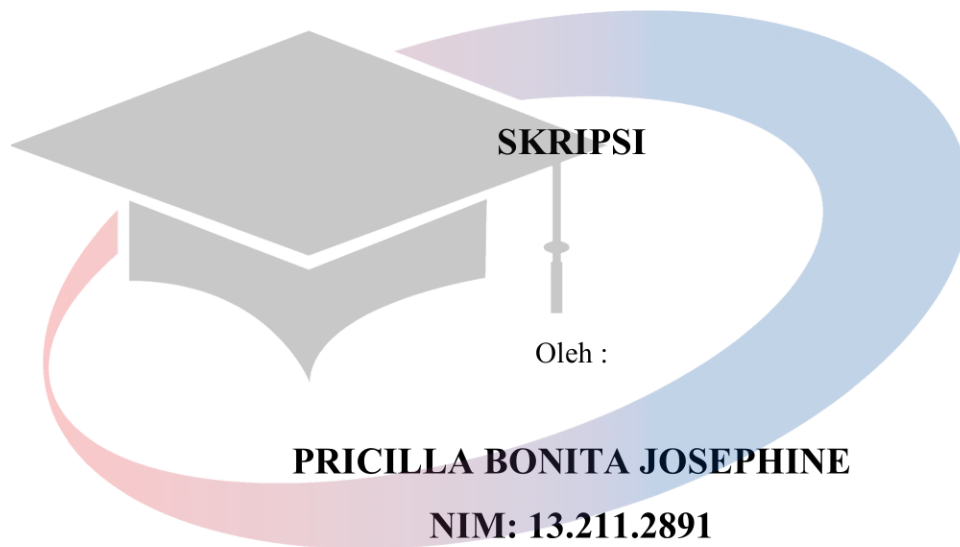


**ANALISIS KESUKSESAN INTEGRATED POSTAL  
OPERATIONS SYSTEM (IPOS) MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE DAN MCLEAN**

**STUDI KASUS : PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN**



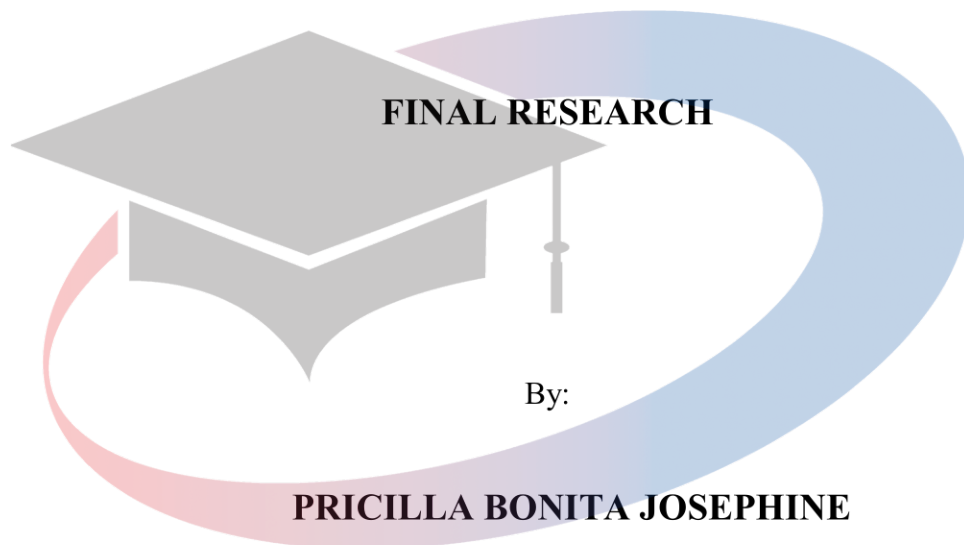
**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

**INTEGRATED POSTAL OPERATIONS SYSTEM (IPOS)  
SUCCESS FACTORS IMPLEMENTATION ANALYSIS USING  
DELONE AND MCLEAN MODEL**

**CASE STUDY : PT POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN**



**Student Number : 13.211.2891**



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

**2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN INTEGRATED POSTAL  
OPERATIONS SYSTEM (IPOS) MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE DAN MCLEAN**

**STUDI KASUS : PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**PRICILLA BONITA JOSEPHINE**


**NIM : 132112891**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

  
Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

  
Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Februari 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh :



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Pricilla Bonita Josephine

NIM : 13.211.2891

Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Integrated Postal Operations System (IPOS) Menggunakan Model Delone Dan Mclean

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Pos No. 1

Kontak : 061-4576336

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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



Pricilla Bonita Josephine

# ANALISIS KESUKSESAN INTEGRATED POSTAL OPERATIONS SYSTEM (IPOS) MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

## STUDI KASUS : PT. POS INDONESIA (PERSERO) MEDAN

### Abstrak

*PT. Pos Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang dimiliki Negara (BUMN). PT. Pos Indonesia menerapkan beberapa sistem informasi untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan, salah satunya adalah sistem IPOS (Integrated Postal Operations System) yang mana akan menjadi objek pada penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi Aplikasi IPOS di Kantor Pos Medan dengan menggunakan model yang mengacu pada The Updated DeLone & McLean Information System Success Model. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 61 pengguna sistem IPOS yang di kantor pusat dan cabang-cabang dan diolah dengan spss 19. Adapun hasil penelitian adalah kualitas informasi dan kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih .*

