

Skripsi

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SISTEM DARI PERSPEKTIF
PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN
(STUDI KASUS : “SINTAK” UNIKA SOEGIJAPRANATA)**

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Monica Melati Putri

13.60.0045

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2017

Skripsi dengan judul :

**Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Perspektif Pengguna dengan Model
Delone dan McLean (Studi Kasus : “SINTAK” Unika Soegijapranata)**



Oleh :

Monica Melati Putri

13.60.0045

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 04 Oktober 2017

Pembimbing

Dr. A.A. Christmastuti, SE., M.Si., CA.,CPA.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Rabu, 04 Oktober 2017 skripsi dengan judul :

Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Perspektif Pengguna dengan Model

Delone dan McLean (Studi Kasus : “SINTAK” Unika Soegijapranata)


Oleh :

Monica Melati Putri

13.60.0045

Tim Penguji

 Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt.  G. Freddy Koeswoyo, SE., M.Si., CPA.

 Dr. A.A. Christmastuti, S.E., M.Si., CA., CPA.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata


Sentor Suciarto A., Ph. D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Perspektif Pengguna dengan Model Delone dan McLean (Studi Kasus : “SINTAK” Unika Soegi japranata)

Benar – benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah – olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 04 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Monica Melati Putri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“NEVER GIVE UP ON EVERYTHING,
MIRACLES HAPPEN EVERYDAY”**

Karya ini kupersembahkan untuk :

- Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dalam menghadapi setiap masalah, kasih, berkat, dan karunia-Nya
- Universitas Katolik Soegijapranata sebagai pengembang sistem Sintak untuk memberikan saran dan perbaikan bagi sistem Sintak
- Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga karya ini dapat terselesaikan
- Kakakku Citra yang selalu memberikan dukungan dan motivasi
- Adikku Vero yang selalu memberikan dukungan dan motivasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, penulis haturkan karena skripsi dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Perspektif Pengguna dengan Model Delone dan McLean (Studi Kasus : “SINTAK” Unika Soegijapranata)” telah dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang. Topik ini dipilih karena perkembangan sistem informasi zaman era globalisasi terus berkembang dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan pemanfaatan sistem teknologi seperti sistem Sintak melalui *website*. Namun seiring berjalan waktu, sistem mengalami kendala yang dialami oleh pengguna. Untuk itu penulis tertarik untuk mengevaluasi kepuasan sistem Sintak dari perspektif mahasiswa Unika. Dalam hal kepuasan sistem penulis kaitkan dengan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Penulis ingin mengevaluasi kepuasan sistem Sintak dari perspektif pengguna sehingga dapat menyelesaikan masalah dan memberikan saran dalam perbaikan sistem Sintak. Skripsi ini berhasil mengevaluasi bahwa para pengguna cukup puas adanya sistem Sintak namun masih ada kendala dalam kelambatan kecepatan akses khususnya saat melakukan KRS dari dimensi kualitas sistem, kurangnya informasi skripsi/pra skripsi online dalam menu Sintak dari kualitas informasi, dan kelambatan respon layanan dari dimensi kualitas layanan. Evaluasi ini dapat membantu pihak pengembang untuk mengembangkan sistem informasi yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pengguna.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tentunya tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Sentot Suciarto A., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas izinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Monika Palupi Murniati, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang atas dorongan dan dukungannya kepada penulis agar cepat menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. A.A. Chrismastuti, SE.,M.Si., CA., CPA. Selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
4. Bapak Drs. . Hudi Prawoto, MM., Akt dan Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., M.Si., CPA. Selaku Dosen Penguji yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmu, informasi penting, hingga teladan yang bermanfaat bagi penulis selama masas tadi.
6. Papa dan Mama yang selalu mendorong, menyemangati, mendukung, memberikan dalam materi, dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan studi dari awal hingga terselesaikan skripsi ini..

7. Kakak saya Mbak Citra yang selalumendorong dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
8. Adik saya Vero yang selalu membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
9. Pacar saya Nico yang selalu menyemangati, menghibur penulis, mengajak jalan – jalan saat bosan dengan skripsi, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat saya Angelin, Vinia, Christin, Nindhi, Roseta,dan teman-teman seperjuangan jurusan Akuntansi 2013, Cilimontis sahabat SMA, teman-teman KKN Desa Plalangan kelompok 56 yang selalu mendukung, membantu dan berbagi cerita dan pengalaman berharga, memberikan motivasi, dan berjuang bersama dalam menyelesaikan studi.
11. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satuper satu, penulis mengucapkan terimakasih.

