

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
ABSENSI SUPER HANA PADA PT.TELKOM  
INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE AND MCLEAN**



**Oleh:**

**Putri Mulia Dewi**

**1822240052**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2022**

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa  
Universitas Multi Data Palembang**

---

Program Studi Sistem Informasi  
Skripsi Sarjana Komputer  
Semester Gasal Tahun 2021/2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ABSENSI  
SUPER HANA PADA PT.TELKOM INDONESIA DENGAN  
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

Putri Mulia Dewi 1822240052

**Abstrak**

PT. Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengukur informasi tentang tingkat kepuasan terhadap pengguna aplikasi absensi Super HANA di PT.Telkom Indonesia wilayah Kota Palembang dengan menggunakan model dari Delone And McLean. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data tersebut diambil dari kuesioner yang telah disebarakan kepada para pegawai PT. Telkom Indonesia kota Palembang menggunakan *Google Form*. Dari penyebaran kuesioner, diperoleh data dari 278 responden yang layak diuji. Pengujian dilakukan menggunakan software statistik SmartPLS versi 3.3.3 meliputi uji validitas, uji *convergent validity*, uji *discriminant validity*, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Dengan menggunakan model Delone And Mclean. Variabel yang diukur antara lain Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), Penggunaan(Y1), Kepuasan Pengguna (Y2), dan Manfaat-Manfaat Bersih (Z1). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, uji validitas yang telah dilakukan pada penelitian ini adalah seluruh indikator yang digunakan memiliki keterangan valid, dan juga uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah nilai *Cronbach Alpha* pada tabel uji reliabilitas rata-rata memiliki nilai  $> 0,5$  sehingga keterangan yang didapat adalah sangat reliabel. Dan pengujian hipotesis yang didapat adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.

**Kata kunci** : Tingkat kepuasan, Super HANA, DeLone & McLean, SmartPLS



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman era globalisasi sekarang peran teknologi meningkat semakin pesat dan sangat penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Di Dalam setiap aktivitas baik pekerjaan maupun kegiatan lainnya selalu mengandalkan teknologi. Seiring berjalannya waktu teknologi terus berkembang pesat sampai dengan saat ini.

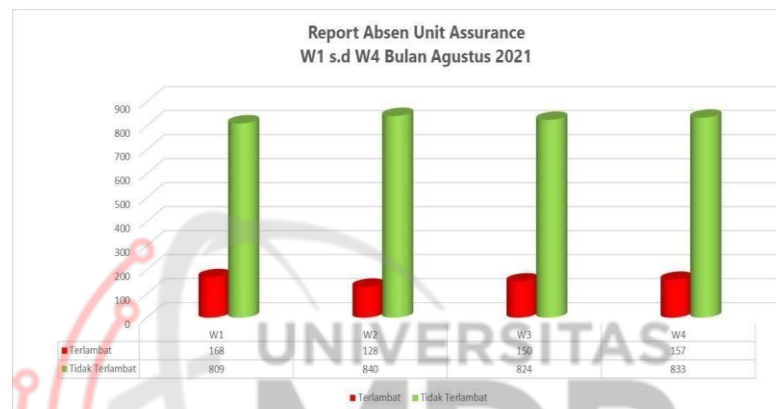
Teknologi informasi ini sangat membantu dan bisa memberikan keuntungan tersendiri bagi proses kegiatan bisnis perusahaan. Perusahaan juga melakukan penerapan teknologi yang selalu *update* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik dengan cara menghubungkan perusahaan dengan aplikasi mobile sehingga mempermudah *user* untuk mengakses nya serta membantu dalam kegiatan pekerjaan, selain itu juga dapat mempercepat pekerjaan yang ada di perusahaan.

