

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, INFORMASI, LAYANAN
APLIKASI BPJSTK - *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA INTERNAL PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG MEDAN KOTA**

SKRIPSI

Oleh :

HANDIKA KUSUMA ADMAJA NASUTION

NIM : 122111406

FAHMI AZHARI

NIM : 122111139

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

**ANALYSIS SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
SERVICE QUALITY OF *MOBILE* - BPJSTK APPLICATION
TOWARD THE SATISFACTION OF INTERNAL USERS AT
BRANCH OFFICE OF BPJS LABOR IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH

By :

HANDIKA KUSUMA ADMAJA NASUTION

Student Number : 122111406

FAHMI AZHARI

Student Number : 122111139



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

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS SISTEM, INFORMASI, LAYANAN
APLIKASI BPJSTK - *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA INTERNAL PADA BPJS KETENAGAKERJAAN
KANTOR CABANG MEDAN KOTA

SKRIPSI

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

Oleh:

HANDIKA KUSUMA ADMAJA NASUTION

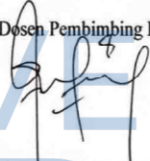
NIM: 12.211.1406

FAHMI AZHARI

NIM: 12.211.1708

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Erlanie Sufarnap, S.Kom., M.Kom.

Dosen Pembimbing II,



Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.

Medan, 15 Juli 2016
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Handika Kusuma Admaja Nasution, S.Kom., M.TI.

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Handika Kusuma Admaja Nasution

NIM : 12.211.1406

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis kualitas sistem, informasi, layanan aplikasi BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota

Tempat penelitian : BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota

Alamat Penelitian : Jl. Kapten Patimura No. 334 Medan 20153

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-4155674

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun 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 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-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 15 Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,


Harapan
6000
RUPIAH
Handika Kusuma Admaja Nasution

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Fahmi Azhari
NIM : 12.211.1139
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis kualitas sistem, informasi, layanan aplikasi BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota

Tempat penelitian : BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota

Alamat Penelitian : Jl. Kapten Patimura No. 334 Medan 20153

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-4155674

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun 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 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-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 15 Juli 2016
Saya yang membuat pernyataan,



ANALISIS KUALITAS SISTEM, INFORMASI, LAYANAN APLIKASI BPJSTK - *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG MEDAN KOTA

Abstrak

Aplikasi BPJSTK-Mobile merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk melihat, menghitung dan memberikan latihan-latihan prosedur program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan JHT (Jaminan Hari Tua) untuk para pemilik kartu BPJS agar para pengguna lebih mudah mengerti tentang perhitungan dan cara kerja aplikasi BPJSTK - Mobile tersebut. Penelitian dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi BPJSTK - Mobile terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh pengguna BPJSTK-Mobile yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota sebanyak 55 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Delone and McLean (2003) dengan analisis regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Delone & McLean.*

ANALYSIS SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY OF *MOBILE* - BPJSTK APPLICATION TOWARD THE SATISFACTION OF INTERNAL USERS AT BRANCH OFFICE OF BPJS LABOR IN MEDAN CITY

Abstract

Mobile BPJSTK Application is an application developed by BPJS labor to observe, to calculate, and to provide procedural exercises of Social Assurance Program; BPJS labor of JHT (Elderly Day Assurance) for the owners of BPJS cards in order to ease the users to comprehend the calculation and working procedures of the Mobile BPJSTK Application. This research was conducted to test and to analyze the effect of system quality, informational quality, and service quality of Mobile BPJSTK Application toward the satisfaction of internal users at branch office of BPJS Labor in Medan city. The research data was obtained through the use of questionnaire spread to all the Mobile BPJSTK Application users who work at branch office of BPJS labor in Medan city for amount of 55 respondents. The research model used in this research is the model of Delone and McLean (2003) by using multiple linear regression analysis to analyze the data. The research result shows that system quality, informational quality, and service quality altogether affect positively and significantly to the satisfaction of users simultaneously. Partially, the result show that system quality and service quality affect positively and significantly to the users' satisfaction, meanwhile, informational quality didn't affect to the users' satisfaction positively and significantly.

Keywords : *system quality, informational quality, service quality, users, satisfaction, Delone & McLean.*

