

Penggunaan Metode *Delone & Mclean* Untuk Menilai Kesuksesan Sistem Informasi pada Website Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa

Artama Fadila Giovani¹, Dedy Rahman Prehanto²

^{1,2}Jurusan Teknik Informatika/Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹artama.18075@mhs.unesa.ac.id

²dedyrahman@unesa.ac.id

Abstrak—Daftar Wisuda Online “DAWINE” Unesa merupakan fasilitas layanan sistem informasi untuk pendaftaran wisuda UNESA. Dawine Unesa digunakan semenjak pemberlakuan *WFH* karena dampak dari Covid-19 yang mengakibatkan semua kegiatan dilakukan dari rumah. Namun dalam penyelenggaraan wisuda online yang dilakukan Unesa, masih ada penilaian yang buruk dari pengguna yaitu wisudawan terhadap sistem Dawine Unesa, penggunaan sistem dan penyelenggaraan wisuda secara daring, mengakibatkan semua proses pendaftaran, upload berkas, memilih gelombang wisuda sampai pelaksanaan semua dilakukan secara daring. Wisudawan sebagai para pengguna dalam penelitian ini tidak sedikit yang mengeluh terhadap sistem Dawine Unesa. Oleh karena itu Dawine Unesa memerlukan penilaian kesuksesan sistem informasi menggunakan metode DeLone & McLean dengan *Structural Equation model (SEM)* untuk mengetahui penilaian dari pengguna terkait *Quality Systems (QS)*, *Service Quality (SV)*, *Quality Information (IQ)* terhadap *Use (U)* dan *User Satisfied (US)* yang nantinya akan tingkat *Net Benefit (NB)* yang diberikan oleh sistem kepada pengguna. Dari 6 variabel yang didapatkan 9 hipotesis, dari uji hipotesis terdapat 6 hipotesis yang tidak memiliki hubungan yang signifikan diperlukan adanya peningkatan dari beberapa variabel demi meningkatkan penilaian kesuksesan sistem informasi Dawine Unesa.

Kata Kunci— Dawine Unesa, Wisuda Online, Sistem Informasi, Delone & Mclean, Penilaian Kesuksesan

I. PENDAHULUAN

Peningkatan penggunaan sistem informasi saat ini semakin pesat, sangat diperlukan kecepatan informasi untuk segala aktivitas terutama untuk kondisi pandemi Covid-19. Peraturan pemerintah yang memberlakukan *work from home* atau bekerja dari rumah, menjaga jarak seperti program PPKM, serta penyesuaian sistem kerja[1]. Dimasa pandemi Covid-19 bukan berarti layanan publik dan pendidikan dihentikan[2], namun semua kegiatan dilakukan secara daring atau *online*. Dikarenakan hampir seluruh kegiatan perusahaan, pendidikan, pelayanan publik, pemerintahan dilakukan secara online, maka tidak menutup

kemungkinan bahwa penggunaan teknologi informasi menjadi solusi yang sangat dibutuhkan. Hal tersebut juga berlaku untuk dunia Pendidikan salah satunya Universitas diberlakukan kuliah di rumah melalui aplikasi meeting online, bimbingan online, seminar dan wisuda daring merupakan contoh layanan yang diberikan universitas untuk mempercepat penerapan era digitalisasi pada dunia pendidikan. Dari kejadian dan kasus tersebut membuat tuntutan penerapan informasi teknologi dalam aspek pendidikan di tengah bencana pandemic seperti saat ini, para peserta didik atau mahasiswa dan tenaga pendidik diharapkan dapat adaptasi terhadap keadaan dan memanfaatkan informasi teknologi.

