

ABSTRAK

Universitas Airlangga adalah salah satu perguruan tinggi negeri badan hukum di Indonesia yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur. Universitas Airlangga memiliki sumber daya manusia sebanyak 4.017 orang yang terdiri dari 2.116 tenaga kependidikan dan 1.901 tenaga pendidik, telah menerapkan sistem *employee self service* yang disebut Universitas Airlangga *Cyber Campus* (UACC) pegawai untuk pendataan administrasi pegawai. Penerapan tersebut guna mendukung Universitas Airlangga masuk dalam Daftar 500 Besar Universitas Dunia (*Top 500 World University Ranking*).

Tujuan penelitian ini untuk memberi gambaran persepsi dari penerapan *employee self service* di Universitas Airlangga dengan menggunakan Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2002). Teori DeLone dan McLean memiliki 6 variabel antara lain *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *perceived net benefit*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada pegawai Direktorat Sumber Daya Manusia dan mendapat data sebesar 31 data.

Hipotesis yang diterima adalah hubungan antara *system quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* serta *use* dan *user satisfaction* terhadap *perceived net benefit*. Hipotesis yang ditolak yakni hubungan *information quality* dan *service quality* terhadap *use* maupun *user satisfaction* serta *use* terhadap *user satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem UACC memberi manfaat untuk pekerjaan pegawai Direktorat SDM, namun perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas informasi dan kualitas pelayanan agar sistem dapat digunakan secara rutin.

Kata kunci : *Teori Model DeLone dan McLean, system quality, information quality, service quality, service quality, use, user satisfaction, perceived net benefit, Universitas Airlangga Cyber Campus.*