Semarang, 04 Oktober 2017

Peneliti

Monica Melati Putri

DAFTAR ISI

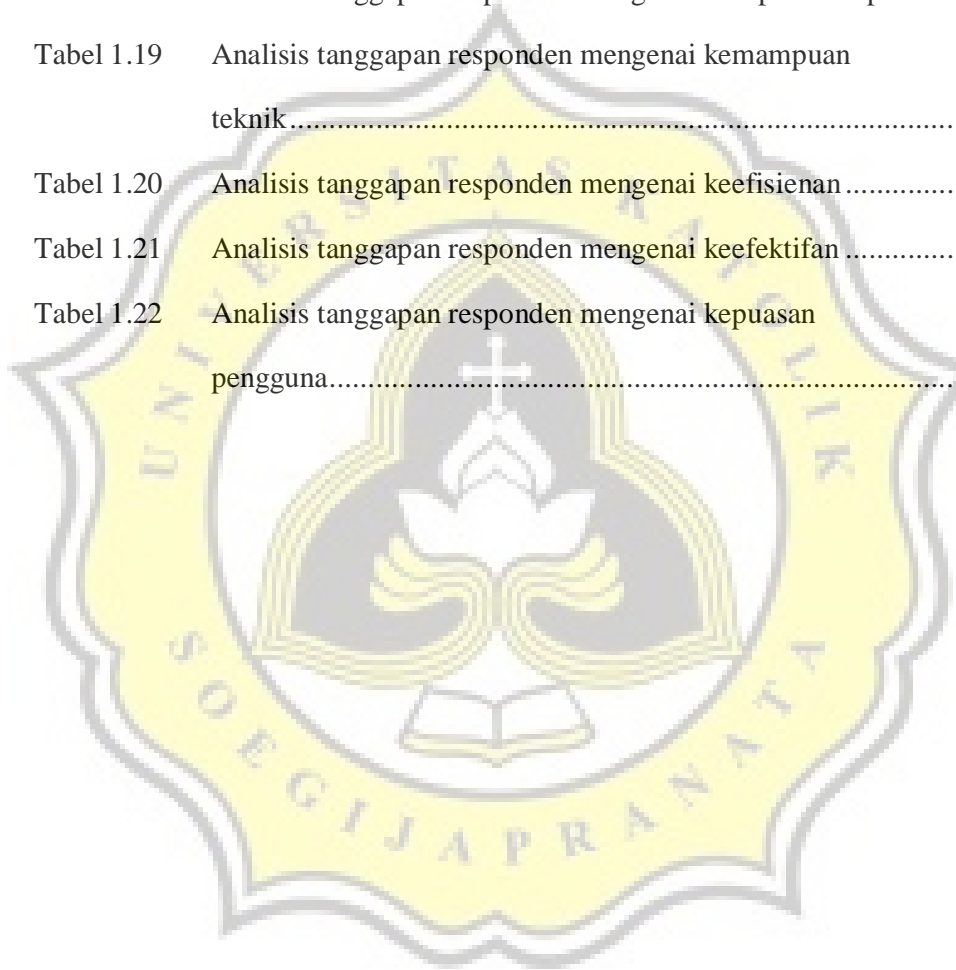
HalamanJudul.....	i
HalamanPersetujuan.....	ii
HalamanPengesahan.....	iii
SuratPernyataanKeaslianSkripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
DaftarTabel.....	xi
DaftarGambar.....	xiii
Abstrak.....	xv
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 PerumusanMasalah.....	6
1.3 Tujuan danManfaatPenelitian.....	6
1.4 KerangkaPikir.....	8
1.5 SistematikaPenulisan.....	9
Bab II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. LandasanTeori.....	10
2.1.1 Sistem Informasi.....	10
2.1.2 Pengertian Evaluasi.....	12
2.1.3 Kesuksesan Sistem Model Delone dan McLean.....	13
2.1.3.1 Kualitas Sistem.....	15
2.1.3.2 Kualitas Informasi.....	16
2.1.3.3 Kualitas Layanan.....	16
2.1.3.4Kepuasan Pengguna.....	17

