

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN MODEL DELONE & MCLEAN DALAM
ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN PENGGUNAAN
APLIKASI MYPERTAMINA**



Nama : Premaldo Malik Haryansyah

NIM : 19103012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR
PENERAPAN MODEL DELONE & MCLEAN DALAM
ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN PENGGUNAAN
APLIKASI MYPERTAMINA
APPLICATION OF THE DELONE & MCLEAN MODEL IN
SUCCESS LEVEL ANALYSIS IN THE MYPERTAMINA
APPLICATION

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



Nama : Premaldo Malik Haryansyah

NIM : 19103012

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENERAPAN METODE DELONE & MCLEAN
DALAM ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA PADA APLIKASI MYPERTAMINA**

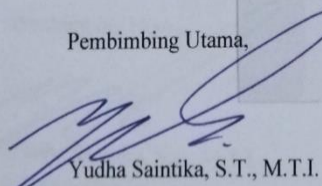
***APPLICATION OF THE DELONE & MCLEAN
METHOD IN USER SATISFACTION LEVEL ANALYSIS
IN THE MYPERTAMINA APPLICATION***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

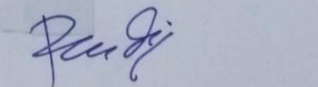
**Premaldo Malik Haryansyah
19103012**

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 05 Juli 2023**

Pembimbing Utama,


Yudha Sainika, S.T., M.T.I.
NIDN 0621128902

Pembimbing Pendamping,


Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.
NIDN 0625088202

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN MODEL DELONE & MCLEAN DALAM
ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN PENGGUNAAN
APLIKASI MYPERTAMINA

APPLICATION OF THE DELONE & MCLEAN MODEL
IN SUCCESS LEVEL ANALYSIS IN THE
MYPERTAMINA APPLICATION

Disusun oleh

Premaldo Malik Haryansyah

19103012

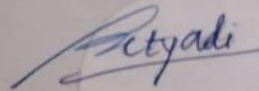
Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Hari Selasa, Tanggal 15 Agustus 2023

Penguji I,

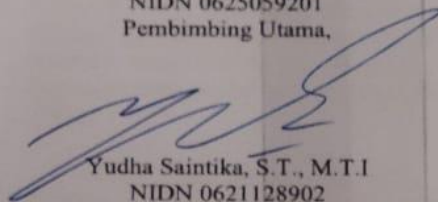


M. Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN 0625059201
Pembimbing Utama,

Penguji II,



Resad Setyadi, S.T., S.I., M.MSI
NIDN 0307057601
Pembimbing Pendamping,



Yudha Sainika, S.T., M.T.I
NIDN 0621128902



DR. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.
NIDN 0625088202

Dekan,



Auliya Nurhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Premaldo Malik Haryansyah
NIM : 19103012
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

PENERAPAN MODEL DELONE & MCLEAN DALAM ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA

Dosen Pembimbing Utama : Yudha Sainika, S.T.,M.T.I

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 15 Agustus 2023,

Yang Menyatakan,



METERAN
TEMPER
B4CAKX54 13661

(Premaldo Malik Haryansyah)

KATA PENGANTAR

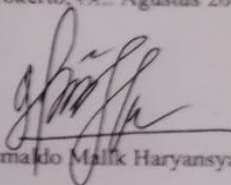
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi SI Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua yang telah membimbing dan memberikan masukan, terutama kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat dan rahmatnya hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan yang sempurna.
3. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T sebagai Rektor IT Telkom Purwokerto.
5. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom sebagai Dekan Fakultas Informatika IT Telkom Purwokerto.
6. Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., sebagai Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi IT Telkom Purwokerto,
7. Yudha Saintika, S.T., M.T.I selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan memotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Dr. Ridwan Pandiya, S.Si., M.Sc. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan memotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Siti Aniszhah dan Veranimozza Anma yang telah memberikan support nya.
10. Teman – teman seperjuangan khususnya Kampoeng Pisang, Conformity.
11. Terima kasih Premaldo Malik Haryansyah yang telah berjuang hingga saat ini.

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Allah SWT memudahkan segala urusan kita. Aamin.

