

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* CCTV KOTA MALANG MENGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN*



Oleh:

Nizar Dwi Septian

NIM: 19083000056

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

UNIVERSITAS MERDEKA

MALANG

2023

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* CCTV KOTA MALANG
MENGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN***



SKRIPSI

Diajukan untuk Penelitian Skripsi Pada Program S1 Sistem Informasi Universitas
Merdeka Malang

Oleh:

Nizar Dwi Septian


NIM: 19083000056

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang
Menggunakan Metode Delone & Mclean
Nama : Nizar Dwi Septian
NIM : 19083000056
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Disetujui pada tanggal : 22 Agustus 2023

Ketua Program Studi S1 Sistem
Informasi


Galandaru Swalagananta, S.Si, M.Si.
NIDN. 0728109104

Dosen Pembimbing


Dr. Mardiana Andarwati SE, M.Si
NIDN. 0716037601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE, M.Si
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Agustus 2023
Tempat : Ruang Indevpro Fakultas Teknologi Informasi

Susunan Dewan Penguji

Ketua


Arif Saivul Affandi, S. Kom., M.M.
NIDN. 0728098305

Sekretaris


Dr. Mardiana Andarwati, SE, M.Si
NIDN. 0716037601

Anggota


Andriyan Rizki Jatmiko, S.Si., M.Kom.
NIDN. 0729049305

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 22 Agustus 2023

Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE, M.Si
NIDN. 0716037601

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Nizar Dwi Septian
NIM : 19083000056
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Manajemen Sistem Informasi
Judul : Analisis Kesuksesan CCTV Kota Malang
Menggunakan Metode Delone & Mclean

Malang, 22 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si.
NIDN.0728109104

Dosen Pembimbing


Dr. Mardiana Andarwati, SE, M. Si.
NIDN. 0716037601

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE, M. Si.
NIDN. 0716037601

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nizar Dwi Septian

Nomor Induk Mahasiswa : 19083000056

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah yang berupa skripsi ini adalah original (asli) karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam mendapatkan gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, 22 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Nizar Dwi Septian

MOTTO

People's dream's... have no end!! isn't that right?! Outdoing others isn't easy! They can go ahead and laugh at us! when you aim high, you sometimes come across fights not worth fighting. isn't that right?! – From man who's never sleep (Marshall D. Teach)

Tolong semua dibikin simple aja, setiap manusia punya aktivitas dan impian yang dikejar. Jadi... jika orang yang ditunggu belum datang, anggap saja itu nikmat bagimu untuk menikmati waktumu sendiri – From girl whos' I've always waited (Pepi)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini salah satu bentuk ikhtiar dan tanggung jawab serta bentuk perjuangan saya selama mengenyam pendidikan tinggi jenjang S1. Saya ucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melancarkan seluruh pengerjaan skripsi ini walaupun mengalami pasang surut dalam prosesnya hingga akhirnya dapat didedikasikan kepada orang-orang yang sangat membantu selama proses pengerjaan melalui ridho-Nya

