dan Wiwi yang telah membesarkan Mendidik serta membimbing untuk menjadi pribadi yang bermanfaat.
2. Teman-teman U.P.K yang selalu menghibur setiap waktu di kala patah semangat.
3. Faradila, Fajar Ahadi dan Yayi Nasution yang membantu serta memberi arahan.

*Aku bukanlah siapa-siapa,
bila tidak bermanfaat aku tidak berharga*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brama Hanafi
NIM : 11135084
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Website Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & Mclean”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Agustus 2017
Yang menyatakan,

Materai 6000

Brama Hanafi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Brama Hanafi
NIM : 11135084
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Website Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & Mclean”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **STMIK Nusa Mandiri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Agustus 2017
Yang menyatakan,

Materai 6000

Brama Hanafi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Brama Hanafi
NIM : 11135084
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Analisa Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi
Website Pada Universitas Borobudur Menggunakan
Model Delone & Mclean**

Untuk dipertahankan pada periode I-2017 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Informatika (S.i) pada Program Sarjana Program Studi Sekretari di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.

Jakarta, 8 Agustus 2017

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : **Irfan Mahendra M.Kom, MM**

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

Penguji II :

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Brama Hanafi
NIM : 11135084
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Analisa Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi
Website Pada Universitas Borobudur
Menggunakan Model Delone & Mclean**

Telah dipertahankan pada periode I-2017 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Informatika (S.i) pada Program Sarjana Program Studi Sekretari di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.

Jakarta, 10 Agustus 2017

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : **Irfan Mahendra M.Kom, MM**

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

Penguji II :

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Website Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & Mclean**” adalah hasil karya tulis asli Brama Hanafi dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: Brama Hanafi
Alamat	: Jl. Almabruk III rt01/03 no 30 Balekambang Kramat Jati Jakarta Timur
No. Telp	: 085974024030
E-mail	: bahana.bh@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas nikmat Allah Yang Maha Esa, dimana telah memberikan anugerah karunia dan kenikmatan-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PADA UNIVERSITAS BOROBUDUR MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ketua STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
2. Wakil Ketua I STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
3. Ketua Program Studi Sistem Informatika STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
4. Irfan Mahendra M.Kom, MM, selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak/ibu dosen Sistem Informatika STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
7. Yayi Nasution dan Teman-teman U.P.K yang selalu mendampingi.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon

kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 8 Agustus 2017

Penulis

Brama Hanafi

ABSTRAK

Brama Hanafi (11135084), Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Website Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & Mclean

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keberhasilan sistem informasi pada *website* Universitas Borobudur dengan menggunakan teori Model yang dikembangkan oleh Delone & Mclean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan. Objek dari penelitian ini adalah sistem informasi *website* yang dimiliki oleh Universitas Borobudur dan subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa, dengan jumlah populasi sebanyak 431 orang. Penyelesaian masalah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Delone & Mclean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi. Pengambilan data penilaian mahasiswa dengan menggunakan kuesioner dan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* Pearson.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap sistem informasi *website* menunjukkan cukup baik dan semua hipotesis yang di uji terhadap semua variabel diterima. (1) terdapat hubungan positif dan signifikasi antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, (2) terdapat hubungan positif dan signifikasi antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, (3) bahwa terdapat hubungan positif dan signifikasi antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Delone & Mclean (2003), Product Moment Pearson, Keberhasilan sistem

ABSTRACT

Brama Hanafi (11135084), Success Rate Analysis of Website Information System At University of Borobudur Using Model Delone & Mclean

This study aims to test the success of information systems on the website of the University of Borobudur using Model theory developed by Delone & Mclean. The variables used in this study are system quality, user satisfaction, information quality and service quality. The object of this study is the website information system owned by the University of Borobudur and the subject of this study is a student, with a population of 431 people. Problem solving using the theory put forward by Delone & Mclean (2003) about the success of information systems. Intake of student appraisal data by using questionnaire and hypothesis testing using Pearson product moment correlation analysis technique.

Based on this research hasli suggest that the perception of students on the website information system showed quite well and all hypotheses are tested against all variables received. (2) there is a positive correlation and significance between system quality to user satisfaction, (3) that there is positive relation and signification between quality of information to user satisfaction.