Bab III METODE PENELITIAN	18
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.2.1. Jenis Data	25
3.2.2. Sumber Data	25
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	26
3.3 Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian	31
3.4.1 Kualitas Sistem	31
3.4.2 Kualitas Informasi	32
3.4.3 Kualitas Layanan	32
3.4.4 Kepuasan Pengguna	33
3.5 Alat Analisis Data	34
Bab IV HASIL DAN ANALISIS DATA	35
4.1. Gambaran Umum Responden	35
4.2. Hasil dan Analisis	36
4.2.1. Kualitas Sistem	36
4.2.2. Kualitas Informasi	51
4.2.3. Kualitas Layanan	60
4.2.4. Kepuasan Pengguna	64
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan dan Implikasi	72
5.3. Saran	73
Daftar Pustaka	75
Lampiran	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah populasi mahasiswa angkatan 2013 - 2016	18
Tabel 1.2	Jumlah sampel mahasiswa angkatan 2013 – 2016.....	19
Tabel 1.3	Jumlah proporsi sampel per program studi angkatan 2013	21
Tabel 1.4	Jumlah proporsi sampel per program studi angkatan 2014	22
Tabel 1.5	Jumlah proporsi sampel per program studi angkatan 2015	23
Tabel 1.6	Jumlah proporsi sampel per program studi angkatan 2016	24
Tabel 1.7	Hasil target dan hasil sampel	35
Tabel 1.8	Analisis tanggapan responden mengenai kemudahan pengguna.....	40
Tabel 1.9	Analisis tanggapan responden mengenai kecepatan akses.....	42
Tabel 1.10	Analisis tanggapan responden mengenai keandalan sistem.....	44
Tabel 1.11	Analisis tanggapan responden mengenai fleksibilitas sistem.....	46
Tabel 1.12	Analisis tanggapan responden mengenai kegunaan fitur dan fungsi sistem.....	48
Tabel 1.13	Analisis tanggapan responden mengenai keamanan sistem.....	50
Tabel 1.14	Analisis tanggapan responden mengenai kelengkapan informasi.....	53
Tabel 1.15	Analisis tanggapan responden mengenai relevansi informasi.....	55

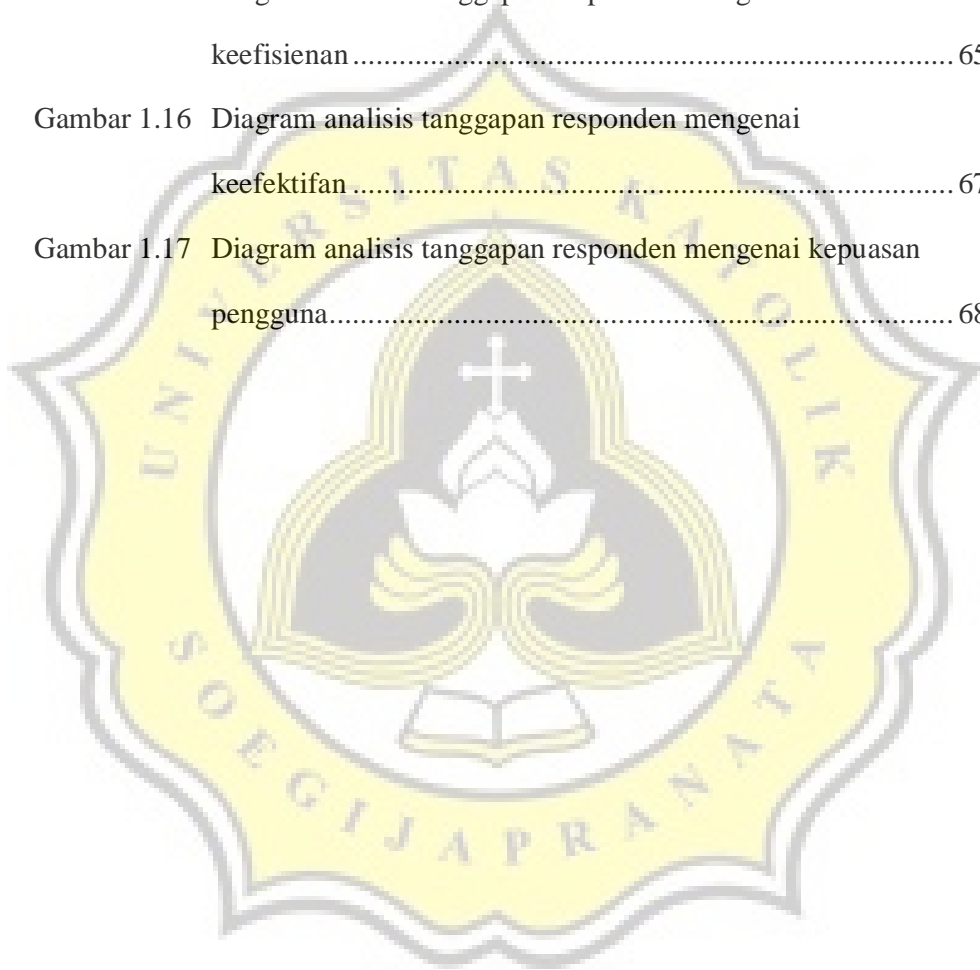
Tabel 1.16	Analisis tanggapan responden mengenai keakuratan informasi.....	57
Tabel 1.17	Analisis tanggapan responden mengenai ketepatan waktu informasi.....	59
Tabel 1.18	Analisis tanggapan responden mengenai kecepatan respon.....	62
Tabel 1.19	Analisis tanggapan responden mengenai kemampuan teknik.....	64
Tabel 1.20	Analisis tanggapan responden mengenai keefisienan	66
Tabel 1.21	Analisis tanggapan responden mengenai keefektifan	67
Tabel 1.22	Analisis tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi (1992).....	13
Gambar 1.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi (2003).....	14
Gambar 1.3	Diagram analisis tanggapan responden mengenai kemudahan pengguna.....	37
Gambar 1.4	Diagram analisis tanggapan responden mengenai kecepatan akses	41
Gambar 1.5	Diagram analisis tanggapan responden mengenai keandalan sistem.....	43
Gambar 1.6	Diagram analisis tanggapan responden mengenai fleksibilitas sistem.....	45
Gambar 1.7	Diagram analisis tanggapan responden mengenai kegunaan fitur dan fungsi sistem	47
Gambar 1.8	Diagram analisis tanggapan responden mengenai keamanan sistem.....	49
Gambar 1.9	Diagram analisis tanggapan responden mengenai kelengkapan informasi.....	51
Gambar 1.10	Diagram analisis tanggapan responden mengenai relevansi informasi.....	54
Gambar 1.11	Diagram analisis tanggapan responden mengenai keakuratan informasi.....	56
Gambar 1.12	Diagram analisis tanggapan responden mengenai ketepatan waktu informasi.....	58

