

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI HRIS MOBILE  
PADA PT PENERBIT ERLANGGA KANTOR CABANG  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**



**Oleh:**

**Marcellinno Kusuma Putra**

**1620240090**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2023**

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

---

Program Studi Sistem Informasi  
Tugas Akhir Sarjana Komputer  
Semester Genap Tahun 2022/2023

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI HRIS MOBILE  
PADA PT PENERBIT ERLANGGA KANTOR CABANG  
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Marcellinno Kusuma Putra

1620240090

**Abstrak**

Tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan yang mempengaruhi pemanfaatan aplikasi HRIS (Human Resource Information System) Mobile pada PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan Model DeLone dan McLean sebagai kerangka kerja untuk menganalisis faktor-faktor tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Responden penelitian terdiri dari karyawan PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang yang telah menggunakan aplikasi HRIS Mobile. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang terkait dalam Model DeLone dan McLean. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi HRIS Mobile. Faktor-faktor yang akan dianalisis meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Dalam penelitian ini juga akan dilakukan pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang dalam meningkatkan kesuksesan aplikasi HRIS Mobile.

**Kata kunci** : HRIS *Mobile*, faktor kesuksesan, *DeLone dan McLean*, SmartPLS

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut (Saputro, Budiyanto, dan Santoso 2016). (Herlambang dkk., 2019) menyatakan bahwa keberhasilan merupakan suatu pencapaian terhadap keinginan yang telah kita niatkan untuk kita capai atau kemampuan untuk melewati dan mengatasi diri dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat. Berdasarkan jurnal yang telah dikemukakan oleh (Saputro dkk., 2016) menjelaskan bahwa absensi dapat diartikan sebagai sebuah tanda kehadiran seorang untuk dapat mendandakan bahwa seseorang tersebut sudah melakukan absensi dimana nantinya hasil absensi akan dibuat menjadi sebuah laporan kehadiran dan menjadi salah satu penilaian yang penting terhadap hasil kerja atau kedisiplinan seseorang.

Aplikasi HRIS Mobile merupakan layanan yang digunakan oleh PT Penerbit Erlangga Cabang Palembang untuk melakukan absensi kepada seluruh pegawai yang dapat diakses melalui telepon seluler (*Handphone*) yang memungkinkan pegawai dapat mengakses dimanapun sehingga meningkatkan kualitas kedisiplinan pegawai dalam bekerja.

Sudah banyak penulis yang mengangkat judul yang berkaitan penelitian di bidang teknologi dan sistem informasi, salah satunya adalah *Success Factor* (Faktor Kesuksesan). Alasan banyak penelitian yang mengangkat tema atau judul

yang berkaitan dengan *Success Factor* (Faktor Kesuksesan) yaitu agar dapat digunakan untuk pengembangan yang mencerminkan kebutuhan dari pengguna, sehingga pengguna bisa menilai baik atau buruk aplikasi tersebut (Sapty Rahayu, Apriliyanto, dan Sigit Purnomo Wuryo Putro 2018).

PT Penerbit Erlangga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang percetakan dan penerbitan di wilayah Indonesia. Salah satu aplikasi yang dimiliki oleh perusahaan ini adalah aplikasi absensi (HRIS Mobile). Aplikasi HRIS Mobile ini digunakan pada tahun 2019 yang terdapat pada *playstore* dan *appstore* yang merupakan aplikasi yang mempunyai jangkauan hanya di sekitar area kantor saja yang ada di Palembang.

PT Penerbit Erlangga Cabang Palembang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.269, Demang Lebar Daun, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137. Perusahaan ini mempunyai 77 karyawan. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 30 April 1952 ini dipimpin oleh Gunawan Hutauruk, generasi ketiga dari pendirinya, Marulam Hutauruk. Nama Erlangga sendiri diambil dari nama tokoh sejarah Airlangga, yang berarti air yang melompat. Beberapa perusahaan yang dibawah oleh Erlangga adalah Esis, Phibeta, GAP Print, Eureka Book House, Esensi, Erlangga for Kids, dan Majalah Bravo. Erlangga Group sebelumnya hanya berfokus pada buku-buku sekolah saja. Namun, dalam satu dekade terakhir ini mulai menerbitkan banyak judul dari penulis terkenal untuk buku anak-anak baik dari penulis domestik maupun luar negeri. Erlangga telah menduduki posisi yang mapan di ranah penerbitan Indonesia dan semakin dikenal karena tingginya kualitas dan kayanya ragam buku yang diterbitkan. Erlangga telah mendapat pengakuan oleh para pendidik dari tingkat Taman Kanak-Kanak hingga universitas serta pemerintah.