Demikian skripsi ini saya dedikasikan kepada orang-orang terdekat dan terkasih yang telah mendukung saya selama masa studi pendidikan S1 hingga saat ini. Saya ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu, satu-satunya orang tua yang saya miliki yang tak pernah lelah mendoakan serta mendukung dengan segala pengorbanannya agar saya bisa mengenyam pendidikan hingga sampai titik ini. Terima kasih sudah memberikan kepercayaan kepada saya
2. Kakak, saya yang membantu saya dalam menempuh pendidikan sarjana hingga selesai.
3. Pemilik NIM 19083000214 orang terkasih, terimakasih susah membersamai dan menguatkan saya dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini dari awal, *my cutie pie*, mampu bersabar dan memahami saya dengan setulus hati. Rumah untuk pulang di kala resah yang mengusik, untuk pertama kalinya bisa merasa dihargai, makasih pepi <3.
4. Anak-anak Kontrakan, manusia random yang sudah hidup bareng di perantauan sampai 3 tahun, walau kelakuan kalian sering ga masuk di akal, tribute to bocil nami walau sering nakal tapi terima kasih sudah menghibur kami semua :)”)
5. Sahabat, yang sudah selalu menghibur di tengah kerumitan duniawi, walau kita sudah memilih jalan masing-masing semoga kita semua sukses di akhir.
6. Dan terakhir, keluarga serta teman-teman saya yang lain, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **ANALISIS KESUKSESAN WEBSTE CCTV KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikan skripsi, antara lain:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M. Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si, M. Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu dan Bapak Dosen Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu dan Bapak karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Ibu dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.
6. Teman-teman mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
7. Konten kreator dan influencer yang mana video mereka membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Orang-orang terdekat saya selaku penghibur dan penyemangat yang selalu membersamai setiap proses pengerjaan skripsi.
9. Seluruh pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari kekurangan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh sebab itu peneliti menerima serta mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Malang, 22 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian.....	7
BAB 2.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Website	8
2.1.2. Smart City	8
2.1.3. <i>Website</i> Smart City Kota Malang	15
2.1.4. Website CCTV Kota Malang	18
2.1.5. Model DeLone and McLean.....	21
2.1.6. Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	26

2.3. Hipotesis.....	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Lokasi Penelitian	36
3.2.1. Tempat Penelitian.....	36
3.2.2. Waktu Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.3.1. Populasi.....	37
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1. Pengujian Validitas	44
3.5.2. Pengujian Reliabilitas	45
3.5.3. Uji Hipotesis	45
BAB IV.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.1.1. Profil Responden	48
4.1.2. Deskripsi Data.....	51
4.1.3. Penyajian Data	56
4.1.4. Uji Hipotesis	60
4.2. Pembahasan.....	69
BAB V	75
PENUTUP	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Smart City	9
Gambar 2. 2 Dimensi Smart Governance.....	10
Gambar 2. 3 Dimensi Smart Branding	11
Gambar 2. 4 Dimensi Smart Economy.....	12
Gambar 2. 5 Dimensi Smart Living	13
Gambar 2. 6 Dimensi Smart Society	14
Gambar 2. 7 Dimensi Smart Environment	15
Gambar 2. 8 Home Page Website Smart City Kota Malang.....	16
Gambar 2. 9 Home Page Website Smart City Kota Malang.....	16
Gambar 2. 10 Tampilan Website CCTV Kota Malang	19
Gambar 2. 11 Tampilan Penggunaan Fitur.....	20
Gambar 2. 12 Tampilan Pemutaran CCTV	20
Gambar 2. 13 Tampilan Pemutaran Full Screen.....	21
Gambar 2. 14 Delone & McLean IS Success Model (1992)	21
Gambar 2. 15 Delone & McLean IS Success Model (2003)	23
Gambar 2. 16 Alur Analisis SPSS.....	26
Gambar 2. 17 Kerangka Konsep	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	33
Gambar 4. 1 Kategori Skala	51
Gambar 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	59
Gambar 4. 3 Hasil Kerangka Konsep.....	60
Gambar 4. 4 Output uji t (parsial) Kualitas Sistem (X1) terhadap Kegunaan (Z).....	62
Gambar 4. 5 Output uji t (Parsial) Kualitas Informasi (X2) terhadap Kegunaan (Z).....	63
Gambar 4. 6 Output uji t (Parsial) Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) ..	64
Gambar 4. 7 Output uji t (Parsial) Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	65
Gambar 4. 8 Output uji t (Parsial) Kegunaan (Z) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	66
Gambar 4. 9 Output uji f (Simultan) Kualitas sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) terhadap Kegunaan (Z)	68
Gambar 4. 10 Output uji f (Simultan) Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	69
Gambar 4. 11 Rekapitulasi Hasil Uji t (Parsial)	73
Gambar 4. 12 Rekapitulasi Hasil Uji f (Simultan)	73
Gambar 4. 13 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	41
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian	47
Tabel 4. 1 Kategori Umur	48
Tabel 4. 2 Tabel Domisili	49
Tabel 4. 3 Intensitas Penggunaan	50
Tabel 4. 4 Kualitas Sistem (X1)	52
Tabel 4. 5 Kualitas Informasi (X2)	53
Tabel 4. 6 Kepuasan Pengguna (Y).....	54
Tabel 4. 7 Kegunaan (Z)	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	81
Lampiran 2. Output validitas.....	85
Lampiran 3. Output Reability	87
Lampiran 4. Output regresi kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kegunaan (Z).....	88
Lampiran 5. Output regresi kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).....	89
Lampiran 6. Output regresi kegunaan (Z) terhadap kepuasan pengguna (Y)	91
Lampiran 7. Tabel distribusi r	92
Lampiran 8. Tabel distribusi t	94
Lampiran 9. Tabel distribusi f.....	95
Lampiran 10 Keterangan hasil plagiasi	96

