

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PAGI DENPASAR MENGGUNAKAN METODE DELONE MCLEAN

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Pembimbing II	Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST.,M.T. NIP.199008152019031018



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakn dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Komang Kusuma Triguna ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 29 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Putu Buddhi Prameswara, M.Kom. NIP.198804232024211001
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST.,M.T. NIP.199008152019031018



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **"ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI PAGI DENPASAR MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN"** beserta isinya adalah benar benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Komang Kusuma Triguna

MOTTO

"Satu langkah setiap hari akan membawamu lebih dekat pada tujuan."



PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya lah serta atas dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi yang dibuat oleh penulis dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua saya yaitu Ayah Agus Supraptha, Ibu saya Dewa Ayu Putu Sukma Satria Dewi beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Untuk istri saya, Ni Putu Diva Soka Maharani, S.S., terima kasih atas doa, cinta, kesabaran, dan dukungan yang selalu menyertai setiap langkah saya. Di saat lelah dan ragu, kehadiranmu menjadi kekuatan untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga setiap langkah yang kita tempuh bersama senantiasa dipenuhi kebahagiaan, keberkahan, dan menjadi awal dari terwujudnya mimpi-mimpi kita.
3. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., dan Bapak Putu Buddhi Prameswara, M.Kom., selaku Dosen Penguji yang telah menyalakan cahaya pengetahuan dalam perjalanan akademik ini. Terima kasih atas ilmu, arahan, kritik, masukan, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. dan Bapak Ir. Ketut Agus Seputra, S.ST., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan masukan yang berharga demi penyempurnaan penelitian ini.
6. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar beserta staf pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yang bersedia meluangkan waktu untuk melakukan pengambilan data pada saat melakukan penelitian dari awal hingga akhir.
7. Seluruh teman di Program Studi S1 Sistem Informasi Angkatan 2022 (SIFORS 2022), yang telah memberikan berbagai pengalaman dan kebersamaan selama menempuh perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Seluruh Pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Penulis mengucapkan terima kasih banyak.

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Dasar Teori.....	21
2.2.1. Faktor Keberhasilan Teknologi	21
2.2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean	22
2.2.3. Aplikasi Pagi Denpasar	26
2.2.4. Metode Pengumpulan Data	27
2.2.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	28
2.2.6. Uji Gregory atau Ahli	31
2.2.7. Uji Validitas.....	33
2.2.8. Uji Reliabilitas	33
2.2.9. Skala Linkert	34
2.2.10. Structural Equation Modeling – Partial Least Square	34
2.2.11. SmartPLS	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian	40

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.4. Tahapan Penelitian	41
3.4.1. Identifikasi Masalah	42
3.4.2. Studi Pustaka	43
3.4.3. Merancang Konsep Penelitian	43
3.4.4. Penyusunan Hipotesis.....	45
3.4.5. Menyusun Instrumen Penelitian	46
3.4.6. Instrumen Penelitian	52
3.4.7. Uji Coba Instrumen	53
3.4.8. Pengumpulan Data.....	54
3.4.9. Analisis Data	55
3.4.10. Menyusun Rekomendasi	59
3.4.11. Penarikan Kesimpulan.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Deskripsi Data Penelitian	62
4.2. Uji Coba Instrumen	63
4.3. Analisis Data	74
4.3.1. Karakteristik Responden.....	74
4.3.2. Pre-Test.....	77
4.3.3. Validitas Konvergen.....	84
4.3.4. Validitas Diskriminan.....	88
4.3.5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	92
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	99
4.4.1. Pengaruh System Quality Terhadap User Satisfaction.....	99
4.4.2. Pengaruh Information Quality Terhadap User Satisfaction	101
4.4.3. Pengaruh Service Quality Terhadap User Satisfaction	103
4.4.4. Pengaruh User Satisfaction Terhadap Net Benefit	105
4.5. Rekomendasi Penelitian	107
4.5.1. Rekomendasi Open Question	107
4.5.2. Prioritas Perbaikan.....	113

BAB V PENUTUP.....	128
5.1. Kesimpulan.....	128
5.2. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	139



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penilaian Para Ahli	32
Tabel 2. 2 Perhitungan Uji Gregory	32
Tabel 2. 3 Kriteria Validitas Uji Gregory	33
Tabel 2. 4 Kriteria Skala Linkert.....	34
Tabel 3. 1 Indikator Information Quality	47
Tabel 3. 2 Indikator System Quality	48
Tabel 3. 3 Indikator Service Quality	50
Tabel 3. 4 Indikator User Satisfaction.....	51
Tabel 3. 5 Indikator Net Benefit	52
Tabel 4. 1 Hasil Perbaikan Pernyataan Kedua Ahli	63
Tabel 4. 2 Hasil Akhir Penilaian Dua Ahli	69
Tabel 4. 3 Perhitungan Uji Ahli	73
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Pre-Test Tahap 1	78
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Pre-Test Tahap 2.....	80
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	82
Tabel 4. 7 Hasil Pengukuran Outer Loading.....	84
Tabel 4. 8 Hasil Pengukuran AVE	86
Tabel 4. 9 Hasil Pengukuran Cross-Loadings.....	89
Tabel 4. 10 Hasil Pengukuran loading Fornell-Larcker Criterion	90
Tabel 4. 11 Hasil Pengukuran Reliabilitas Konstruksi	90
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Hipotesis	93
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Q2 Predict.....	97
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan PLS Predict.....	98
Tabel 4. 16 Rekomendasi Open Question.....	107
Tabel 4. 17 Prioritas Perbaikan Mean	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Keluhan Pengguna Aplikasi Pagi Denpasar.....	3
Gambar 1. 2 Survey Penggunaan Aplikasi Pagi Denpasar	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian Delone & Mclean 1992	23
Gambar 2. 2 Delone & McLean IS Success Model	25
Gambar 2. 3 Halaman Pembayaran Pajak pada Aplikasi Pagi Denpasar	27
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	42
Gambar 3. 2 Usulan Model Hipotesis Penelitian	43
Gambar 4. 1 Usia Responden	75
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	75
Gambar 4. 3 Jenis Pajak Pengguna	76
Gambar 4. 4 Penggunaan Aplikasi Responden	77
Gambar 4. 5 Hasil Konstruk Outer Model	92
Gambar 4. 6 Hasil Bootstrapping Pengujian Hipotesis Model Penelitian	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup	139
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	140
Lampiran 3 Hasil Uji Gregory	145
Lampiran 4 Transkrip dan Dokumentasi Wawancara.....	151
Lampiran 5 Observasi Masalah Aplikasi Pagi Denpasar	156
Lampiran 6 Dokumentasi Penyebaran Survei Awal Aplikasi.....	157
Lampiran 7 Survei Penggunaan Aplikasi Pagi Denpasar	158
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Pre-Test (Pilot Test).....	165
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Utama Penelitian	166
Lampiran 10 Data Responden penelitian Pre-Test (Pilot Test)	167
Lampiran 11 Data Responden penelitian Utama	172
Lampiran 12 Dokumentasi Olah Data Pre-Test di SPSS	229
Lampiran 13 Dokumentasi Olah Data Utama Smart Pls 4	237
Lampiran 14 Nilai Mean Indikator Variabel.....	243
Lampiran 15 Jawaban Open Question	244
Lampiran 16 Dokumentasi Open Question.....	250