Metode-metode yang bisa digunakan dalam menganalisis faktor kesuksesan ada beberapa ragam yang diangkat oleh penulis-penulis. Berikut beberapa ragam metode tersebut: TAM (Technology Acceptance Model), UTAUT dan salah satunya adalah model DeLone dan mclean. Metode ini dapat dimanfaatkan untuk

mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Hudin dan Riana 2016). Enam faktor pengukuran yang ada pada model ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih .

Sistem pencatatan kehadiran karyawan (absensi) akan dilakukan dengan cara online. PT Penerbit Erlangga membuat aplikasi HRIS Mobile yang digunakan untuk mencatat kehadiran karyawan internal, untuk mematuhi protokol kesehatan terutama pada saat absensi yang selama ini dilakukan dengan finger scan/time card, maka disampaikan sistem pencatatan kehadiran karyawan (absensi) akan dilakukan dengan cara online. Diharapkan dengan cara online akan lebih mudah, terkendali dan tanpa kontak fisik. Untuk menentukan lokasi karyawan, aplikasi ini membutuhkan fungsi GPS (Global Positioning System) untuk mengecek lokasi karyawan PT Penerbit Erlangga agar dapat absen/mencatat kehadiran dipoint yang ditentukan oleh perusahaan. HRIS Mobile memerlukan izin penggunaan lokasi yang bertujuan untuk mengecek lokasi karyawan PT Penerbit Erlangga saat melakukan absensi berada di point yang ditentukan oleh perusahaan. Informasi yang dikumpulkan berupa waktu dan lokasi user saat melakukan pencatatan kehadiran/absen. Data tersebut hanya digunakan/diolah secara internal oleh PT Penerbit Erlangga dan tidak untuk disebarluaskan. Ada indikasi ketidakpuasan dalam aplikasi, yaitu: 1 HP bisa di akses oleh banyak akun, titik koordinat yang tidak sesuai dengan lokasi, sinyal yang buruk pada saat absen, lupa absen saat mau pulang kerja, menitip absen kepada rekan kerja.

Untuk mengkonfirmasi ketidakpuasan tersebut, penulis telah melakukan tangkapan layar (*screenshot*) sebagai berikut.



Gambar 1.1 Ulasan Pengguna Terhadap Aplikasi HRIS Mobile pada Google Play Store

Hasil tangkapan layar (*screenshot*) terhadap penilaian di Play Store dapat dilihat pada Gambar 1.1. Terdapat nilai dengan bintang 3 pada tanggal 23/04/21, kemudian ada juga yang menilai dengan bintang 1 pada tanggal 26/01/22 dikarenakan GPS tidak sesuai dengan lokasi dan ada yang menilai dengan bintang 5 pada tanggal 25/07/21. Pada gambar kedua, terdapat juga yang menilai dengan bintang 3 karena GPS selalu tidak tepat sasaran, ada yang menilai dengan bintang 5 pada tanggal 30/09/20 dengan ulasan “Inovatif mantap erlangga”, kemudian ada juga yang menilai dengan bintang 1 pada tanggal 01/10/20 dikarenakan susah koneknya. Pada gambar keempat, ada yang menilai dengan bintang 3. Dari beberapa tangkapan layar (*screenshot*) tersebut di atas, dibuktikan bahwa ada indikasi ketidakpuasan karena titik koordinat yang tidak sesuai dengan lokasi dan sinyal yang buruk pada saat absensi dalam aplikasi HRIS Mobile.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini antara lain, adalah: (Agustina & Sutinah, 2019) Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru". Hasilnya adalah variabel yang dilakukan penelitian yaitu information quality, service quality, system quality, actual use, use satisfaction, net benefit mempunyai keterkaitan. Antar variabelnya dan memiliki kualitas yang dapat dipercaya, sistem yang baik, dan layanan yang memuaskan. Sehingga kualitas dari aplikasi PMB tersebut sudah maksimal tetapi perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dikarenakan sekarang sudah berubah menjadi universitas, agar dapat bersaing dengan universitas-universitas lainnya. Kemudian, ada juga (Hidayatullah, Khourh, Windhyastiti, Patalo, & Waris, 2020) buku yang judulnya

"Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19". Dari hasil analisis dan pembahasan diperoleh kesimpulannya yaitu, System Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Information Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction, Service Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction dan User Satisfaction berpengaruh positif terhadap Net Benefit. Setelah itu ada juga (Saputro dkk., 2016) di dalam buku yang berjudul "Model DeLone dan Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan" Hasilnya adalah pada penelitian ini model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean bisa dilihat bahwa masing-masing variabel yang menjadi instrument pengukuran mempunyai hasil pengukuran yang baik juga, karena apabila salah satu variabel mempunyai perbedaan hasil pengukuran yang signifikan tentunya menjadikan sistem informasi tidak sukses secara keseluruhan karena antar variabel memiliki hubungan kausal.