Universitas Negeri Surabaya juga bergerak maju mengikuti perkembangan teknologi, terlebih di masa pandemi saat ini. Investasi teknologi informasi berupa sistem informasi sangatlah penting dan krusial[3]. Saat ini, investasi Unesa dalam sistem informasi berdampak signifikan pada aspek multidimensi dalam hal mencakup berbagai aspek kehidupan bisnis seperti manajemen, proses belajar mengajar dan layanan kampus lainnya. Salah satu wujud investasi yang diselenggarakan UNESA adalah wisuda daring dengan sistem informasi yang baru diberlakukan dalam beberapa tahun terakhir. Penyelenggaraan wisuda daring tersebut didasari dengan diterapkan program *WFH* terkait pandemi virus Covid-19. Maka dari itu UNESA memanfaatkan sistem informasi dalam media pelayanan.

Sistem informasi penyelenggara wisuda daring tersebut bernama Dawine Unesa dengan layanan utama dari website tersebut merupakan media mahasiswa atau calon wisudawan untuk mendaftar wisuda daring. Tercatat sepanjang wisuda daring unesa tahun 2021 dari sistem informasi Dawine Unesa 1000 wisudawan mendaftar pada gelombang 1, 1250 wisudawan pada gelombang 2, 1080 wisudawan pada gelombang 3, dan 1266 wisudawan pada gelombang 4. Dengan jumlah wisudawan yang terdaftar pada website dawine unesa yang tidak sedikit, maka tidak menutup kemungkinan bahwa website tersebut harus berjalan dengan efektif dan efisien. Namun tidak sedikit juga terdapat beberapa mahasiswa/i yang mengeluhkan adanya permasalahan terhadap website tersebut, baik alur kerja website tersebut maupun tampilannya.

Model *DeLone & McLean* adalah *model of information systems success* yang paling banyak mendapat perhatian dari pengembang model lainnya dan para peneliti ditambah metode ini cepat mendapat *respondent*. Faktor penyebab adalah model ini merupakan metode yang simple dan sederhana namun dianggap valid[4], organisasi. DeLone & McLean menjelaskan bahwa terdapat enam variabel kesuksesan yang saling berkaitan.

Metode DeLone & McLean memiliki parameter uji hamper sama dengan *Technology Accepted Model (TAM)*, Metode ini berbasis pada teori aksi yang menjelaskan bahwa lingkungan social dipengaruhi oleh sikap dan niat untuk melakukan sesuatu[5], tidak hanya menggunakan pertimbangan personal dan pengetahuan terhadap perilaku tetapi juga mengadopsi persepsi lain yaitu persepsi kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan. TAM secara global digunakan oleh peneliti untuk menyediakan penjelasan perilaku pemanfaatan teknologi informasi sedangkan DeLone & Mclean secara global digunakan meneliti tingkat kesuksesan suatu system informasi.

Metode *DeLone & McLean* sebelumnya telah digunakan pada beberapa penelitian. Pada penelitian yang dengan judul Penerapan Github Sebagai Media E-Learning Untuk Mengetahui Keefektifan Kolaborasi Project Pada Mata Pelajaran Pemrograman Web dan Perangkat Bergerak di SMK Negeri 2 Surabaya, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengaruh github dari respon siswa sebagai media E-learning. Kesimpulan dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat 5 parameter yang dijadikan acuan penilaian diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang mana hasil dari masing-masing parameter tersebut memperoleh persentase 96,33% untuk kualitas sistem, kualitas informasi mendapat 96,01%, kualitas layanan mendapat 95,71% penggunaan sistem mendapat 96,11%, kepuasan pengguna mendapat 97,11%, dan manfaat pengguna mendapat 96,44%. Penelitian lainnya juga dilakukan dengan judul Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19, penelitian ini sendiri membahas tentang kesuksesan penggunaan Zoom sebagai media pembelajaran secara daring. Penelitian dari dengan judul A Model for Customers Satisfaction and Trust for Mobile Banking Using DeLone and McLean Model of Information Systems Success, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan model baru untuk kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan layanan mobile banking dan menggunakan model keberhasilan Sistem Informasi DeLone and McLean dalam mengembangkan model tersebut. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kepercayaan terhadap mobile banking berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Dalam menilai kualitas sistem dan kualitas informasi dengan mobile banking, ditentukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah

Berdasarkan latar belakang yang diatas terdapat masalah yang dijadikan focus dalam penelitian kali ini, yaitu “Bagaimana metode *DeLone & McLean* dalam menilai kesuksesan sistem informasi Dawine Universitas Negeri Surabaya?” Sistem Informasi Dawine Unesa sendiri baru diimplementasikan saat pandemi melanda sehingga segala aktifitas dilakukan secara daring. Dawine Unesa sendiri tidak menyediakan transparansi data yang jelas dan jika ada perubahan terkait wisuda tidak ada notifikasi atau pemberitahuan melalui email yang terdaftar. Oleh karena itu banyak wisudawan yang mengeluh atas masalah tersebut dari namanya tidak ada pada gelombang tersebut, namanya berpindah ke gelombang lain dan susahnya menghubungi pihak terkait jika ada masalah yang dialami wisudawan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi Dawine Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini dilakukan karena dengan hasil dari penelitian ini mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Unesa untuk memperbaiki system, kita tidak tahu sampai kapan penerapan pembatasan berkegiatan karena covid-19 dan kedepannya sistem informasi Dawine Unesa dapat menjadi media pelayanan pendaftaran wisuda baik daring maupun luring.

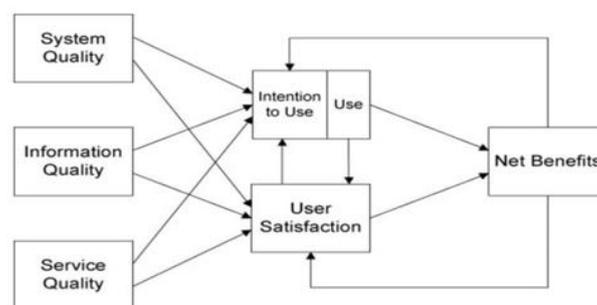
II. METODELOGI PENELITIAN

A. Deskripsi Teori

1) Sistem Informasi

Information system adalah suatu sistem yang dimiliki suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial, serta mempersiapkan laporan – laporan yang diperlukan untuk pihak yang bersangkutan[6]. *Information system* merupakan seperangkat entitas yang terdiri dari hardware, software, maupun brainware yang saling bekerja sama untuk menyediakan informasi dari data yang sudah diolah sehingga, memberikan manfaat bagi para pemakainya[7]. Dari kedua pengertian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa, penggunaan sistem informasi bagi suatu organisasi sangatlah penting untuk membantu menyelesaikan pekerjaan berbagai pihak di dalamnya, sehingga informasi dapat didapat dengan tepat dan cepat serta bermanfaat bagi penerima.

2) DeLone McLean



Gbr. 1 Model DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan gambar 1, parameter kesuksesan penelitian ini menggunakan uji kecocokan (*testing fit*) dari 6 variabel yang ada akan menghasilkan parameter-parameter atau indikator pengukuran, setelah itu akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dan nilai akhir dari indikator yang ada akan dilakukan uji menggunakan SEM[8]. Berikut adalah uraian dari masing-masing variabel dari model kesuksesan Delone & Mclean:

- a) System Quality (SQ) Berisi sejauh apa suatu sistem menghasilkan kinerja ketika pengguna menggunakan sistem informasi dari segi perangkat keras dan perangkat lunak [1]. Indikator pengukurannya antara lain: fleksibilitas, *ease of use*, *response time*, keandalan sistem (*reliability*), dan keamanan sistem.
 - b) Information Quality (IQ) adalah *output* dari penggunaan sistem oleh pengguna, menitikberatkan pada kualitas informasi yang diberikan oleh sistem dan kegunaannya bagi pengguna [8]. Indikator pengukurannya antara lain: *completeness*, kemudahan pemahaman, penyajian informasi, *relevance*, dan akurasi informasi.
 - c) Service Quality (SV) merupakan Kualitas layanan yang disediakan oleh sistem informasi lalu sejalan dengan ekspektasi pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut. Indikator pengukurannya adalah: jaminan sistem, empati, dan waktu respon layanan.
 - d) Use (U) Melihat pada seringnya *user* memakai sistem informasi tersebut. Poin pengukurannya meliputi tentang kebiasaan *user* seperti *frequency of use* dan *nature of use*.
 - e) User Satisfaction (US) Berupa tanggapan pengguna sesudah menggunakan sistem informasi. Indikatornya adalah: efisiensi, efektifitas, dan kepuasan menyeluruh.
 - f) Net Benefits (NB) Manfaat yang diterima pengguna selama memakai sistem terhadap kualitas kinerja baik. Indikator pengukurannya meliputi peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, dan produktivitas.
- 3) SEM

Structural Equation Modeling (SEM) adalah suatu analisis yang menggabungkan pendekatan *factor analysis*, *structural model* dan *path analysis* [6]. Pada SEM memiliki 3 aktifitas yang bekerja secara bersamaan, yaitu pengecekan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), menguji model hubungan antar variabel (*path analysis*) dan memperoleh model yang sesuai untuk prediksi (model struktural dan analisis regresi). Pengolahan data SEM lebih mudah menggunakan software statistik seperti Smart PLS dan SPSS

B. Perangkat Lunak Pendukung

1) SPSS

SPSS merupakan sebuah software pengolahan data statistik yang memiliki tingkat lanjut, analisis data

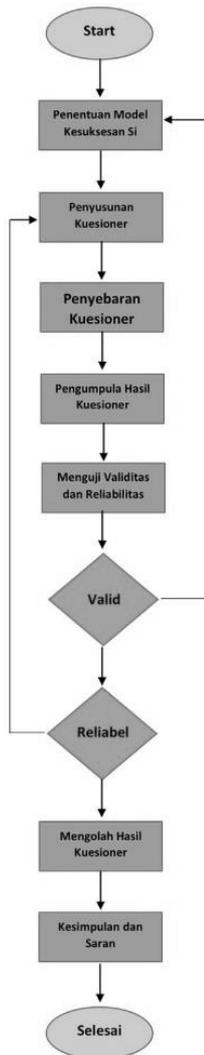
dengan algoritma *machine learning*, analisis string, juga analisis *big data*. SPSS pertama kali dirilis pada tahun 1998 yang lalu diakuisisi IBM Corporation, SPSS bisa diunduh untuk berbagai platform antaranya Windows, Linux, dan Mac OS. Pengujian yang dilakukan pada aplikasi SPSS adalah sebagai berikut:

- a) Uji Validitas
Validitas adalah tingkat reliabilitas alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid, artinya alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data adalah valid [9].
 - b) Uji Reliabilitas
Merupakan pengujian untuk memastikan apakah kuesioner atau butir pertanyaan penelitian yang akan dipakai dapat diandalkan atau tidak. Indikator bisa dikatakan reliabel saat dapat memberikan data yang bisa dipercaya [9].
- 2) Smart PLS
Adalah sebuah software yang digunakan untuk menganalisis data melalui pendekatan Variance Based SEM atau Partial Least Square (PLS) [10]. Smart PLS menggunakan metode bootstrapping atau penggantian acak untuk mengolah data. Aplikasi ini dapat mengolah data untuk SEM dengan menggunakan metode PLS.

C. Tahapan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan seperti pada gambar 2 antara lain, Penentuan Model Kesuksesan SI, Penyusunan Kuesioner, Penyebaran Kuesioner, Pengumpulan Hasil Kuesioner, Pengujian Validitas dan Reliabilitas, Mengelolah hasil Kuesioner, Kesimpulan dan saran.

- 1) Penentuan Model Kesuksesan
Pada penelitian ini menggunakan Metode DeLone & McLean, Metode ini sendiri merupakan metode yang sering dan populer dalam menganalisis kesuksesan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Penyusunan Kuesioner
Dalam penyusunan Kuesioner ini sendiri pertanyaan akan disesuaikan sesuai variabel yang ada dan akan menentukan hasil dari data yang kita inginkan.
- 3) Penyebaran Kuesioner
Kuesioner sendiri akan disebar kepada wisudawan Unesa yang telah menggunakan Sistem Informasi Dawine Unesa, dan nantinya data hasil dari kuesioner yang sudah diisi akan diolah.
- 4) Pengumpulan Hasil Kuesioner
Kuesioner yang telah disebar dan sudah diisi akan dikumpulkan dalam Waktu pengumpulan yang sudah ditentukan, setelah batas Waktu yang sudah ditentukan tadi data yang sudah dikumpul sudah siap untuk diuji dan diolah. Sampel minimum adalah 5 kali Jumlah variabel manifest (indikator). pada penelitian ini dihitung Jumlah indikator yaitu 20 sehingga minimal sampel 100 orang [11].



Gbr. 2 Tahapan Penelitian

- 5) Menguji Validitas dan Reliabilitas
Data yang sudah terkumpulkan akan diuji Validitas dan Reliabilitas dengan menggunakan software penunjang yaitu SPSS dan SmartPLS.
- 6) Mengelola Hasil Kuesioner
Setelah menguji validitas dan reliabilitas, data akan dikelola sesuai dengan hasil pengujian dan nantinya akan ditarik kesimpulan dari hasil pengujian tersebut
- 7) Kesimpulan dan Saran
Nantinya diberikan setelah hasil data yang sudah diolah dan diuji

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari jumlah 100 responden yang terkumpul akan dilakukan beberapa pengujian yang nantinya akan didapatkan hasil dari pengolahan data.

1) Hasil Uji Validitas

Terdapat indikator dalam uji validitas adalah:

- a) Jika $value\ r_{hitung} > r_{tabel}$ pertanyaan dalam kuesioner berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid).

- b) Jika $value\ r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).

Pada Penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan SPSS. Setiap variabel diukur untuk indikator dan dibandingkan dengan hasil tabel r. Nilai r_{tabel} untuk signifikansi 0,05 (5%) dan N = 100 adalah 0,195.

TABEL I
UJI VALIDITAS

NO	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	KET
1	SQ	SQ1	.693**	0,195	VALID
2		SQ2	.599**	0,195	VALID
3		SQ3	.746**	0,195	VALID
4		SQ4	.727**	0,195	VALID
5		SQ5	.573**	0,195	VALID
6	IQ	IQ1	.850**	0,195	VALID
7		IQ2	.826**	0,195	VALID
8		IQ3	.766**	0,195	VALID
9		IQ4	.766**	0,195	VALID
10		IQ5	.822**	0,195	VALID
11	SV	SV1	.758**	0,195	VALID
12		SV2	.839**	0,195	VALID
13		SV3	.780**	0,195	VALID
14	UI	UI1	.563**	0,195	VALID
15		UI2	.480**	0,195	VALID
16	US	US1	.782**	0,195	VALID
17		US2	.797**	0,195	VALID
18		US3	.777**	0,195	VALID
19	NB	NB1	.802**	0,195	VALID
20		NB2	.774**	0,195	VALID

Berdasarkan Tabel 1, setiap indikator dari semua konstruksi dinyatakan valid karena nilai hasil uji validitas (r_{hitung}) semuanya berada di atas nilai r_{tabel} yaitu 0,195.

2) Hasil Uji Reliabilitas Data

Berdasarkan table 2 uji reliabilitas disangka nilainya memuaskan jika $\geq 0,6$. Pada uji realibilitas penelitian ini semua variable atau indikator dinyatakan reliabel karena nilai hasil uji reliabilitasnya di atas r_{tabel} yaitu 0,195 dengan cronbach alpha 0,7 – 0,8.

