

EVALUASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI POLITEKNIK PARIWISATA BALI MENGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
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.



- 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
Sertifikasi
Elektronik

TESIS

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

	
Menyetujui	
Pembimbing I	Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. NIP.196012311986011004
Pembimbing II	Prof. Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. NIP.197606252001122001



- 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.

Tesis oleh Ni Putu Kasih Sumariani telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Komputer di Ilmu Komputer (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
 Pada tanggal 04 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ir. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs. NIP.198307252008011008
Anggota	Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. NIP.196012311986011004
Anggota	Prof. Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. NIP.197606252001122001
Anggota	Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom., M.Kom., MCE., IPU., ASEAN.Eng., APEC.Eng. NIP.198407242015041002
Anggota	Prof. Dr. Gede Suweken, M.Sc. NIP.196111111987021001

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
 Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- 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.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 4 Agustus 2026

Yang memberi pernyataan,



Ni Putu Kasih Sumariani

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi Akademik Di Politeknik Pariwisata Bali Menggunakan Model DeLone & McLean”.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Komputer Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom. selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang sangat bermakna sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam proses penelitian dan penyusunan tesis ini.
2. Ibu Prof. Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, masukan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses penelitian dan penulisan tesis hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Dewa Gede Hendra Divayana, S.Kom., M.Kom., IPM., ASEAN.Eng., APEC.Eng. selaku Penguji I yang telah memberikan evaluasi, masukan, saran dan kritik yang bersifat membangun serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Gede Suweken, M.Sc. selaku Penguji II yang telah memberikan masukan, koreksi dan saran yang bersifat membangun, sehingga penulisan dapat diperbaiki dan menyempurnakan isi tesis dengan lebih baik.
5. Bapak Dr. I Made Sunarya, S.Kom., M.Cs. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komputer yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan arahan kepada penulis selama perkuliahan hingga proses penyusunan tesis ini.

6. Bapak Dr. I Gede Aris Gunadi, S.Si., M.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komputer yang telah memberikan dukungan, semangat dan saran yang membangun kepada penulis selama perkuliahan hingga proses penyusunan tesis ini.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta dukungan kepada penulis selama menjalani masa studi.
8. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan layanan akademik yang profesional, serta dukungan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan seluruh proses studi hingga penyusunan tesis dengan baik.
9. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan dukungan moril dengan kebijakan akademik yang kondusif, serta memfasilitasi berbagai kebutuhan penulis dalam menyelesaikan studi.
10. Bapak Dr. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Bali, yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
11. Bapak I Gusti Agung Made Wirautama, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Tenaga Pendidik & Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Bali, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan penelitian.
12. Bapak I Dewa Putu Hendri Pramana, S.Kom. selaku Kepala Unit Teknologi Informasi dan Pemeliharaan Politeknik Pariwisata Bali yang telah membantu dan mendukung kelancaran proses penelitian.
13. Dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali yang telah berpartisipasi serta membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
14. Bapak I Wayan Suada, S.Sos. dan Ibu Ni Ketut Nitiani selaku orang tua tercinta, Ni Made Dwi Cahyani, S.Ak. dan Ni Nyoman Ayu Wedayani sebagai adik terkasih, yang senantiasa memberikan kasih sayang, dan doa

yang tiada henti yang menjadi sumber semangat utama dalam perjalanan hidup penulis.

15. Rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Komputer yang telah memberikan dukungan, kerja sama, diskusi, dan kebersamaan yang berkesan selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
16. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, kesabaran, dan komitmen dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses studi dan penyusunan tesis. Segala usaha, waktu, tenaga, dan pikiran yang telah dicurahkan menjadi pengalaman berharga yang mengajarkan arti perjuangan, keteguhan, dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Ida Sang Hyang Widhi Wasa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, maupun bagi berbagai pihak yang membutuhkannya.

Singaraja, 4 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori	15
2.1.1 Sistem.....	15
2.1.2 Sistem Informasi.....	15
2.1.3 Sistem Informasi Akademik	17
2.1.4 Analisis Sistem	18
2.1.5 Kesuksesan Sistem Informasi	19
2.1.6 Model DeLone & McLean.....	19
2.1.7 Kepuasan Pengguna	26
2.1.8 Rekomendasi Pengembangan Sistem Informasi	28
2.2 Politeknik Pariwisata Bali	28
2.3 SIAMIK Politeknik Pariwisata Bali	31
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	43
2.5 Kerangka Berpikir	57
2.6 Hipotesis Penelitian	63
BAB III METODE PENELITIAN.....	65