**Kata kunci:** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih, DeLone & McLean*

### Abstract

*PT. Pos Indonesia is one of the service providers owned by the State (BUMN) .PT. Pos Indonesia applies several information systems to support the company's business activities, one of which is the IPOS system (Integrated Postal Operations System) which will be the object of this research. This study aims to analyze factors affecting IPOS Application in Post Office Medan by using a model that refers to The DeLone & McLean Information System Success Model. This research data is obtained through questionnaires distributed to 61 users of IPOS systems in headquarters and branches and processed with spss 19. Adapun the results of research is the quality of information and quality of the system partially have a positive and insignificant effect terhdap usage and user satisfaction, while service quality has a positive and significant impact on user usage and satisfaction. The use of significant positive effect on user satisfaction, Usage and User Satisfaction partially have a significant positive effect on net benefits.*

**Keywords:** *Quality Systems, Quality of Information, Quality of Service, Use, User Satisfaction, Net Benefit, DeLone & McLean*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas semua berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Enterprise Pada STMIK.

Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah “Analisis Kesuksesan Integrted Postal Operation System (IPOS) Menggunakan Model Delone dan Mclean”.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom.,M.M. ,selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan kepada saya selama kuliah di STMIK Mikroskil.
6. Pimpinan dan Kantor Pos seluruh kota Medan yang telah mengijinkan peneliti untuk menganalisis sistem IPOS dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya.Oleh karena itu,dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini.Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih

Medan, Februari 2018

Pricilla Bonita Josephine



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Sistem.....	7
2.1.2 Definisi Informasi .....	7
2.1.3 Definisi Sistem Informasi .....	8
2.1.4 Sistem IPOS (Integrated Postal Operations System).....	8
2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean .....	10
2.2 Penelitian terdahulu.....	13
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.2 Gambaran Umum Perusahaan (Objek Penelitian) .....	24
3.2.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (PERSERO).....	24
3.2.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Medan .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1 Populasi .....	26
3.3.2 Sampel .....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operational Variabel.....	27



3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.7 Pengujian Kualitas Data .....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2 Uji Reabilitas .....	32
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	33
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	35
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	37
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	38
4.1.3 Hasil Analisis Desriptif .....	39
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	41
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.1.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.2 Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Skala Likert .....	24
Tabel 4.1 Tingkat pengembalian kuesioner .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman .....	39
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Penggunaan .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	46
Tabel 4.14 Kolmogorov-Smirnov KS, KI, KL, PG terhadap MB .....	52
Tabel 4.15 Kolmogorov-Smirnov KS, KI, KL, KP terhadap MB .....	52
Tabel 4.16 Kolmogorov-Smirnov PG, KP terhadap MB .....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser – KS, KI, KL, PG terhadap NB .....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser – KS, KI, KL, KP terhadap NB .....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser –PG KP terhadap NB .....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji t X1, X2, X3 terhadap Y1 .....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji t X1, X2, X3 terhadap Y2 .....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji t Y1 terhadap Y2 .....	61
Tabel 4.23 Hasil Uji t Y1 , Y2 terhadap Z .....	62
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	62
Tabel 4.25 Hasil Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) – Uji R <sup>2</sup> Penggunaan .....	64
Tabel 4.26 Hasil Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) – Uji R <sup>2</sup> Kepuasan Pengguna .....	64
Tabel 4.27 Hasil Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) – Uji R <sup>2</sup> Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna .....	65
Tabel 4.28 Hasil Uji koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) – Uji R <sup>2</sup> Manfaat Bersih .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003).....	12
Gambar 2.2 Kerangka /Model Konseptual .....	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram KS, KI, KL dan PG terhadap MB...	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Histogram KS, KI, KL dan KP terhadap MB...	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas – Histogram PG dan KP terhadap MB .....	49
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – P-Plot KS, KI, KL, PG terhadap MB.....	50
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas – P-Plot KS, KI, KL, KP terhadap MB.....	50
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas – P-Plot PG dan KP terhadap MB .....	51
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Heterokedastisitas – Grafik Plot KS, KI, KL, PG terhadap NB .....	54
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Heterokedastisitas – Grafik Plot KS, KI, KL, KP terhadap NB .....	55
Gambar 4.9 Hasil Pengujian Heterokedastisitas – Grafik Plot PG dan KP terhadap NB	56

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

<a href="#">Lampiran 1. Draft Kuisisioner</a> .....	73
<a href="#">Lampiran 2. Surat Izin Riset Perusahaan</a> .....	79
<a href="#">Lampiran 3. Tabel R</a> .....	80
<a href="#">Lampiran 4. Tabel T</a> .....	82
<a href="#">Lampiran 5. Data Kuesioner - Pertanyaan Terbuka</a> .....	84
<a href="#">Lampiran 6. Data Kuesioner – Pertanyaan Tertutup</a> .....	86
<a href="#">Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem</a> .....	93
<a href="#">Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi</a> .....	95
<a href="#">Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan</a> .....	97
<a href="#">Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Penggunaan</a> .....	99
<a href="#">Lampiran 11. Hasil Uji Validitas kepuasan Pengguna</a> .....	100
<a href="#">Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih</a> .....	101
<a href="#">Lampiran 13. ScreenShot Tampilan IPOS</a> .....	102



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL