

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE HELPDESK SSD3
PADA PT. INDOMARET MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

BAGUS IRAWAN

11230297

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Bekasi

2024

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan demikian, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

1. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan dukungan moril dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan kepada kedua orang tua saya.
2. Sahabat-sahabat, atas kebersamaan, tawa, dan dukungan yang kalian berikan sampai saat ini. Sebagai bagian penting dalam perjalanan akademik saya, yang selalu memberikan nasihat dan mengingatkan dalam kebaikan.
3. Bapak dan Ibu dosen Pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas untuk menuntun dan memberikan pelajaran untuk menjadikan saya lebih baik lagi. Terutama Bapak dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat selesai dan berjalan dengan lancar.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagus Irawan
NIM : 11230297
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kesuksesan Website Helpdesk SSD3 Pada PT. Indomaret Menggunakan Model Delone Dan McLean”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternayata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2024

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Bagus Irawan

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bagus Irawan
NIM : 11230297
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami berjudul : "Analisis Kesuksesan Website Helpdesk SSD3 Pada PT. Indomaret Menggunakan Model Delone Dan McLean", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Bagus Irawan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bagus Irawan
NIM : 11230297
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : **Analisis Kesuksesan Website Helpdesk SSD3 Pada PT. Indomaret Menggunakan Model DeLone Dan McLean**

Untuk dipertahankan pada periode I-2024 di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 24 Juli 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing I : Andi Arfian, M.Kom

DEWAN PENGUJI

Dosen Penguji I :

Dosen Penguji II :

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Website Helpdesk SSD3 Pada PT. Indomaret Menggunakan Model Delone Dan McLean**” adalah hasil karya tulis asli Bagus Irawan dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Bagus Irawan

Alamat : Jl. Bougenville 3, Taman Wisma Asri 2 Blok S21 No 56
RT.003/Rw.029, Kel. Teluk Pucung, Kec. Bekasi Utara
Kota Bekasi, 17121

No. Telp : 081293626397

E-mail : irwn.gus@gmail.com

ABSTRAK

Bagus Irawan (11230297), Analisis Kesuksesan Website Helpdesk SSD3 Pada PT. Indomaret Menggunakan Model Delone dan Mclean

Helpdesk merupakan platform yang digunakan untuk melaporkan keluhan atau kesalahan terhadap layanan atau produk milik perusahaan. Website *helpdesk* menjadi salah satu layanan yang digunakan untuk memfasilitasi interaksi antara tim *IT Support SSD3 (Software Support Development 3)* dengan *IT Support DC (Distribution center)* dalam mengajukan *complain* terkait error program dan menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah tersebut. Pada website *helpdesk IT SSD3* ini dalam penggunaannya, memiliki beberapa kekurangan, yaitu kurangnya responsif dan kebingungan dalam navigasi *website*, keterbatasan fitur, kurangnya informasi yang ditampilkan, serta kurangnya integrasi antara sistem *helpdesk SSD3* dengan sistem *helpdesk* divisi lainnya dalam perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui tingkat kesuksesan *website helpdesk SSD3*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Delone and McLean, dimana pada metode Delone dan McLean memiliki variabel dan indikator kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam nilai yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Berdasarkan hasil data yang didapat dari responden user yang menggunakan *website helpdesk SSD3*, maka hasil analisa dan hipotesis dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat hubungan yang positif dan berdampak signifikan terhadap variabel penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih, dan kualitas informasi, kualitas layanan yang tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian dihasilkan bahwa layanan *website helpdesk SSD3* telah sukses dan membutuhkan pengembangan pada kualitas informasi serta kualitas layanan.

Kata Kunci: Analisis, Model Delone dan Mclean, *Website*, *Helpdesk*, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Bagus Irawan (11230297), Success Analysis of SSD3 Helpdesk Website at PT. Indomaret Using Delone and Mclean Model.

The helpdesk is a platform used to report complaints or errors regarding services or products owned by a company. The IT SSD3 helpdesk website is one of the services used to facilitate interactions between the IT Support SSD3 (Software Support Development 3) team and the IT Support DC (Distribution center) in submitting complaints related to program errors and answering questions or resolving related issues. In the use of this IT SSD3 helpdesk website, several limitations are observed, including a lack of responsiveness and confusion in navigating the website, limitations in features, a lack of information displayed, and a lack of integration between the SSD3 helpdesk system and other division helpdesk systems within the company. This research aims to analyze or determine the level of success of the SSD3 helpdesk website. The testing was conducted using the Delone and McLean method, where the Delone and McLean method has variables and indicators of system success based on six values: system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. Based on the data obtained from the respondents who use the SSD3 helpdesk website, the analysis and hypothesis can be drawn to conclude that there is a positive and significant relationship between the variables of usage, user satisfaction, net benefits, and information quality, service quality, which does not have a significant impact on user satisfaction. The results of the research indicate that the SSD3 helpdesk service has been successful and requires development in information quality and service quality.