Alasan mengapa penulis menganalisis faktor kesuksesan penggunaan aplikasi absensi HRIS Mobile yaitu untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut sudah dapat memenuhi kriteria kesuksesan 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.

Kesimpulan akhir bahwa berdasarkan uraian di atas, penelitian ini diusulkan dengan judul "Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi HRIS Mobile Pada PT Penerbit Erlangga Cabang Palembang Dengan Menggunakan Model DeLone And Mclean".

## 1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah sesuai dengan model penelitian DeLone Dan 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 penulis membatasi ruang lingkup sebagai berikut.

1. Objek penelitian ini adalah aplikasi absensi HRIS Mobile pada PT Penerbit Erlangga.
2. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model DeLone And McLean.
3. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang menggunakan aplikasi absensi yang ada di PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang.
4. Software statistik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 4.0.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan yang ini dicapai adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengukur faktor kesuksesan seluruh karyawan terhadap aplikasi HRIS Mobile pada PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang dengan menggunakan model DeLone And McLean.

### **1.4.1 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 karyawan PT Penerbit Erlangga Kantor Cabang Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan manfaat dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja aplikasi HRIS Mobile pada PT Penerbit Erlangga Cabang Palembang supaya mendapatkan kualitas sistem yang lebih baik lagi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini memiliki sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab, antara lain.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

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

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini 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 PENELITIAN**

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

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini yang menjelaskan tentang karakteristik responden, skema model SmartPLS, hasil penelitian, uji outer model, uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas dan analisis hasil uji hipotesis.

### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nani, dan Entin Sutinah. 2019. "Model DeLone Dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru." *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)* 3(2): 76–82.
- Hasanah, Nur, dan Hidayatus Sibyan. 2021. "Analisis Tingkat Keberhasilan Website E-Commerce UKM Gondoarum Dengan Model DeLone Dan McLean." *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis* 12(1): 242–47.
- Herlambang, Admaja Dwi, Satrio Hadi Wijoyo, Aditya Rachmadi, dan Cindy Felita Nur Alimah. 2019. "Evaluasi Berbasis Kriteria Untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan DeLone dan McLean Model." *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 6(3): 315.
- Hidayatullah, Syarif et al. 2020. "Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pdanemi Covid-19." *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika* 6(1).
- Hudin, Jamal Maulana, dan Dwiza Riana. 2016. "Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi." *Jurnal Sistem Informasi* 12(1): 1.
- Krisbiantoro, Dwi, dan Retno Waluyo. 2018. "Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Di Dapodikdas Purbalingga Menggunakan Model DeLone Dan McLean." *JUITA : Jurnal Informatika* 5(2): 73.
- Kristy, Rellanti Diana, dan Wahyu Danhyka Kusuma. 2018. "Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang." *Teknika: Engineering dan Sains Journal* 2(1): 17.
- Nurhaida, Adiba Muthia, dan Wahyu Manuhara Putra. 2019. "Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Pada Usaha Kecil Menengah Dengan Model Adaptasi DeLone & McLean." *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia* 3(1).

- Parera, Sunan, Husni Teja Sukmana, dan Luh Kesuma Wardhani. 2016. "Penerapan Algoritma Genetika Untuk Penjadwalan Kelas (Studi Kasus: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Jakarta)." *2016 4th International Conference on Cyber dan IT Service Management*: 1–5.
- Puspitasari, Tri, Danriani Kusumawati, dan Sujarwoto Sujarwoto. 2020. "Aplikasi Model DeLone dan McLean Untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Di Universitas Brawijaya." *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis* 10(1): 94–104.
- Sanjaya, Iman, dan Awangga Febian Surya Admaja. 2015. "Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) Dengan Model DeLone Dan McLean." *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 9(4): 449.
- Sapty Rahayu, Flourensia, Robert Apriliyanto, dan Yohanes Sigit Purnomo Wuryo Putro. 2018. "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean." *Indonesian Journal of Information Systems* 1(1): 34–46.
- Saputro, Pujo Hari, Djoko Budiyo, dan Joko Santoso. 2016. "Model DeLone dan McLean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan." *Scientific Journal of Informatics* 2(1): 1–8.
- Sari, Elsi Puspita, dan Sukardi Sukardi. 2020. "Optimalisasi Penggunaan E-Learning Dengan Model DeLone Dan McLean." *Journal of Education Technology* 4(2): 141.
- Suradi, Agustinus, dan Mariana Windarti Windarti. 2020. "Penerapan Model DeLone Dan McLean Pada Si-Pmb Online Dari Perspektif Pengguna Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan." *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer* 11(1): 241–48.