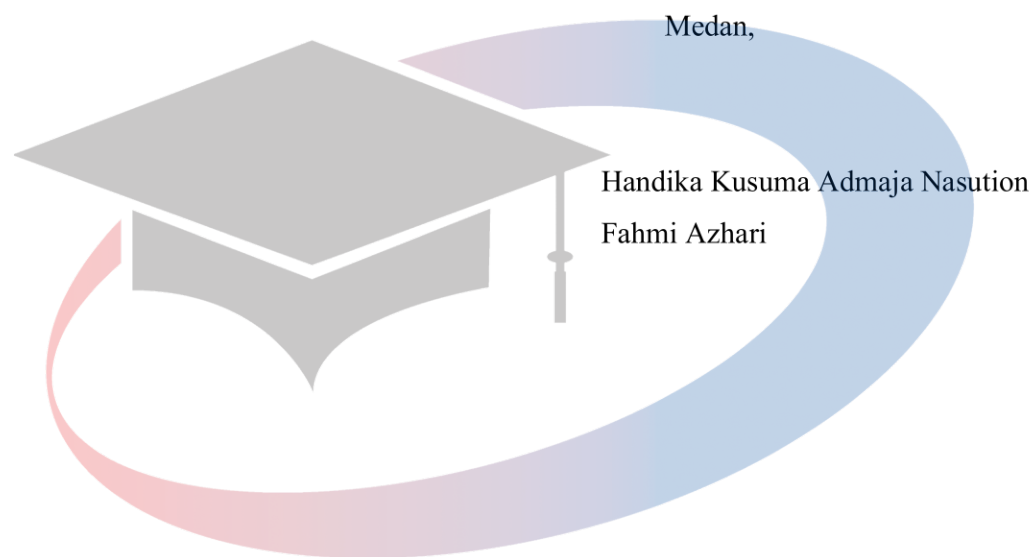
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis kualitas sistem, informasi, layanan aplikasi BPJSTK - *Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota. Tugas akhir ini merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Erlanie Sufarnap, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI., 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 S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing.
7. Bapak dan Ibu karyawan BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota yang sudah membantu memberikan informasi dalam penelitian ini.
8. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga peneliti, serta teman-teman tercinta yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan bagi peneliti

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJUAN PUSTAKA	2
2.1. Landasan Teori.....	2
2.1.1. Definisi Sistem.....	2
2.1.2. Definisi Informasi.....	2
2.1.3 Sistem Informasi.....	6
2.1.4. Aplikasi <i>Mobile</i>	6
2.1.5. BPJS Ketenagakerjaan.....	6
2.1.6. Model Kesuksesan Delone & Mclean	10
2.2. Penelitian Terlebih dahulu.....	16
2.3. Kerangka / Model Konseptual.....	19
2.4. Pengembangan Hipotesis	19
2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	20
2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	21

2.4.4. Pengaruh kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Internal	21
---	----

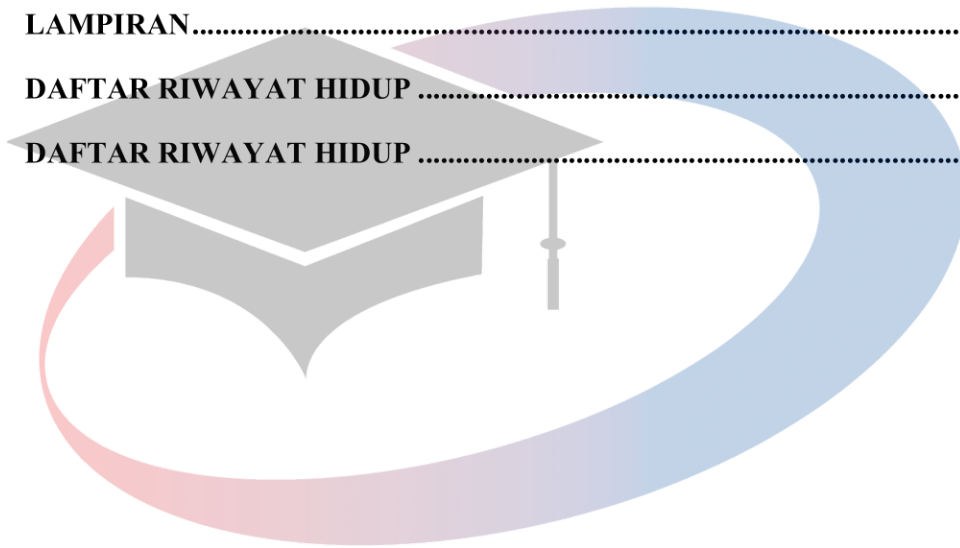
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **22**

3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian	22
3.3. Populasi Dan Sampel.....	23
3.4. Variabel Penelitian	23
3.5. Metode Pengumpulan Data	24
3.6. Teknik Analisis Data	24
3.6.1. Analisis regresi linier berganda	24
3.6.2. Statistik Deskriptif.....	25
3.6.3. Pengujian Kualitas Data.....	27
3.6.4. Pengujian Asumsi Klasik.....	28
3.6.5. Uji Linearitas	30
3.6.6. Pengujian Hipotesis	31
3.6.7. Koefisien Determinasi (R^2).....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... **33**

4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian kuesioner	33
4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi).....	33
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	34
4.1.4. Hasil Uji Kualitas data.....	36
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.1.7. Hasil Regresi Linear Berganda	49
4.1.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50

4.2. Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	122



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1. Data Demografi Responden	34
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Internal.....	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Sistem.....	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov - Smirnov Test.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas Nilai Tolerance dan VIP.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Glesjer.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Linearitas Kualitas Sistem.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Linearitas Kualitas Informasi	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	48
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	50

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	9
Gambar 2.3 Model Delone dan McLean (2003).....	11
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas - Histogram	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	40
Gambar 4.3 Gambar Hasil Pengujian Heteroskedastisitas - Grafik Plot	43



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screen Shot Aplikasi BPJSTK-Mobile.....	57
Lampiran 2 Surat Balasan BPJS Ketenagakerjaan.....	66
Lampiran 3 Data Penelitian.....	67
Lampiran 4 Data Hasil Uji Validitas.....	72
Lampiran 5 Data Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Lampiran 6 SPSS	80
Lampiran 7 Kuesioner.....	96



UNIVERSITAS
MIKROSKIL