Keyword : Analysis, Delone and Mclean Model, Website, Helpdesk, Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Kurniawati, A. Sari Wardani, Sucipto, "Pengukuran Kesuksesan Websites Universitas Menggunakan Metode Delone and McLean", JSITIK, Vol.1, No.1, Desember 2022.
- [2] Suhartini, M.Sadali, Y. Kuspandi Putra, "Sistem Informasi Berbasis Web SMA Al - Mukhtariyah Mamben Lauk Berbasis Php Dan Mysql Dengan Framework Codeigniter", Infotek, Vol.3, NO.1, Januari 2020.
- [3] L. Mazia, L. Asri Utami, F. Karina Bintang, "Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web pada PT. Mitra Tiga Berlian Bekasi", Jurnal Informatika Universitas Pamulang, Vol.6, No.1, Maret 2021.
- [4] L. Stefani Wara, L. Kalangi, H Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara", Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "Goodwill", Vol.12, No.1, 2021.
- [5] Y. Septiani, E. Arribe, R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)", Jurnal Teknologi dan Open Source, Vol.3, No.1, Juni 2020.
- [6] A. Permata Sari, Suhendi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Talent Film Berbasis Aplikasi Web", Jurnal Informatika Terpadu, Vol.6, No.1, Maret 2020.
- [7] W. Rusbandi Husni Nasution, M. Irwan Padli Nasution, S. Suci Ayu Sundari, "9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen", Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.3, No.4, September 2022.
- [8] W. Likhar, H. Purwanto, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Ticketing Helpdesk Online Berbasis Web: Studi Kasus PT XYZ", Jurnal Sistem Informasi, Vol.8, No.2, 2021.
- [9] S. Putri Kawidjaya, A. Bergi Nugroho, H. Aditya Pradesa, N. Imam Taufik, "System Quality And Information And Its Effects On User Satisfaction Of BJB Greens", Management Studies and Entrepreneurship Journal, Vol.4, No.5, 2023.
- [10] A. Bashir, L. Safitri, "Determinan Kesuksesan Sistem Informasi Core Banking System Dengan Variabel Pendekatan Model Delone Dan McLean", Jurnal Syntax Admiration, Vol.3, No.1, Januari 2022.
- [11] J. Wahyu Fernanda, V. Luthifiana, M. Khoirul Akhyar, "Analisis Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) Untuk Pemodelan

Penerimaan Jaringan Informasi Bersama Antar Sekolah”, Jurnal Statistika, Vol.15, No.2, 2022.

- [12] M. Makbul, “Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian”, UIN Alauddin Makassar, 2021.
- [13] N. Suriani, Risnita, M. Syahrani Jailani, “Konsep populasi dan Sampling Serta pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan”, Jurnal Pendidikan Islam, Vol.1, No.2, Juli 2023.
- [14] M. Fahry, R. Oktaria M, G. D, M. Rosario Borroek, A. Feranika, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean”, Journal of Trends Economics and Accounting Research, Vol.4, No.2, Desember 2023
- [15] D. Anggraini, N. Mutiah, R. Puspita Sari, “Analisis Kesuksesan Aplikasi JePin Menggunakan Delone And McLean Is Success Model Dan Metode Importance Performance Analysis”, Vol.7, No.1, Maret 2023.
- [16] A. Arfian, D. Mustomi, Syafrianto, Herryansyah, J. Siregar, “Analysis Information Services For Teachers And Students Dengan Model Delone And McLean”, Technologia, Vol.13, No.3, Juli 2022.
- [17] N. Evrilyan Rozanda, F. Razmi, Zarnelly, Megawati, “Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Delone And McLean”, Metrik Serial Teknologi Dan Sains, Vol.5, No.1, Februari 2024.
- [18] I. Anung Prabadhi, Wilonotomo, A. Ramadhana, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Pintu Si Juara Menggunakan Model Kesuksesan Delone & McLean”, Technology Managemen and Informatics Research Journals, Vol.5, No.1, 2021.
- [19] H. Noval Hasany Aditya, Nurmalasari, Hendri, “Success Analysis Of KITABISA Application System By Using Delone And McLean Models”, Jurnal PILAR Nusa Mandiri, Vol.16, No.1, March 2022.
- [20] A. Sefti Utami, D. Hafidh Zulfikar, S. Rahayu, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan McLean”, Journal of Computer and Information Systems Ampera, Vol.3, No.2, May 2022
- [21] I Made Dedi Suardika, I Made Candiasa, D. Gede Hendra Divayana, “Analisis Kesuksesan Sistem E-Kinerja Pada Satuan Kerja Menggunakan Enhanced Information System Success Model”, KLIK, Vol.4, No.4, Februari 2024