

**ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI
WEBSITE PADA PT MANULIFE INDONESIA MENGGUNAKAN
MODEL DELONE AND MCLEAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SANDY MULYA PRATAMA HERUDY

11145360

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri

Jakarta

2019

ABSTRAK

Sandy Mulya Pratama Herudy (11145360), ANALISIS TINGKAT KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PADA PT MANULIFE INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL DELON AND MCLEAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keberhasilan sistem informasi pada *website* PT Manulife Indonesia dengan menggunakan teori Model yang dikembangkan oleh Delone & Mclean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan. Objek dari penelitian ini adalah sistem informasi *website* yang dimiliki oleh PT Manulife Indonesia dan subjek dari penelitian ini adalah karyawan / nasabah, dengan jumlah populasi sebanyak 9.000 karyawan dan 2,3 juta nasabah. Penyelesaian masalah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Delone & Mclean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi. Pengambilan data penilaian karyawan / nasabah dengan menggunakan kuesioner dan pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* Pearson. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan / nasabah terhadap sistem informasi *website* menunjukkan cukup baik dan semua hipotesis yang di uji terhadap semua variabel diterima. (1) terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, (2) terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, (3) bahwa terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Product Moment Pearson, Keberhasilan sistem*

ABSTRACT

***Sandy Mulya Pratama Herudy (11145360), ANALYSIS OF THE LEVEL OF THE
SUCCESS OF THE WEBSITE INFORMATION SYSTEM IN PT MANULIFE
INDONESIA USING THE DELON AND MCLEAN MODEL***

This study aims to test the success of the information system on PT Manulife Indonesia's website by using the theory model developed by Delone & Mclean. The variables used in this study are system quality, user satisfaction, information quality and service quality. The object of this research is a website information system owned by PT Manulife Indonesia and the subjects of this study are employees / customers, with a population of 9,000 employees and 2.3 million customers. Problem solving uses the theory put forward by Delone & Mclean (2003) about the success of information systems. Retrieval of employee / customer assessment data using questionnaires and hypothesis testing using Pearson product moment correlation analysis techniques. Based on the results of this study indicate that the perception of employees / customers of the website information system shows quite good and all hypotheses tested on all variables are accepted. (1) there is a positive and significant relationship between service quality and user satisfaction, (2) there is a positive and significant relationship between system quality and user satisfaction, (3) that there is a positive and significant relationship between information quality and user satisfaction.

Keyword : Pearson product moment , system succes

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI

LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

KATA PENGANTAR

ABSTRAKSI

DAFTAR ISI

DAFTAR SIMBOL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Identifikasi Masalah
- 1.3 Maksud dan Tujuan
- 1.4 Metode Penelitian

A. Observasi

B. Wawancara

C. Studi Pustaka

1.5 Ruang lingkup

1.6 Hipotesis

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.2 Penelitian Terkait

2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

3.2 Instrument Penelitian

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample
Penelitian

3.4 Metode Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

- Wijaya, Z. S. (2015). *Penerapan Sistem Informasi Berbasis Komputer Pada Aplikasi Monitoring Keuangan Dan Aset (Terkait Penatausahaan Piutang Tuntutan Ganti Kerugian Negara)*. 14(1), 1–10.
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero))*. 7(1), 1–13.
- Sofiyan, R. (2018). *Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan*. 2(1), 172. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i1.1119>
- Marlius, D. (2017). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan website*. 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Raidah, R. A., & Wibowo, S. F. (2019). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia*. 10(1), 148–166. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11008/6887>

Putra, D. S. H. (2019). *Penerapan Path Analysis Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas Pengguna dengan Metode Delone & Mclean Di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2017*. 5(3), 129–137. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i3.32>

Absharina, E. D., & Anwar, S. (2019). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi E-KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean*. 7(2), 217–227. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i2.2905>

Muhamad Fuad Asnawi. (2017). *Muhamad Fuad Asnawi*, 2(1), 157–162.

Abdul Kadir, 2014: 71-72. (n.d.). *Abdul Kadir, 2014: 71-72*, 5(1), 98–106.