TABEL II
UJI RELIABILITAS

No	Variabel	ronbach's Alp	N of items	Ket.
1	SQ	0,811	5	RELIABEL
2	IQ	0,913	5	RELIABEL
3	SV	0,834	3	RELIABEL
4	U	0,705	2	RELIABEL
5	US	0,838	3	RELIABEL

3) Hasil Uji Normalitas

Bahwa pengujian ini diperlukan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas

berdistribusi normal, mendekati normal [16]. Pelaksanaan uji normalitas dengan kriteria yang berlaku yaitu apabila hasil signifikansi $> 0,05$ yang berarti residual berdistribusi normal [10]. Pada uji normalitas kali ini nilai sig .157 $> 0,05$.

4) Hasil Hipotesis

TABEL III
 HASIL UJI HIPOTESIS

NO	PATH	O.S	P.V	KESIMPULAN
1	SQ > U	0.314	0.041	Signifikan
2	SQ > US	0.134	0.215	Tidak Signifikan
3	IQ > U	0.124	0.620	Tidak Signifikan
4	IQ > US	0.165	0.186	Tidak Signifikan
5	SV > U	0.072	0.748	Tidak Signifikan
6	SV > US	0.562	0.000	Signifikan
7	U > US	0.091	0.169	Tidak Signifikan
8	U > NB	0.114	0.079	Tidak Signifikan
9	US > NB	0.765	0.000	Signifikan

Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas selanjutnya menganalisis variable dengan Structural Equal Model (SEM) ada 9 hipotesis yang akan dianalisa dengan kriteria Nilai P $< 0,05$ mempunyai hubungan yang signifikan dengan Koefisien Path (Original Path) bernilai positif artinya memiliki hubungan yang positif antar variable seperti pada table 3, pada pengujian kali ini menggunakan perangkat lunak Smart PLS dan didapatkan hasil hipotesis sebagai berikut :

- a) Hipotesis 1: Kualitas Sistem → Pemakaian
 Dari uji hipotesis kali ini memiliki nilai original sampel 0,314, menandakan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan positif dengan pemakaian. Value P yaitu sebesar 0.041 $< 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas sistem signifikan terhadap pemakaian.
- b) Hipotesis 2: Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna
 Hasil hipotesis nomor 2 memiliki nilai original sampel 0,134, menandakan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pengguna. Value P yaitu sebesar 0.215 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas sistem tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- c) Hipotesis 3: Kualitas Informasi → Pemakaian
 Hipotesis 3 mempunyai nilai O.S = 0,124, menandakan bahwa kualitas informasi memiliki asosiasi positif dengan pemakaian. Nilai P yaitu sebesar 0.620 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas informasi tidak signifikan terhadap pemakaian.
- d) Hipotesis 4: Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna
 Hipotesis 4 memiliki nilai original sampel sebesar 0,165 yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki korelasi positif dengan kepuasan pengguna. Nilai P Value yaitu sebesar 0.186 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- e) Hipotesis 5: Kualitas Layanan → Pemakaian

Hipotesis ini mempunyai value original sampel 0,072, menandakan bahwa kualitas layanan memiliki asosiasi positif dengan pemakaian. Nilai P yaitu sebesar 0.748 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas layanan tidak signifikan terhadap pemakaian.