Keywords: Delone & Mclean (2003), Product Moment Pearson, System Success

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vii

Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Simbol	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Metode Penelitian.....	4
A. Observasi.....	4
B. Wawancara	4
C. Studi Pustaka.....	5
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Hipotesa.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.2 Sistem Informasi	7
2.1.3 Pengertian Jasa	9
2.1.3.1 Kualitas Jasa	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Definisi Kepuasan	11
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	13
2.1.7 Definisi Sempel.....	21
2.1.7.1 Teknik Sampling.....	23
2.2 Penelitian Terkait	24
2.3 Tinjauan Organisasi.....	25
2.3.1 Sejarah Universitas Borobudur	25

2.3.2 Profil Universitas Borobudur	28
2.3.3 Halaman Website	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Tahapan Penelitian	35
3.2 Instrument Penelitian.....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1 Populasi dan Sempel Penelitian	41
3.4 Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.2 Mengukur Persepsi Responden	55
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan	58
BAB V PENUTUPAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	66
SURAT KETERANGAN RISET	67
LAMPIRAN.....	68
Lampiran A.1 Data Responden	68
Lampiran A.2 Kuesioner Responden	70
Lampiran A.3 Contoh Keusioner Terisi.....	72

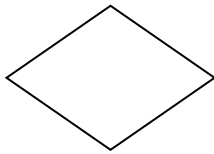
DAFTAR SIMBOL

a. Simbol *Flowchart*



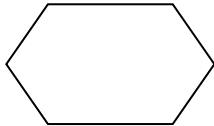
TERMINAL

Digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir dari suatu kegiatan.



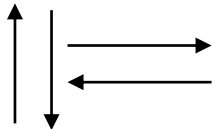
DECISION

Digunakan untuk menggambarkan proses pengujian suatu kondisi yang ada.



PREPARATION

Digunakan untuk menggambarkan persiapan harga awal, dari proses yang akan dilakukan.



FLOW LINE

Digunakan untuk menggambarkan hubungan proses dari satu proses ke proses lainnya.



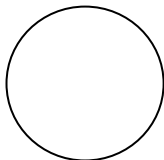
INPUT/OUTPUT

Digunakan untuk menggambarkan proses memasukan data yang berupa pembacaan data dan sekaligus proses keluaran yang berupa pencetakan data.



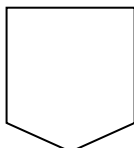
SUBROUTINE

Digunakan untuk menggambarkan proses pemanggilan sub program dari main program (*recursivitas*).



PAGE CONNECTOR

Digunakan untuk menghubungkan alur proses ke dalam satu halaman atau halaman yang sama.



CONNECTOR

Digunakan untuk menghubungkan alur proses dalam halaman yang berbeda atau ke halaman berikutnya.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi (D&M 1992:12)	13
Gambar II.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi (D&M 2003)	15
Gambar II.3 Halaman Utama website Univ. Borobudur	31
Gambar II.4 Halaman Log In website Univ. Borobudur	32
Gambar II.5 Halaman Registrasi website Univ. Borobudur	32
Gambar II.6 Halaman Akademik website Univ. Borobudur	32
Gambar II.7 Halaman Home Log In Mahasiswa Univ. Borobudur	33
Gambar II.8 Halaman Data Pribadi Mahasiswa Univ. Borobudur	33
Gambar II.9 Halaman Nilai Mahasiswa Univ. Borobudur	33
Gambar II.10 Halaman Jadwal Kuliah Mahasiswa Univ. Borobudur	34
Gambar III.1 Diagram Alir Metode Penelitian	37
Gambar III.2 Diagram Alir Metode Penelitian Lanjutan	38
Gambar III.3 Kerangka Berfikir	39
Gambar IV.1 Diagram Pie Data Jenis Kelamin	48
Gambar IV.2 Diagram Pie Data Mahasiswa	49
Gambar IV.3 Histogram Data Kualitas Sistem	52
Gambar IV.4 Histogram Data Kepuasan Pengguna	53
Gambar IV.5 Histogram Data Kualitas Informasi.....	54
Gambar IV.6 Histogram Data Kualitas Layanan	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrument untuk Kualitas Sistem	39
Tabel III.2 Kisi-kisi Instrument untuk Kepuasan Pelanggan	40
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrument untuk Kualitas Informasi.....	40
Tabel III.4 Kisi-kisi Instrument untuk Kualitas Layanan	40
Tabel III.5 Skor Penilaian Responden.....	46
Tabel IV.1 Tabel Jenis Kelamin Mahasiswa	48
Tabel IV.2 Data Mahasiswa	49
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas	50
Tabel IV.4 Pedoman Tingkat Reliabilitas	51
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem	52
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna	53
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi	54
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	55
Tabel IV.9 Hasil Skor Penilaian Responden	56
Tabel IV.10 Hasil Pengujian Hipotesis 1	57
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Hipotesis 2	57
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Hipotesis 3	57
Tabel IV.13 Hasil Hipotesis	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran A.1 Data responden	68
2. Lampiran A.2 Kuesioner Responden	70
3. Lampiran A.3 Respon dari Responden	72