

**ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN  
(SIJSTK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**INTAN DESMELISA  
NIM : 12.211.2185  
NURUL AINI RANGKUTI  
NIM : 12.211.3121**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2016**

**ANALYSIS OF SUCCESSES IMPLEMENTATION OF SISTEM  
INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN  
(SIJSTK) TOWARD USERS SATISFACTION IN BPJS  
KETENAGAKERJAAN BRANCH MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By:

**INTAN DESMELISA  
Student Number : 12.211.2185  
NURUL AINI RANGKUTI  
Student Number : 12.211.3121**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2016**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN  
(SIJSTK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Infromasi

Oleh :

**INTAN DESMELISA**

**NIM : 12.211.2185**

**NURUL AINI RANGKUTI**

**NIM : 12.211.3121**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Modis Roni Ginting, S.E

Medan, Juni 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi

Gunawan, S.Kom., M.T.I

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Intan Desmelisa

NIM : 12.211.2185

Peminatan : Sistem Informasi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan

Tempat Penelitian : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan

Alamat Penelitian : Jl. Pattimura No. 334 Medan

Kontak : (061) 4155674

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,  
Saya yang membuat pernyataan

Intan Desmelisa

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Nurul Aini Rangkuti

NIM : 12.211.3121

Peminatan : Sistem Informasi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan

Tempat Penelitian : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan

Alamat Penelitian : Jl. Pattimura No. 334 Medan

Kontak : (061) 4155674

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,  
Saya yang membuat pernyataan

Nurul Aini Rangkuti

# ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN (SIJSTK) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MEDAN

## Abstrak

*BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu perusahaan yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan hari tua, jaminan pensiun, jaminan kematian dan jaminan kecelakaan kerja bagi seluruh pekerja Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) menggunakan model kesuksesan Delone and Mclean(2003). Penyebaran kuesioner kepada 44 pengguna sistem SIJSTK. Model analisis data yang digunakan yaitu model regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan SIJSTK berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

**Kata kunci :** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Delone and Mclean(2003).*

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

# ANALYSIS OF SUCCESSES IMPLEMENTATION OF SISTEM INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN (SIJSTK) TOWARD USERS SATISFACTION IN BPJS KETENAGAKERJAAN BRANCH MEDAN

## Abstract

*BPJS Ketenagakerjaan is a company that served a program for old age insurance, pension insurance, life insurance and accident insurance for all workers in Indonesia. The purpose of this research is to test and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality toward users satisfaction of SISTEM INFORMASI JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN (SIJSTK) using DeLone and Mclean succes model (2003). Distributions of questionnaires to 44 users of SIJSTK system. Data analysis model used multiple linear regression model. The output shows that partially system quality is have no positive impact and not significant toward user satisfaction, information quality and service quality have positive impact and significant toward user satisfaction, and the simultaneous system quality, information quality, service quality have positive impact and significant toward user satisfaction.*

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, DeLone and Mclean (2003).*

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah : “Analisis Pengaruh Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan”.

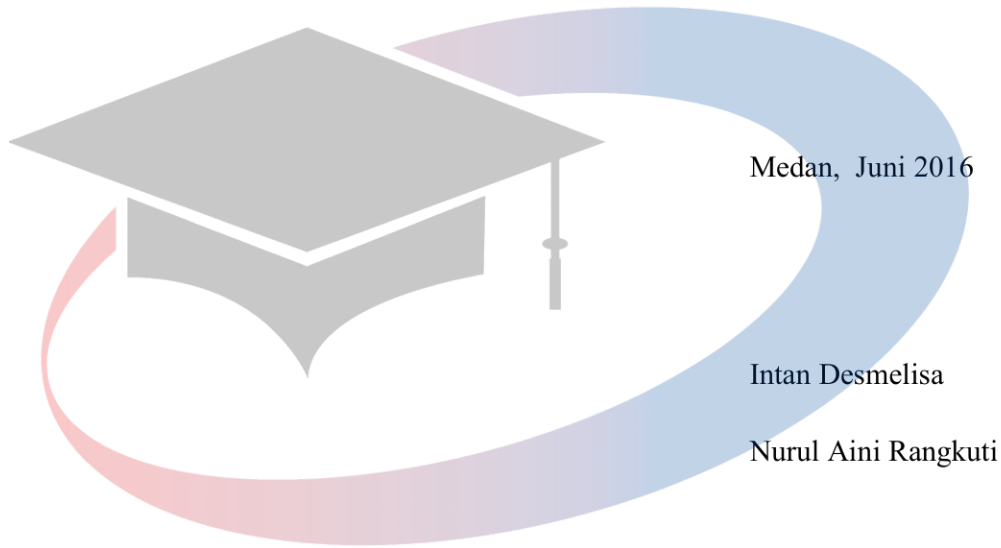
Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Roni Yunis,S.Kom.,M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni Ginting,S.E., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan,S.Kom.,M.T.I., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim,S.Kom.,M.Kom. selaku sekretaris jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting,M.S., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Erlanie Sufarnap,S.Kom.,M.Kom., selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Salsalina Br.Sembiring,S.Kom.,MTI., selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Pimpinan dan staff BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan yang telah mengijinkan peneliti untuk mengobservasi Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK).



9. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhirnya peneliti mengharapkan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan rekan-rekan di STMIK MIKROSKIL Medan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup .....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1. Pengertian Sistem Informasi .....	6
2.1.2. Jenis Sistem Informasi .....	6
2.1.2.1. Sistem Pengolahan Data Elektronik .....	6
2.1.2.2. Sistem Informasi Manajemen .....	6
2.1.2.3. Sistem Pendukung Keputusan - Decision Support System .....	6
2.1.2.4. Sistem Pakar - Expert System.....	7
2.1.2.5. Sistem Informasi Eksekutif – Executive Information Systems .....	7
2.1.2.6. Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.1.3. Pengertian Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK).....	8
2.1.4. Model Kesuksesan Delone And McLean.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka / Model Konseptual.....	17
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	18
2.4.1. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	18
2.4.2. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	18
2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	19

2.4.4. Hubungan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Secara Simultan (bersama-sama) Terhadap Kepuasan Pengguna .....	20
---	----

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 21**

3.1. Desain Penelitian .....	21
3.2. Objek Penelitian .....	21
3.3. Populasi dan Sampel .....	22
3.3.1. Populasi.....	22
3.3.2. Sampel.....	22
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	22
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	25
3.6. Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	34
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.6.3. Pengujian Kualitas Data .....	35
3.6.3.1. Uji Validitas.....	35
3.6.3.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4.1. Uji Multikolinieritas .....	37
3.6.4.2. Uji Normalitas.....	38
3.6.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	39
3.7. Pengujian hipotesis.....	40
3.7.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	40
3.7.2. Uji Statistik F (Uji Simultan).....	41
3.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 43**

4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	43
4.1.2. Gambaran Umum Responden ( Demografi) .....	43
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	46
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....	47
4.1.4.1. Hasil Uji Validitas .....	47
4.1.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	49

4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.5.1.	Hasil Uji Multikolonieritas .....	51
4.1.5.2.	Hasil Uji Normalitas .....	52
4.1.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis .....	56
4.1.6.1.	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	56
4.1.6.2.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	58
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	59
4.1.8.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.2.	Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>112</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean Diperbaharui .....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian Yang Akan Diteliti.....	17
Gambar 3.1 Indikator Pengukur Pada Variabel Kualitas Sistem.....	28
Gambar 3.2 Indikator Pengukur Pada Variabel Kualitas Informasi.....	25
Gambar 3.3 Indikator Pengukur Pada Variabel Kualitas Layanan.....	31
Gambar 3.4 Indikator Pengukur Pada Variabel Kepuasan Pengguna.....	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	55



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert.....	24
Tabel 3.3 Deskripsi Indikator Pengukur Kualitas Informasi .....	28
Tabel 3.4 Deskripsi Indikator Pengukur Kualitas Sistem .....	26
Tabel 3.5 Deskripsi Indikator Pengukur Kualitas Layanan .....	31
Tabel 3.6 Deskripsi Indikator Pengukur Kepuasan Pengguna.....	33
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Umur .....	44
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	45
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Bidang Departemen .....	45
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	49
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	50
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem .....	49
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	50
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF .....	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Glejser.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interface SIJSTK.....	68
Lampiran 2 Kuesioner.....	
Error! Bookmark not defined.	
Lampiran 3 Hasil Uji Pre Test.....	81
Lampiran 4 Hasil Uji Keseluruhan.....	90
Lampiran 5 Kuesioner Perwakilan.....	105
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	111



# UNIVERSITAS MIKROSKIL