PT. Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Salah satu aplikasi yang dimiliki oleh perusahaan ini adalah aplikasi absensi (Super HANA). Aplikasi Super HANA ini dibentuk pada tahun 2012 yang tersedia pada *playstore* dan

*appstore* yang dimana aplikasi Super HANA ini adalah aplikasi yang memiliki jangkauan zona sektor atau di sekitar area kantornya saja yang ada di Palembang. Seperti hal yang telah diketahui selama ini PT.Telkom Indonesia sudah melakukan beberapa kali perubahan penggantian absensi yang pertama, perusahaan melakukan absen daftar hadir secara manual, yang kedua menggunakan ceklok jam pakai kartu (hal ini yang paling sering dilanggar oleh karyawan dengan cara menitip absen melalui kartu miliknya kepada teman kerjanya), ketiga menggunakan jari dimana karyawan secara langsung ke kantor dan mengisi absen melalui jarinya atau *finger print* yang dimana dengan menggunakan metode tersebut karyawan masih sering melakukan pelanggaran seperti memanipulasi kehadiran dengan orang lain, maka PT.Telkom Indonesia melakukan penerapan terbaru dengan menggunakan absensi secara *online* menggunakan aplikasi Super HANA yang dimana pada aplikasi Super Hana menyediakan fitur Absensi yang harus di install pada tiap pegawai di PT.Telkom Indonesia yang dapat digunakan ketika pegawai ada di zona sektor kantornya jadi dapat memungkinkan pegawai tidak dapat melakukan manipulasi absensi.

PT.Telkom Indonesia yang ada di kota Palembang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 459, 20 Ilir D. III, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. PT.Telkom

Indonesia di Palembang ini memiliki 916 pegawai aktif di seluruh zona yang ada di Palembang. Akan tetapi rekap absensi pegawai pada PT. Telkom Indonesia di Palembang ini memiliki peningkatan pada bulan Agustus 2021 di minggu pertama sampai minggu ke 4 dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1 Statistik Rekapitulasi Absensi Pegawai PT. Telkom Indonesia Kota Palembang

Sumber : PT. Telkom Indonesia Kota Palembang (2021)

Grafik pada gambar 1.1 menjelaskan bahwa absensi pegawai pada bulan Agustus mengalami perubahan yang begitu baik di setiap minggunya. Pada minggu pertama jumlah pegawai yang terlambat sebanyak 168 orang yang tidak terlambat sebanyak 809 orang, pada minggu kedua jumlah pegawai yang terlambat 128 orang yang tidak terlambat 840 orang, pada minggu ketiga jumlah pegawai yang terlambat sebanyak 150 orang yang tidak terlambat sebanyak 824 orang

dan pada minggu keempat jumlah pegawai yang terlambat sebanyak 157 orang dan yang tidak terlambat sebanyak 833 orang.

Model yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi menggunakan model DeLone and McLean. Yang dimana menurut jurnal dari Argiyan Dwi Pritama, Akto Hariawan, Tisya Kusuma Rini (2019) menyebutkan Model kepuasan sistem informasi DeLone and McLean merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran sistem informasi. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh DeLone And McLean (1992) dalam menentukan kepuasan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*) Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Dampak Individu (*Individual Impact*), dan Dampak Organisasi (*Organisation Impact*).

Alasan mengapa penulis menganalisis tingkat kepuasan penggunaan aplikasi absensi Super HANA adalah untuk mengetahui apakah dengan aplikasi tersebut sudah dapat memenuhi kriteria memuaskan yang mencakup sistem, informasi dan layanan yang sesuai pada variabel dari model DeLone And McLean dan juga alasan mengapa harus mengukur menggunakan model DeLone And McLean ini karena sesuai dengan studi kasus yang akan dibahas pada penelitian ini. Penulis akan meneliti pengguna aplikasi absensi Super HANA

dengan melakukan survei menggunakan kuesioner dalam upaya mengukur apakah tingkat kepuasan pada aplikasi absensi Super HANA mencakup sistem, informasi dan layanan sesuai dengan model DeLone And McLean.

