



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ELLIPS PADA PT BUKIT ASAM
TBK MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN**

VIVI APRILIA SABRINA

151410115

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Ellips Pada PT Bukit Asam Tbk Menggunakan Metode Delone Mclean

VIVI APRILIA SABRINA

151410115

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

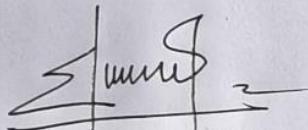
Palembang, 11 Agustus 2022

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing



Edi Supratman, M.Kom

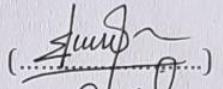
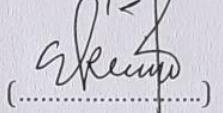
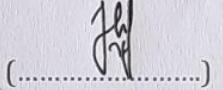


Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI., M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem ELLIPS pada PT Bukit Asam Tbk Menggunakan Metode DeLone & McLean**" oleh **Vivi Aprilia Sabrina (151410115)** telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari tanggal Agustus 2022.

Komisi Penguji

- | | | |
|------------|----------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Edi Supratman, M.Kom | ( |
| 2. Anggota | : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom | ( |
| 3. Anggota | : Nia Oktaviani, M.Kom | ( |

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Aprilia Sabrina

NIM : 151410115

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Vivi Aprilia Sabrina
NIM : 151410115

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(QS. Ar-Rad : 11)

PERSEMBAHAN :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta
- Edi Supratman, M.Kom
- Teman-teman Seperjuangan Angkatan 2015
- Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Dalam menerapkan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas sistem informasi yang dihasilkan. Dengan adanya layanan sistem *ELLIPS* diharapkan dapat memudahkan para pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Tujuan penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna layanan sistem *ELLIPS* di PT Bukit Asam Tbk menggunakan Metode DeLone & McLean. Model DeLone & McLean sendiri mempunyai enam variabel yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih, namun pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 5 variabel saja yaitu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive* untuk karyawan sebanyak 90 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas infomasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Model DeLone dan McLean, Sistem *ELLIPS*

ABSTRACT

In implementing an information system, user satisfaction can be influenced by the quality of the system and the quality of the resulting information system. With the ELLIPS system service, it is hoped that it will make it easier for users to get the information they need. The purpose of this study was to see the relationship between the variables on the satisfaction of users of the ELLIPS system service at PT Bukit Asam Tbk using the DeLone & McLean method. The DeLone & McLean model itself has six variables, namely: System Quality, Information Quality, Service Quality, Usage, User Satisfaction and Net Benefits, but in this study researchers only used 5 variables, namely, System Quality, Information Quality, Service Quality, Usage and User Satisfaction. The sampling technique was done purposively for 90 employees. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) version 3. The results show that system quality, information quality, and service quality have a positive but not significant effect on user satisfaction, while usage has a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, DeLone and McLean Model, ELLIPS System*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., M.K.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Edi Supratman, M.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom dan Nia Oktaviani, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Seluruh karyawan PT Bukit Asam Tbk yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bimbingan serta bantuannya.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rasa penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMPERBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Waktu Dan Tempat.....	4
1.5.2 Alat.....	5
1.5.3 Bahan	5
1.6 Metode Penelitian	5
1.7 Metode Pengumpulan Data	6
1.8 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	8
2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean.....	8
2.1.1 Kualitas Sistem.....	10
2.1.2 Kualitas Informasi.....	11

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Penggunaan	11
2.1.5 Kepuasan Pengguna	12
2.1.6 Manfaat-Manfaat Bersih	12
2.2 Populasi dan Sampel.....	12
2.3 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	15
2.4 Analisis Partial Least Square (PLS)	15
2.5 Skala Likert.....	17
2.6 Hipotesis.....	18
2.7 PT Bukit Asam	19
2.8 Visi Dan Misi PT Bukit Asam.....	20
2.8.1 Visi.....	20
2.8.2 Misi.....	20
2.9 Sistem Informasi <i>ELLIPS</i>	21
2.10 Penelitian Sebelumnya	23
2.11 Kerangka Pemikiran.....	24
2.12 Pengembangan Hipotesis	25
2.12.1 Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	25
2.12.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna	25
2.12.3 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna	26
2.12.4 Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Metodologi Penelitian.....	28
3.2 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3 Alat instrumen Penelitian	29
3.4 Devinisi Operational dan Pengukuran Variabel Penelitian	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	34

3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran atau Outer Model	36
3.6.2 Evaluasi Model Struktural atau Inner Model.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil Responden	39
4.1.1 Jenis Kelamin	39
4.1.2 Usia	40
4.1.3 Variabel Kuesioner	41
4.2 Uji Instrumen.....	46
4.2.1 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran).....	46
4.2.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural).....	55
4.2.3 Hasil Bootstraping	56
4.3 Hasil Analisis.....	58
4.3.1 Pembahasan Hipotesis 1	58
4.3.2 Pembahasan Hipotesis 2	59
4.3.3 Pembahasan Hipotesis 3	59
4.3.4 Pembahasan Hipotesis 4	60
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 DeLone McLean IS Success	8
Gambar 2.2 Update D&M IS Succes Model.....	9
Gambar 2.3 Logo PT Bukit Asam Tbk	19
Gambar 2.4 Tampilan Awal Sistem Ellips.....	21
Gambar 2.5 Tampilan Menu Sistem Ellips	22
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Rumus Slovin	29
Gambar 3.2 Tahapan Evaluasi Model dalam SEM-PLS.....	36
Gambar 4.1 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.2 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.3 Model <i>Structural Equation Modelling</i>	47
Gambar 4.4 Diagram <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Gambar 4.5 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	55
Gambar 4.6 Nilai <i>R-Square</i>	54
Gambar 4.7 Model Struktural <i>Boostraping</i>	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2 Nilai <i>Interval</i>	31
Tabel 3.3 Tabel kuesioner	33
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Ressponden Usia	40
Tabel 4.3 Variabel Kualitas Sistem	41
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Informasi	42
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.6 Variabel Penggunaan	44
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Pengguna	45
Tabel 4.8 Nilai <i>Loading Factor</i>	48
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i>	50
Tabel 4.10 Nilai <i>Discriminant validity (Cross Loading)</i>	51
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>AVE</i> dan Akar <i>AVE</i>	53
Tabel 4.12 <i>Fornell Larcker</i> Kriteria (Korelasi Antar Variabel)	53
Tabel 4.13 Parameter Nilai Reliabilitas.....	54
Tabel 4.14 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>).....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	58