Purwokerto, 25 Agustus 2023



(Premado Malik Haryansyah)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah / Ruang Lingkup	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	8

2.2 Dasar Teori	18
2.2.1 Model Delone & Mclean <i>Information System Success</i>	18
2.2.2 Aplikasi MyPertamina.....	20
2.2.3 Item Pernyataan Kuesioner	21
2.2.4 Populasi Sampling	25
2.2.5 Rumus <i>Slovin</i>	25
2.2.6 Skala <i>Likert</i>	26
2.2.7 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)	26
2.2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
2.2.9 Uji Asumsi Klasik	28
2.2.10 Regresi Lienear Berganda	29
2.2.11 Uji T	30
2.2.12 Uji F.....	30
2.3 Kerangka Teori	31
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	36
3.2.1 Perangkat Keras.....	36
3.2.2 Perangkat Lunak	37
3.3 Diagram Alir Penelitian	38
3.3.1 Identifikasi Masalah	38

3.3.2	Studi Literatur	39
3.3.3	Menentukan Model Penelitian	39
3.3.4	Penyusun Kuesioner Untuk Pengguna MyPertamina	39
3.3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.3.6	Penyebarkan Kuesioner Pada Pengguna MyPertamina	44
3.3.7	Pengolahan Data	45
3.3.8	Uji Hipotesis	45
3.3.9	Menentukan Faktor yang Berpengaruh pada Kesuksesan Penggunaan Aplikasi di Aplikasi MyPertamina.....	46
3.3.10	Kesimpulan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Penyebaran Kusioner	47
4.1.1	Kategori Responden Pengguna MyPertamina.....	47
4.1.2	Pembersihan Data	50
4.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1	Uji Validitas	51
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.3	Pengolahan Data	55
4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.2	Regresi Linier Berganda.....	72
4.4	Uji Hipotesis	75
4.4.1	Uji T	75
4.4.2	Uji F	81

4.5 Menentukan Faktor tingkat Kesuksesan Aplikasi MyPertamina.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 2. 2 Item Pertanyaan Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) [35].....	22
Tabel 2. 3 Item Pertanyaan Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) [35] .	22
Tabel 2. 4 Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) [27].....	23
Tabel 2. 5 Item Pertanyaan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) [36] ...	23
Tabel 2. 6 Item Pertanyaan Penggunaan (<i>Use</i>) [36]	24
Tabel 2. 7 Item Pernyataan Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) [36]	24
Tabel 2. 8 Skor pada Skala <i>Likert</i> [40]	26
Tabel 3. 1 Item Kuisioner <i>System Quality</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina.....	39
Tabel 3. 2 Item Kuisioner <i>Information Quality</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina.....	40
Tabel 3. 3 Item Kuisioner <i>Service Quality</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina.....	41
Tabel 3. 4 Item Kuisioner <i>User Satisfaction</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina.....	42
Tabel 3. 5 Item Kuisioner <i>Use</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina	42
Tabel 3. 6 Item Kuisioner <i>Net Benefit</i> untuk pengguna Aplikasi MyPertamina	43
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden Aplikasi MyPertamina	47
Tabel 4. 2 Rentang usia responden Aplikasi MyPertamina	48
Tabel 4. 3 Domisili (Provinsi) responden Aplikasi MyPertamina.....	48
Tabel 4. 4 Pekerjaan responden Aplikasi MyPertamina	49
Tabel 4. 5 Pengguna Aplikasi MyPertamina.....	50
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas <i>System Quality</i>	51
Tabel 4. 7 Hasil uji Validitas <i>Information Quality</i>	52
Tabel 4. 8 Hasil uji Validitas <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4. 9 Hasil uji Validitas <i>User Satisfaction</i>	53
Tabel 4. 10 Hasil uji Validitas <i>Use</i>	53
Tabel 4. 11 Hasil uji Validitas <i>Net Benefit</i>	54

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas pada MyPertamina	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Realisasi Belanja Subsidi (Januari–Juni 2019–2022) [9].....	3
Gambar 1. 2 Pendapat Masyarakat Soal Kebijakan Beli BBM Subsidi Harus Daftar Lewat Aplikasi [12]	4
Gambar 2. 1 ISSM Delone Mclean 1992 [27]	18
Gambar 2. 2 <i>Updated</i> ISSM Delon Mclean [27]	19
Gambar 2. 3 Beranda Aplikasi MyPertamina	21
Gambar 2. 4 Kerangka Teori [27]	32
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Hasil Kolmogorov SQ terhadap US	56
Gambar 4. 2 Hasil Kolmogorov IQ terhadap US	56
Gambar 4. 3 Hasil Kolmogorov SvQ terhadap US	57
Gambar 4. 4 Hasil Kolmogorov SQ terhadap U	58
Gambar 4. 5 Hasil Kolmogorov IQ terhadap U	58
Gambar 4. 6 Hasil Kolmogorov SvQ terhadap U	59
Gambar 4. 7 Hasil Kolmogorov U terhadap US	60
Gambar 4. 8 Hasil Kolmogorov U terhadap NB.....	60
Gambar 4. 9 Hasil Kolmogorov US terhadap NB.....	61
Gambar 4. 10 Hasil <i>Scatterplot</i> SQ terhadap US <i>MyPertamina</i>	62
Gambar 4. 11 Uji Park SQ terhadap US.....	62
Gambar 4. 12 Hasil <i>Scatterplot</i> IQ terhadap US <i>MyPertamina</i>	63
Gambar 4. 13 Uji Park IQ terhadap US	63
Gambar 4. 14 Hasil <i>Scatterplot</i> SvQ terhadap US <i>MyPertamina</i>	64
Gambar 4. 15 Uji Park SvQ terhadap US.....	65
Gambar 4. 16 Hasil <i>Scatterplot</i> SQ terhadap U	65
Gambar 4. 17 Uji Park SQ terhadap US.....	66
Gambar 4. 18 Hasil <i>Scatterplot</i> IQ terhadap U	66
Gambar 4. 19 Uji Park IQ terhadap U.....	67
Gambar 4. 20 Hasil <i>Scatterplot</i> SvQ terhadap U	67
Gambar 4. 21 Uji Park SvQ terhadap US.....	68

