

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT  
PT. PLN RAYON RIVAI MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**ANGGUN ETIKA SUBARA  
NIM. 14540018**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT  
PT. PLN RAYON RIVAI MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer Dalam Bidang Sistem Informasi

**Oleh**

**ANGGUN ETIKA SUBARA  
NIM. 14540018**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT  
PT PLN RAYON RIVAI MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

OLEH:

**ANGGUN ETIKA SUBARA  
14540018**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi  
pada tanggal 13 Desember 2018  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

**Pembimbing I**



**Ruliansyah, M.Kom  
NIP. 19751122006041003**

**Pembimbing II**



**Muhamad Kadafi, M.Kom  
NIDN: 0223108404**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah Palembang



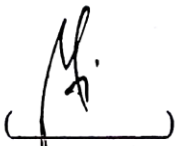
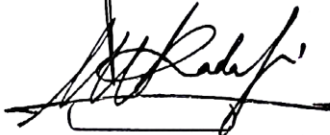
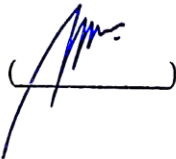

**Ruliansyah, M. Kom  
NIP.19751122906041003**

**PERSETUJUAN  
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat PT PLN  
Rayon Rivai Menggunakan Model Delone Dan Mclean  
Nama : Anggun Etika Subara  
NIM : 14540018  
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Ruliansyah, M. Kom  
NIP.19751122006041003
2. Sekretaris : Muhammad Kadafi, M.Kom  
NIDN: 0223108404
3. Penguji I : Rusmala Santi, M.Kom  
NIP. 197911252014032002
4. Penguji II : Aminullah Imal Alfresi, M.Kom  
NIDN: 2010098902

Diuji di Palembang pada tanggal  
Waktu : 15.00-16.00 WIB  
Hasil/IPK : B/3,52  
Predikat : Dengan Pujian

Dekan, Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Raden Fatah  
  
  
Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum.  
NIP:197301021999032001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya (Ali Bin Abi Thalib)”

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras”

Terima Kasih kuucapkan Kepada:

- Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia dan segala kemudahan yang Engkau berikan dan segala puji dan syukur yang senantiasa terpanjatkan kepada Mu ya Rabb.
- Sholawat serta salam selalu tucurahkan untuk kekasih Allah, dan suri tauladan baginda Rasulullah SAW.

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Terimakasih yang tak terhingga untuk ayahku tercinta Lastra Subara dan ibuku tersayang Maryati yang telah memberikan doa, dukungan, cinta kasih sayang serta pengorbanan baik materil maupun moril. Kupersembahkan kelulusan ini untuk kalian berdua.
- Untuk adikku Alvin Alfarabby Subara yang selalu memberikan doa serta dukungannya,
- Untuk Cekngah dan Udoku Rati Sepra Subara dan Rachmad Darmawan yang selalu *support* dan mendoakan agar skripsi ini selesai.
- Untuk kedua keponakanku Rafalyn Arsyabina Darmawan dan Raqilla Athalissa Darmawan yang selalu menjadi *moodbooster* disaat penat dan lelah mengerjakan skripsi
- Untuk sepupuku Wanda terimakasih sudah menemani menyelesaikan skripsi ini dan mau diajak nganter kemana-mana.
- Terimakasih untuk seluruh keluarga besarku tamong kajong, makwo pakwo, pakngah makngah, makce mang dan juga sepupu-sepupuku untuk semua doa dan dukungannya.
- Terimakasih untuk kedua pembimbingku bapak Ruliansyah, M,Kom dan bapak Muhamad Kadafi, M.Kom atas bimbingan dan arahan yang telah

kalian berikan. semoga ilmu yang bapak berikan menjadi amal jariah yang senantiasa mengalir.

- Dosen–dosen Sistem Informasi yang telah mengajarkan banyak ilmu kepadaku terima kasih semuanya.
- Untuk teman-teman SI A yang masih sama- sama berjuang meraih gelar S.Kom Arif, Budi, Yai, Della, Ani, Dwi, Ayu, Abang, Bimo, Aam, Arbani, Fisun, Faizal, Andika, Zaldi, Aris, Aldo, terimakasih untuk 4 tahun bermakna semoga kebersamaan dan silaturahmi kita tetap terjalin.
- Untuk Jangek Squadku Ade yulima, Anisa, Akyuni Adhandari, Ayu Oktariasari, Bunga Azizah Nurzakiah, Anggara Dwi Putra, Ali Abdul Jabbar terimakasih karena telah berbagi kisah, suka maupun duka.
- Untuk temanku sekaligus saudara Rany Safa Winti terima kasih sudah memberikan dukungan dan semangat yang tak henti-henti agar skripsi ini dapat selesai tepat waktu biar wisuda bareng.
- Untuk mbak Malahayati terima kasih sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan semangat yang tiada tara.
- Dan terimakasih banyak untuk semua orang yang selalu nanya kapan wisuda. Kalian juga termasuk motivasi terbesarku.
- Almamater yang ku banggakan.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Etika Subara  
Tempat dan tanggal lahir : 09 Oktober 1996  
Program Studi : Sistem Informasi  
NIM : 14540018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Desember 2018  
Yang Membuat pernyataan,



Anggun Etika Subara  
NIM. 14540018

# **ANALYSIS OF THE SUCCESS OF THE MANAGEMENT APPLICATION LETTER PT PLN RAYON RIVAI USING DELONE AND MCLEAN MODEL**

## **ABSTRACT**

Successful implementation of information systems in a company is very important to note. Analysis of the success of the management application letter PT PLN Rayon Rivai has not been done. The model used to analyze the success of information systems is DeLone and McLean Models. This research case study with descriptive quantitative research methods. The research instrument was a questionnaire containing statements by using Likert as a measuring tool used to produce the level of success of information systems. This study uses 6 variables DeLone and McLean model. Data was collected using a questionnaire given to respondents. Respondents in this study consisted of 20 respondents. The result of the success rate of application management application letter amounted to 88.2%. In this study, using the technique of hypothesis testing simple linear regression analysis. Hypothesis testing results obtained 4 hypotheses accepted and 5 rejected hypotheses of 9 hypotheses proposed.

**Keywords: Success Analysis, DeLone and McLean, Likert**



**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT  
PT. PLN RAYON RIVAI MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**ABSTRAK**

Kesuksesan penerapan sistem informasi dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan. Analisis kesuksesan aplikasi manajemen surat PT PLN Rayon Rivai belum dilakukan. Model yang digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi adalah Model Delone dan McLean. Penelitian ini berupa studi kasus dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi pernyataan dengan menggunakan *likert* sebagai alat ukur yang digunakan sehingga menghasilkan tingkat kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan 6 variabel Model Delone dan McLean. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 20 responden. Hasil tingkat kesuksesan penerapan aplikasi manajemen surat adalah sebesar 88,22%. Dalam penelitian ini menggunakan teknik uji hipotesis analisis regresi linear sederhana. Hasil pengujian hipotesis didapat 4 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis ditolak dari 9 hipotesis yang diusulkan.

**Kata Kunci:** Analisis Kesuksesan, Delone dan McLean, *likert*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, wr. wb*

Alhamdulillah segala Puji dan Syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memenuhi Jenjang Strata I Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Tak lupa salawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad ShalallahuAlaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman. Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul "Analisis kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat PT PLN Rayon Rivai menggunakan model Delone and Mclean".

"Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi, yaitu : Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi,Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Ruliansyah, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I (Satu).
6. Bapak Muhamad Kadafi, M. Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua).
7. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

8. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2014, khususnya kelas 1454-A dan rekan bimbingan periode 2017-2018

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih kepada ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pada pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Palembang, Desember 2018



Anggun Etika Subara

NIM. 14540018

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Motto Dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Penelitian.....	5
2.2 Teori yang berhubungan dengan penelitian.....	7
2.2.1 Kesuksesan .....	7
2.2.2 Kesuksesan Sistem Informasi .....	7
2.2.3 Analisis.....	8
2.2.4 Model Kesuksesan Delone dan McLean.....	8
2.2.5 Populasi.....	16
2.2.6 Sampel .....	17
2.2.7 Teknik Sampling.....	18
2.2.8 Sumber Data.....	18
2.2.9 Skala Pengukuran.....	19
2.3 Teknik Analisis Data .....	21
2.3.1 Uji Validitas .....	21
2.3.2 Uji Reliabilitas .....	23
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Hipotesis .....	28

<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Alat Dan Bahan Penelitian.....	31
3.3.1 Alat.....	31
3.3.2 Bahan.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel .....	32
3.5 Tahapan Penelitian.....	32
3.6 Kerangka Pikir Model Delone and Mclean .....	35
3.7 Hipotesis .....	36
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.9 Instrumen Penelitian .....	42
3.10 Teknik Analisis Data .....	43
3.10.1 Uji Validitas .....	43
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.11 Uji Hipotesis .....	49
3.12 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
 <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Aplikasi Manajemen Surat PT PLN Rayon Rivai Palembang.....	51
4.1.2 Aplikasi Manajemen Surat PT PLN Rayon Rivai Palembang .....	52
4.2 Analisis Data.....	53
4.2.1 Deskripsi Responden.....	53
4.2.2 Rekapitulasi Dan Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
4.3 Kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat .....	69
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.4.1 Uji Normalitas .....	71
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	72
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda Model 1 Terhadap Penggunaan (Y1).....	74
4.5.2 Uji Regresi Linier Berganda Model 2 Terhadap <i>Net Benefits</i> (Z) .....	75

4.5.3 Uji Regresi Linier Berganda Model 3 Terhadap Kepuasan Pengguna .....	77
4.5.4 Uji Regresi Linier Berganda Model 4 Terhadap <i>Net Benefits (Z)</i> .....	78
4.5.5 Uji Regresi Linier Berganda Model 5 terhadap Kepuasan pengguna (Y2).....	80
4.6 Pengujian Hipotesis .....	81
4.6.1 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan .....	81
4.6.2 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan dan Penggunaan Terhadap <i>Net Benefits</i> .....	85
4.6.3 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	89
4.6.4 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan dan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	92
4.6.5 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Net Benefits</i> .....	96
4.7 Pembahasan.....	100
4.7.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan ( Uji F).....	100
4.7.2 Hasil Uji secara Parsial (Uji t) .....	103
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	109
5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	111
<b>LAMPIRAN</b> .....	113
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	138

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Delone dan Mclean (2003) update.....	10
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif .....	29
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian .....	33
Gambar 3.3 Kerangka pikir model Delone and Mclean .....	35
Gambar 4.1 Halaman Login .....	52
Gambar 4.2 Tampilan Home Aplikasi Manajemen Surat .....	53
Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Gambar 4.4 Diagram Variabel Kualitas Sistem .....	56
Gambar 4.5 Diagram Variabel Kualitas Informasi .....	58
Gambar 4.6 Diagram Variabel Kualitas Layanan .....	60
Gambar 4.7 Diagram Variabel Penggunaan.....	62
Gambar 4.8 Diagram Variabel Kepuasan Pengguna.....	64
Gambar 4.9 Diagram Variabel <i>Net Benefits</i> .....	66
Gambar 4.10 Diagram Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan .....	70

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Ukuran Skala <i>Likert</i> .....	21
Tabel 2.2 Skor Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 3.1 Populasi Penelitian .....	34
Tabel 3.2 Operasional variabel penelitian.....	41
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....	44
Tabel 3.4 Hasil Analisis uji validitas .....	47
Tabel 3.5 Daftar Interpestasi Koefisien r .....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Per Variabel.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Sistem.....	55
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi variabel kualitas sistem .....	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Informasi .....	55
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi variabel kualitas informasi .....	56
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas layanan .....	55
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi variabel kualitas layanan .....	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Penggunaan.....	55
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi variabel penggunaan.....	56
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna .....	55
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi variabel kepuasan pengguna.....	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Net Benefits</i> .....	55
Tabel 4.13 Distribusi frekuensi variabel <i>net benefits</i> .....	56
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi Variabel Keseluruhan .....	55
Tabel 4.15 Hasil Rata- Rata Keseluruhan Data Kuisisioner.....	70
Tabel 4.16 Tabel Tingkatan Kesuksesan .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas SPSS.....	72
Tabel 4.18 Hasil Keputusan Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.19 Hasil Regresi Model 1 Menggunakan SPSS .....	74
Tabel 4.20 Hasil Regresi Model 2 Menggunakan SPSS.....	75
Tabel 4.21 Hasil Regresi Model 3 Menggunakan SPSS.....	77
Tabel 4.22 Hasil Regresi Model 4 Menggunakan SPSS.....	79
Tabel 4.23 Hasil Regresi Model 5 Menggunakan SPSS.....	80
Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.26 Hasil Uji T.....	84
Tabel 4.27 Hasil Uji T Masing –Masing Variabel.....	85
Tabel 4.28 Uji Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 4.29 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.30 Hasil Uji T.....	88
Tabel 4.31 Hasil Uji T Masing –Masing Variabel.....	89
Tabel 4.32 Uji Koefisien Determinasi .....	90
Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.34 Hasil Uji T.....	91
Tabel 4.35 Hasil Uji T Masing –Masing Variabel.....	93
Tabel 4.36 Uji Koefisien Determinasi .....	93