Gambar 1.13 Diagram analisis tanggapan responden mengenai kecepatan respon	61
Gambar 1.14 Diagram analisis tanggapan responden mengenai kemampuan teknik	63
Gambar 1.15 Diagram analisis tanggapan responden mengenai keefisienan	65
Gambar 1.16 Diagram analisis tanggapan responden mengenai keefektifan	67
Gambar 1.17 Diagram analisis tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna.....	68



Abstrak

Pada saat ini, perkembangan teknologi membuat pengguna semakin membutuhkan teknologi khususnya bagi organisasi, perusahaan, serta perorangan untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data atau informasi. Begitu juga, sebuah perguruan tinggi perlu tanggap terhadap perubahan teknologi informasi masa kini. Perubahan teknologi informasi ini dapat memberikan kemudahan akses segala hal informasi secara online yang canggih dan terkomputerisasi. Jika perubahan teknologi tersebut membuat suatu sistem informasi yang sukses maka aktivitas dapat berjalan dengan efektif, efisien, meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan sistem Sintak dan memberikan saran bagi pengembang sistem Sintak. Indikator yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari prespektif Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Sampel penelitian yang digunakan adalah 375 mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang masih aktif S1 pada angkatan 2013 sampai dengan angkatan 2016. Dengan menggunakan *proportional stratified random sampling*, sampel mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata dikelompokkan menurut program studinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah metode evaluasi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah evaluasi pada kualitas sistem membuat pengguna kurang merasa puas yang dibuktikan bahwa mengalami kelambatan akses waktu KRS, kualitas informasi membuat pengguna kurang merasa puas yang dibuktikan bahwa menu pada sistem Sintak kurang lengkap yaitu menu pendaftaran skripsi/pra skripsi bagi semua fakultas dan untuk fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu menu sistem 1000 poin, dan kualitas layanan membuat pengguna merasa puas yang dibuktikan bahwa pengguna layanan BMSI membantu mahasiswa mengalami *error* pada sistem Sintak.

Kata Kunci : Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean, Kualitas Sistem Sintak, Kualitas Informasi Sistem Sintak, Kualitas Layanan Sistem Sintak, Kepuasan Pengguna Sistem Sintak

Abstract

At this time, the development of technology makes users increasingly need technology, especially for organizations, companies, and individuals to gain the ease, speed, and accuracy in processing and obtaining data or information. Likewise, a college needs to be responsive to changes in information technology. Changes in information technology can provide easy access to all the information online that is sophisticated and computerized. If the technology changes create an information system that succeeds the activity to be effective, efficient, improving the quality of educational services and also to enhance their competitive edge.

This study was conducted with the aim to evaluate the satisfaction of the Sintak system and provide suggestions for the developers of the Sintak system. Indicator used system quality, information quality, and service quality to usersatisfaction of the student perspective Soegijapranata Catholic University Semarang. The research sample used is 375 students of Soegijapranata Catholic University Semarang who are still active S1 in the force of 2013 until the force of 2016. By using proportional stratified random sampling, student sample of Soegijapranata Catholic University are grouped according to their study program. The type of data used in this study is the primary data. The method of analysis used is the evaluation method.

The conclusion that can be drawn from this study is the evaluation of the quality of the system makes users less satisfied evidenced that the slowness-time access KRS, the quality of information makes users less satisfied evidenced that the menu system syntax is less complete that menu registration of thesis / pre thesis for all faculty and for faculty Economics and Business 1000 points is the menu system, and the quality of services make the user feel satisfied evidenced that service users BMSI help students experiencing syntax errors in the system.

Keywords: The success of information systems Delone and McLean, Quality Information System Sintak, Quality of Service System Sintak, User Satisfaction System Sintak