Gambar 4. 22 Hasil <i>Scatterplot</i> U terhadap US	68
Gambar 4. 23 Uji Park U terhadap US	69
Gambar 4. 24 Hasil <i>Scatterplot</i> U terhadap NB	69
Gambar 4. 25 Uji Park U terhadap NB	70
Gambar 4. 26 Hasil <i>Scatterplot</i> US terhadap NB.....	70
Gambar 4. 27 Uji Park US terhadap NB	71
Gambar 4. 28 Hasil Regresi SQ, IQ, SvQ secara simultan terhadap US	72
Gambar 4. 29 Hasil Regresi SQ, IQ, SvQ secara simultan terhadap U	73
Gambar 4. 30 Hasil Regresi U, US secara simultan terhadap NB	74
Gambar 4. 31 Hasil Uji T parsial SQ terhadap US	76
Gambar 4. 32 Hasil Uji T parsial IQ terhadap US.....	76
Gambar 4. 33 Hasil Uji T parsial SvQ terhadap US	77
Gambar 4. 34 Hasil Uji T parsial SQ terhadap U.....	78
Gambar 4. 35 Hasil Uji T parsial IQ terhadap U	78
Gambar 4. 36 Hasil Uji T parsial SvQ terhadap U.....	79
Gambar 4. 37 Hasil Uji T parsial U terhadap US.....	79
Gambar 4. 38 Hasil Uji T parsial U terhadap NB	80
Gambar 4. 39 Hasil Uji T parsial US terhadap NB.....	80
Gambar 4. 40 Hasil Uji F SQ, IQ, SvQ terhadap US.....	81
Gambar 4. 41 Hasil Uji F SQ, IQ, SvQ terhadap U	81
Gambar 4. 42 Hasil Uji F U, US terhadap NB	82

DAFTAR SINGKATAN

BBM	: Bahan Bakar Minyak
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
SK	: Surat Keputusan
SPBU	: Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum
D&M	: Delone Mclean
ISSM	: <i>Information System Succes Model</i>
TAM	: <i>Technology Acceptance Model</i>
UTAUT	: <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
STIKOM	: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer
ERMS	: <i>Electronic document and records management system</i>
PPDB	: Penerimaan Peserta Didik Baru
SISFO	: Sistem Informasi
SPSS	: <i>Statistical Program for Social Science</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factors</i>
RAM	: <i>Random Access Memory</i>
GB	: <i>Giga Byte</i>
SSD	: <i>Solid State Drive</i>
SQ	: <i>System Quality</i>
IQ	: <i>Information Quality</i>
SvQ	: <i>Service Quality</i>
US	: <i>User Satisfaction</i>
U	: <i>Use</i>

NB : *Net Benefit*

DAFTAR SIMBOL

E	: Margin eror yang ditoleransi
N	: Jumlah sampel/Jumlah responden
n	: Jumlah sampel yang dicari (pada rumus <i>Slovin</i>)
Ne^2	: Jumlah sampel x margin eror yang ditoleransi ²
r_{xy}	: Koefisien validasi item yang dicari
x	: Skor yang diperoleh subyek dalam setiap item pertanyaan
y	: Skor total yang diperoleh subyek dalam setiap item pertanyaan
$\sum x$: Jumlah skor dalam variabel x
$\sum y$: Jumlah skor dalam variabel y
r_{11}	: Relibilitas yang dicari
n	: Jumlah item pertanyaan yang di uji (pada rumus <i>Alpha Cronbach</i>)
$\sum Si^2$: Jumlah varian skor setiap item
$\sum St^2$: Varian Total
Y	: Variabel terikat
a	: Konstanta
b_1, b_2	: Koefisien regresi
X_1, X_2	: Variabel bebas
R^2	: R <i>Square</i>
r	: Koefisien korelasi
**	: Korelasi pada signifikansi 5% atau 0,05
%	: Persen

< : Lebih kecil

> : Lebih besar

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TABEL R	92
LAMPIRAN 2 TABEL T	93
LAMPIRAN 3 TABEL F.....	94
LAMPIRAN 4 DATA KUISONER	95
LAMPIRAN 5 BUKTI PENGGUNA.....	98