ABSTRAK

Pemberlakuan *one-way* pada jalan kayutangan 20 februari 2023 lalu berimbas kepada masyarakat yang kebingungan dikarenakan jalur yang selama ini mereka gunakan dialihkan bahkan tidak dapat dilewati, berdasarkan data BMKG Kota Malang bulan februari – april prakiraan curah hujan cukup tinggi dan berpotensi menyebabkan banjir di beberapa titik di Kota Malang. Hal-hal tersebut dapat mengakibatkan kemacetan lalu lintas yang berimbas pada terganggunya aktivitas masyarakat dalam berkendara. Objek penelitian ini adalah *website* CCTV kota Malang yang merupakan salah satu implementasi smart government dalam sub dimensi pelayanan publik dengan menyediakan layanan pemantauan CCTV yang telah dipasang di berbagai titik di Kota Malang sehingga masyarakat dapat memantau kondisi lalu lintas secara *real-time*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan *website* CCTV Kota Malang menggunakan metode *Delone & McLean IS Success*. Ruang lingkup penelitian ini dilakukan di Kota Malang. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan dan kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada masyarakat kota maupun luar kota Malang yang pernah mengoperasikan *website* CCTV Kota Malang sebanyak 100 sampel melalui *google form* menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik regresi linear dengan bantuan software IBM SPSS 29 digunakan pada penelitian ini yang memiliki kriteria-kriteria antara lain: pertama pengujian validitas, pengujian reliabilitas, lalu melakukan uji Regresi linear meliputi uji signifikansi pengaruh parsial (uji t), uji signifikansi pengaruh simultan (uji F). Berdasarkan analisis diperoleh kesimpulan bahwa keseluruhan hipotesis diterima artinya *website* CCTV Kota Malang dapat dikategorikan berhasil.

Kata Kunci: CCTV Kota Malang, Analisis Kesuksesan, Delone dan McLean, IBM SPSS 29

ABSTRACT

The implementation of a one-way traffic system on Kayutangan Street on February 20, 2023, had an impact on the community, causing confusion as the route they had been using was redirected and even rendered impassable. Based on BMKG data for the months of February to April in Kota Malang, there was a forecast of significant rainfall, potentially leading to flooding at various points in the city. These factors could result in traffic congestion, disrupting the community's commuting activities. The subject of this study is the CCTV website of Kota Malang, which is one of the implementations of smart government within the sub-dimension of public service. It provides CCTV monitoring services installed at various points in Kota Malang, allowing the community to monitor traffic conditions in *real-time*. This research aims to determine the extent of the success of the CCTV website of Kota Malang using the Delone & McLean IS Success method. The scope of this study is conducted in Kota Malang. The variables used include system quality, information quality, usability, and user satisfaction. Data collection is carried out by distributing questionnaires directly to both local and non-local residents of Kota Malang who have used the CCTV website of Kota Malang, with a sample size of 100, through Google Forms using the quota sampling technique. Linear regression analysis with the assistance of IBM SPSS 29 software is used in this study, which includes criteria such as validity testing, reliability testing, followed by conducting linear regression tests including partial influence significance tests (t-tests) and simultaneous influence significance tests (F-tests). Based on the analysis, the conclusion is drawn that all hypotheses are accepted, indicating that the CCTV website of Kota Malang can be categorized as successful.

Keyword: CCTV Malang City, Success Analysis, Delone and McLean, IBM SPSS 29