Tabel 4.37 Hasil Uji F.....	94
Tabel 4.38 Hasil Uji T.....	95
Tabel 4.39 Hasil Uji T Masing –Masing Variabel.....	96
Tabel 4.40 Uji Koefisien Determinasi .....	97
Tabel 4.41 Hasil Uji F.....	98
Tabel 4.42 Hasil Uji T.....	99
Tabel 4.43 Hasil Uji T Masing –Masing Variabel.....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 2 SK Pembimbing.....	115
Lampiran 3 Surat Balasan .....	116
Lampiran 4 Berita Acara Wawancara .....	117
Lampiran 5 Berita Acara Penyebaran Kuesioner.....	118
Lampiran 6 Wawancara .....	119
Lampiran 7 Kuesioner.....	120
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden .....	124
Lampiran 9 Uji Validitas Kualitas Sistem .....	128
Lampiran 10 Uji Validitas Kualitas Informasi.....	128
Lampiran 11 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	129
Lampiran 12. Uji Validitas Penggunaan .....	129
Lampiran 13. Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	130
Lampiran 14. Uji Validitas <i>Net Benefits</i> .....	130
Lampiran 15. Uji Validitas Manual Variabel Kualitas Sistem .....	130
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	132
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	132
Lampiran 18. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	132
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Penggunaan .....	132
Lampiran 20. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna .....	132
Lampiran 21. Uji Reliabilitas <i>Net Benefits</i> .....	133
Lampiran 22. Lembar Konsultasi Pembimbing 1 .....	134
Lampiran 23. Lembar Konsultasi Pembimbing 2 .....	136

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapat kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data dan atau informasi. Dengan mempertimbangkan berbagai solusi yang ditawarkan oleh sistem informasi, penerapan sistem informasi pun tidak hanya terbatas pada bidang komputer dan teknologi informasi, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada hal yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat dalam suatu instansi. Penggunaan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi dalam dunia perkantoran memberikan nilai tambah proses pengolahan data, dalam dunia perkantoran keberadaan teknologi informasi juga sangat berguna bagi pihak instansi untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari terutama dalam pengolahan data surat masuk dan surat keluar. Salah satu instansi yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan surat yaitu PT. PLN.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, sketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda N.V. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya. ([www.pln.co.id/tentang-](http://www.pln.co.id/tentang-)

kami/profil-perusahaan diakses tanggal 10 Agustus 2018) PT. PLN (Persero) secara bertahap mengembangkan aplikasi yang digunakan dalam membantu proses pengelolaan surat menyurat atau manajemen surat. Sistem Aplikasi Manajemen Surat ini diciptakan untuk menggantikan metode pengelolaan persuratan secara manual menjadi digital atau terkomputerisasi, dengan tujuan utamanya yaitu untuk mempermudah dan mempercepat proses manajemen surat baik surat masuk, surat keluar, nota dinas, disposisi maupun pencarian surat.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan suatu aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data – data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* juga membantu menunjukkan lokasi / tempat *hardcopy* disimpan. Dengan aplikasi ini akan memberi kemudahan untuk user yang berkepentingan dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian. Aplikasi manajemen surat ini belum pernah dilakukan analisis kesuksesan penerapannya sebelumnya sehingga belum ada yang dapat memberikan saran dan masukan untuk perkembangan dan perbaikan dari sistem itu sendiri, dari berbagai kendala yang ada bisa jadi tidak sesuai dengan tujuan diterapkannya sistem ini. Analisa dilakukan dengan suatu metode yang sesuai pada fokus penelitian.

Beberapa model yang digunakan untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi diantaranya yaitu Model Delone dan McLean, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology*

(UTAUT). Salah satu model yang populer dan berfokus pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi. Model ini memiliki ketergantungan dari enam variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu dan dampak organisasional. Pada tahun 2003 Mclean dan Delone kembali mengembangkan terornya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas service(*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi Manfaat-Manfaat Bersih (*net benefits*). Model yang dikembangkan oleh Delone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan, karena model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid (Jogiyanto, 2007:2).

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan, penelitian ini akan berfokus pada kesuksesan penerapan Aplikasi Manajemen Surat pada PT. PLN Rayon Rivai Palembang untuk dijadikan bahan penulisan usulan penelitian dengan judul “ Analisis Kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat PT. PLN Rayon Rivai Menggunakan Model Delone dan McLean”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah Bagaimana cara mengukur dan menguji tingkat kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat menggunakan model Delone dan Mclean?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian yang dilakukan perlu dibatasi masalah yang akan dibahasnya, agar dalam penelitian dapat lebih terarah, batasan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Pada model analisis digunakan enam variabel yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *use of system*, *net benefits*.
2. Mengukur tingkat kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna sistem atau karyawan PT. PLN Rayon Rivai.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat pada PT. PLN dengan menggunakan model Delone dan Mclean.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah pengukuran tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi dapat memberikan tingkat nilai kesuksesan penerapan teknologi informasi, serta dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen lembaga atau organisasi dalam memahami faktor-faktor penentu kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat sehingga kedepannya lembaga dapat meningkatkan kinerja dari Aplikasi Manajemen Surat.