3.1	Jenis Penelitian.....	65
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
3.3	Tahapan Penelitian.....	66
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
3.4.1	Populasi Penelitian.....	70
3.4.2	Sampel Penelitian.....	71
3.5	Variabel Penelitian.....	75
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	77
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.6.2	Instrumen Penelitian.....	79
3.7	Pengujian Kualitas Instrumen.....	82
3.7.1	Uji Validitas.....	83
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	86
3.8	Analisis Deskriptif.....	89
3.9	Analisis Inferensial.....	91
3.9.1	Uji Hipotesis.....	92
3.9.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	94
3.10	Standar Evaluasi Keberhasilan SIAMIK.....	100
3.11	Penyusunan Rekomendasi Pengembangan SIAMIK.....	102
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		104
4.1	Hasil Penelitian.....	104
4.1.1	Deskripsi Data.....	104
4.1.2	Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	114
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	128
4.2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean didukung oleh data empiris dalam penerapan SIAMIK di Politeknik Pariwisata Bali.....	129
4.2.2	Kualitas Sistem berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna.....	131
4.2.3	Kualitas Informasi berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna.....	132
4.2.4	Kualitas Layanan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna.....	134
4.2.5	Kepuasan Pengguna berpengaruh Positif terhadap Manfaat Bersih.....	136
4.3	Rekomendasi Pengembangan SIAMIK Berdasarkan Hasil Evaluasi.....	138

BAB V PENUTUP	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Rekomendasi Pengembangan SIAMIK.....	150
5.3 Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN	165



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian	71
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian	76
Tabel 3. 3 Skor Alternatif Jawaban Kuesioner.....	80
Tabel 3. 4 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Sistem	80
Tabel 3. 5 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Informasi	80
Tabel 3. 6 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Layanan.....	81
Tabel 3. 7 Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Kepuasan Pengguna	81
Tabel 3. 8 Instrumen Pengukuran Variabel Manfaat Bersih	82
Tabel 3. 9 Interpretasi Nilai <i>r Product Moment</i>	85
Tabel 3. 10 Uji Validitas Instrumen	86
Tabel 3. 11 Kriteria Reliabilitas Instrumen	88
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	89
Tabel 3. 13 Kriteria Nilai Tingkat Pencapaian Responden (TCR)	91
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden	104
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	105
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Sistem .	106
Tabel 4. 4 Hasil TCR Variabel Kualitas Sistem.....	108
Tabel 4. 5 Hasil TCR Variabel Kualitas Informasi.....	109
Tabel 4. 6 Hasil TCR Variabel Kualitas Layanan.....	110
Tabel 4. 7 Hasil TCR Variabel Kepuasan Pengguna	112
Tabel 4. 8 Hasil TCR Variabel Manfaat Bersih	113
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i>	116
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan AVE.....	117
Tabel 4. 11 Uji Validitas Diskriminan Korelasi Variabel Laten	118
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	119
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>R-square</i>	121
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Model Fit</i>	122
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>D&M IS Success Model</i>	20
Gambar 2. 2 <i>Model DeLone and McLean</i>	23
Gambar 2. 3 <i>Use Case Diagram</i> SIAMIK Politeknik Pariwisata Bali	33
Gambar 2. 4 Tampilan Halaman Login SIAMIK.....	34
Gambar 2. 5 Tampilan Halaman Dashboard User Dosen.....	34
Gambar 2. 6 Tampilan Menu Halaman User Dosen	36
Gambar 2. 7 Tampilan Menu Halaman User Tenaga kependidikan/ staf.....	38
administrasi akademik.....	38
Gambar 2. 8 Tampilan Halaman Dashboard User Administrator	39
Gambar 2. 9 Tampilan Menu Halaman User Administrator	40
Gambar 2. 10 Tampilan Dashboard User Mahasiswa.....	40
Gambar 2. 11 Tampilan Menu Halaman User Mahasiswa	41
Gambar 2.12 Kerangka Berpikir	57
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	67
Gambar 3. 2 Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>).....	93
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden	105
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Sistem ...	107
.....	107
Gambar 4. 4 <i>Outer Model</i>	115
Gambar 4. 5 <i>Inner Model</i>	120

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Perhitungan <i>Slovin</i>	73
Rumus 3. 2 Hasil Perhitungan <i>Slovin</i>	73
Rumus 3. 3 <i>Product Moment</i>	84
Rumus 3. 4 <i>Cronbach's Alpha</i>	87
Rumus 3. 5 Rata-Rata Jawaban Responden	90
Rumus 3. 6 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	90
Rumus 3. 7 Perhitungan <i>Q-square</i>	99
Rumus 4. 1 Hasil Perhitungan <i>Q-square</i>	122



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	165
Lampiran 2. Rekaman Wawancara	173
Lampiran 3. Instrumen Penelitian	190
Lampiran 4. Karakteristik Responden	198
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian	203
Lampiran 6. Hasil Uji Kualitas Instrumen	218
Lampiran 7. Hasil Statistik Deskriptif	222
Lampiran 8. Tabel Distribusi r	230
Lampiran 9. Gambar <i>Outer Model</i>	236
Lampiran 10. Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	238
Lampiran 11. Gambar <i>Inner Model</i>	240
Lampiran 12. Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	241
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian	242
Lampiran 14. Riwayat Hidup	245