Berdasarkan jurnal Argiyan Dwu, Pritama Akto Hariawan, Tisya Kusuma Rin (2019) yang berjudul Analisis Kepuasan Menggunakan Model Delone And McLean pada Sistem Informasi Presentasi SMK Kesatrian Purwokerto dimana didapat hasil analisis bahwa pada penelitian ini terbukti sudah cukup baik sehingga pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem informasi. Model yang diajukan dalam penelitian ini yaitu model kesuksesan sistem informasi Delone And McLean.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi absensi Super HANA dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Absensi Super HANA Pada PT.Telkom Indonesia Dengan Menggunakan Model Delone And Mclean”

## **1.2 Perumusan Masalah**



Bersumber pada latar belakang di atas maka rumusan masalah sesuai dengan model penelitian DeLone And McLean yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*)?
2. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*)?
4. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*Use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
8. Apakah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat- manfaat bersih (*Net Benefit*)?
9. Apakah penggunaan (*Use*) berpengaruh terhadap manfaat- manfaat bersih (*Net Benefit*)?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Agar penelitian ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas, maka penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi absensi Super HANA
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Delone And McLean.
3. Subjek penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan aplikasi absensi yang ada di PT.Telkom Palembang.
4. Software statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 3.3.3

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap aplikasi absensi Super Hana pada PT.Telkom Indonesia dengan menggunakan model DeLone And McLean.

##### **1.4.2 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada

1. Bagi Penulis

Mendapatkan pengetahuan informasi yang terdapat dari jurnal-jurnal yang telah dibaca untuk melakukan penelitian, serta mengetahui kualitas pekerjaan dari pegawai PT.Telkom Indonesia Kota Palembang.

## 2. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan manfaat dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja aplikasi absensi Super HANA pada PT.Telkom Indonesia agar mendapatkan kualitas sistem yang lebih baik.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi penelitian ini memiliki sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab. Adapun kelima bab tersebut antara lain :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan awal dari isi skripsi yang menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

## **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang terkait objek, teori-teori terkait model, teori-teori terkait tools, tahapan penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

## **BAB 3 METODOLOGI**

Pada bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang tahapan penelitian, tahapan pengumpulan data, variabel penelitian, indikator penelitian dan hipotesis penelitian.

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang karakteristik responden, pembahasan hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian dan kesesuaian dengan penelitian terdahulu.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Argiyan Dwi Pritama, Akto Hariawan, Tisya Kusuma Rini. (2019). *“Analisis Kepuasan Menggunakan Model DeLone Dan McLean Pada Sistem Informasi Presensi SMK Kesatrian Purwokerto”*.
- Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakhrotun Titiani, Erni. (2021). *“Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And Mclean”*.
- F S Rahayu, R Apriliyanto, Y S P W Putro. (2018). *“Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone dan McLean”*.
- Irawati, Salju, Hapid. (2017). *“Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada PT.Telkom Kota Palopo”*.
- Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha. (2017). *“Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”*.
- Lely Hapsari Trihandayani, Ismiarta Aknuranda, Yusi Tyroni Mursityo. (2018). *“Penerapan Model Kesuksesan Delone dan McLean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya”*.
- Miftah Rakhmadian, Syarif Hidayatullah, Harianto Respati. (2017). *“Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Sistem Informasi Akademik Dosen”*.
- Nani Agustina, Entin Sutinah. (2018). *“Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa baru”*.
- Ratna Kartika Wiyati, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja. (2018). *“Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Absensi Onlline Menggunakan Model Delone And McLean”*.
- Renny Oktapiani, Dwiza Riana, S.Si, MM, M.Kom. (2016). *“Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And McLean Pada Wifi.id di Kotamadya*

*Sukabumi*”.

Saputro, Pujo Hari., A.Djoko Budiyanto., dan Alb. Joko Santoso. (2015) “*Model DeLone And McLean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan*”.

Syarif Hidayatullah, Umu Khourh, Irany Windhyastiti . (2020). “*Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mclean terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19*”.