- f) Hipotesis 6: Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna
 Hipotesis 6 memiliki nilai original sampel 0,562, menandakan bahwa kualitas layanan memiliki asosiasi positif dengan kepuasan. Nilai P Value yaitu sebesar 0.000 $< 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- g) Hipotesis 7: Pemakaian → Kepuasan Pengguna
 Hipotesis ini memiliki nilai original sampel 0,091, menandakan bahwa pemakaian memiliki asosiasi positif dengan kepuasan pengguna. Nilai P Value yaitu sebesar 0.169 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel pemakaian tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- h) Hipotesis 8: Pemakaian → Manfaat Bersih
 Hipotesis ini memiliki nilai original sampel 0,114, menandakan bahwa pemakaian memiliki asosiasi positif dengan manfaat bersih. Nilai P Value yaitu sebesar 0.079 $> 0,05$. Sehingga menunjukkan hubungan variabel pemakaian tidak signifikan terhadap manfaat bersih h.
- i) Hipotesis 9: Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih
 Hipotesis 9, nilai original sampel adalah 0,765 yang berarti kepuasan pelanggan berkorelasi positif dengan manfaat bersih. Nilai P adalah 0,00 $< 0,05$. Dengan demikian, ada hubungan penting antara kepuasan pelanggan dan manfaat bersih.

IV. KESIMPULAN

Diperoleh 9 hipotesis dalam pengujian kesuksesan system website Daftar Wisuda Online (Dawine) Unesa, menurut kesuksesan system model DeLone & McLean (2003), berlandaskan pembuktian hipotesis dengan model SEM menggunakan software Smart PLS terdapat 3 hasil hipotesis yang Signifikan dan 6 hasil hipotesis yang Tidak Signifikan. Berlandaskan hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa Dawine Unesa tidak bisa dibilang sepenuhnya sukses. Tidak ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi akan pemakaian adalah faktor tidak suksesnya sistem. Wisudawan selaku user sistem tidak memperoleh kepuasan secara keseluruhan terhadap penggunaan sistem dan layanan yang didapat tidak berjalan dengan baik. Kualitas sitem website Dawine Unesa berpengaruh pada berkurangnya kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dibutuhkan tingkatan pada kualitas informasi dan pada aspek kualitas system. Sehingga nantinya dapat mempengaruhi pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan pengguna, yang langsung akan berpengaruh terhadap peningkatan minat penggunaan dan memberikan manfaat bagi para wisudawan unesa sebagai user.

V. REFERENSI

[1] S. Hidayatullah, U. Khourh, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, and A. Waris, "Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19," *J. Teknol. dan*

- Manaj. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–52, 2020, doi: 10.26905/jtmi.v6i1.4165.
- [2] M. Noor, “Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik di Era New Normal,” *Maj. Ilm. FISIF UNTAG Semarang*, vol. 1, no. 21, pp. 40–60, 2020, [Online]. Available: file:///C:/Users/H4RD4/Downloads/1779-5045-1-PB(1).pdf
- [3] H. Hendarti, A. A. Nugroho, D. Legiastuti, and Nikmah, “Analisis Investasi Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Information Economics (Studi Kasus : PT . NASA),” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. 2011*, vol. 2011, no. Snati, pp. 17–18, 2011.
- [4] N. Mariana, “Pengukur-Pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif,” *J. Teknol. Inf. Din.*, vol. XI, no. 1, pp. 30–37, 2006.
- [5] P. A. M. W. W. N. N. K. Y. I. P. G. Sukaatmadja, “APLIKASI MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) PADA PERILAKU PENGGUNA INSTAGRAM Putu,” pp. 778–783, 2000.
- [6] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [7] A. Herliana and P. M. Rasyid, “Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap,” *J. Inform.*, no. 1, pp. 41–50, 2016.
- [8] N. Safitri, “Model kesuksesan Sistem teknologi Informasi Delone & Mclean pada Sistem Informasi pengelolaan proyek,” *informatics Educ. Prof.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–182, 2020.
- [9] Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*, vol. Cet. 14. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [10] I. M. A. Arya Pering, “Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0,” *J. Ilm. Satyagraha*, vol. 3, no. 2, pp. 28–48, 2020, doi: 10.47532/jis.v3i2.177.
- [11] H. I. Ghozali, *Structural equation modeling: Teori, konsep, dan aplikasi dengan program Lisrel 8.80*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.

