

**IMPLEMENTASI METODE *DELONE* DAN *MCLEAN* UNTUK MENGUKUR  
KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI POSPAY DI  
PT. POS INDONESIA (Persero)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer (S.Kom)**



**OLEH:**

**CRISTIN TIDJA YULIANI BAS  
51180001**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS TIMOR**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya atas nama Cristin Tidja Yuliani Bas menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi saya yang berjudul “Implementasi Metode *Delone* Dan *Mclean* Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pospay Di PT. Pos Indonesia (Persero)” adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Jika di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini dapat digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Sarjana Komputer (S.Kom) dibatalkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kefamenanu, Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Cristin Tidja Yuliani Bas

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Implementasi Metode *Delone* Dan *Mclean* Untuk  
Mengukur Kesuksesan Penerapan Aplikasi Pospay  
Di PT. Pos Indonesia (Persero)

Nama : Cristin Tidja Yuliani Bas

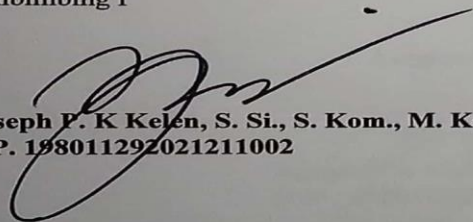
NPM : 51180001

Jenjang : Strata Satu (S1)

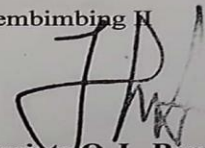
Program Studi : Teknologi Informasi

Menyetujui,

Pembimbing I

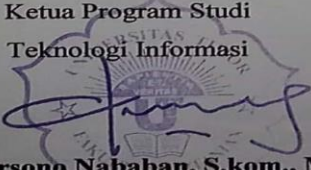
  
**Yoseph P. K Kelen, S. Si., S. Kom., M. Kom**  
**NIP. 198011292021211002**

Pembimbing II

  
**Yasinta O. L. Rema, S. Kom., M. T**  
**NIDN. 0026038301**

Mengetahui

Ketua Program Studi  
Teknologi Informasi

  
**Darsono Nababan, S.kom., M.kom**  
**NIP : 19850222 201903 1 008**

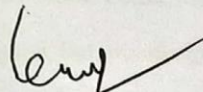
**HALAMAN PENGESAHAN**

**Implementasi Metode *Delone* dan *Mclean* untuk mengukur kesuksesan penerapan aplikasi Pospay Di PT. Pos Indonesia (Persero)**

**Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Pertanian Universitas Timor**

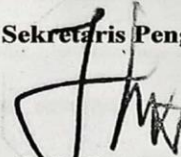
**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji**




**Leonard P. Gelu, S.Kom.,M.Kom**  
NIP.199103082022031006

**Sekretaris Penguji**



**Yasinta O. L. Rema, S.Kom.,M.T**  
NIDN: 0026038301

**Anggota Penguji**



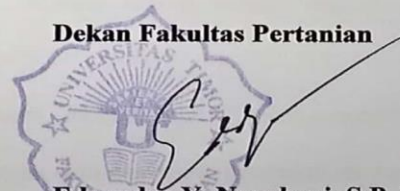
**Yoseph F.K Kelen, S.M., S.Kom.,M.Kom**  
NIP : 198011292021211002

**Ketua Program Studi  
Teknologi Informasi**



**Darsono Nababan, S.Kom.,M.Kom**  
NIP : 19850222 201903 1 008

**Dekan Fakultas Pertanian**



**Eduardus Y. Neonbeni, S.P.,M.P**  
NIP : 197305142005011002

**Tanggal Ujian : 18 Agustus 2022**

**Tanggal Lulus : 18 Agustus 2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI METODE *DELONE DAN MCLEAN* UNTUK MENGUKUR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI POSPAY DI PT. POS INDONESIA “**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah skripsi program studi Teknologi Informasi fakultas Pertanian Universitas Timor. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan diselesaikan dengan baik tanpa campur tangan dan dukungan dari Bapak/Ibu dosen dan orang-orang terkasih disekeliling penulis yang selalu mendukung dan membantu. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, Mp selaku Rektor Universitas Timor
2. Bapak Eduardus Yosef Neonbeni, S.p., M.p selaku Dekan fakultas pertanian
3. Bapak Darsono Nababan, S.kom., M.kom selaku Ketua Program studi Teknologi Informasi
4. Bapak Yoseph P.K Kelen, S.si., S.kom., M.kom selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Ibu Yasinta O.L Rema, S.kom., M.T selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis
6. Bapak Leonard Peter Gelu, S.kom., M.kom selaku dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.

7. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen program studi Teknologi Informasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan dan Staf yang dengan sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian.
8. Kepala kantor Pos cabang kefamenanu beserta jajarannya yang membantu penulis dalam proses penelitian.
9. Kedua orangtua kandung Bapak Rofinus Bas dan Mama Oktaviana Nomeseo, yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun. Dan mengajarkan penulis arti dari sebuah pengorbanan yang tulus.
10. Opa Dance Amnifu, Oma Pdt. Anita Mooy, Ma Yeane Sricam dan kakak Fr. Angelino, CICM, kakak Guido, adik Dino, Sandro, Arin dan Anita, serta seluruh keluarga besar di kupang yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan yang begitu luar biasa bagi penulis. Serta semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang juga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan keluarga besar Leslar (Wilo, Juleha, Sumiatih dan Lalapoh) yang saling membperikan *support* dan tawa dalam setiap kondisi dan keadaan.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu, sangat diharapkan segala masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekalian demi menyempurnakan tulisan ini.

Kefamenanu, 2022

Penulis

**MOTTO**

***“MILLE PASSUUM ITER INCIPIT UNO GRADU (PERJALANAN SERIBU  
MIL DIMULAI DENGAN SATU LANGKAH)”***

## ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (persero) memiliki layanan pos *payment* (pospay) atau *System Online Payment Point* (SOPP). Layanan Pospay yang sudah berjalan harus terus ditingkatkan agar dapat berkembang dengan baik. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penerapan pospay di PT. Pos Indonesia (persero) agar nantinya dapat diketahui dan diidentifikasi kesuksesan dari penerapan aplikasi Pospay. Data penelitian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan metode *Structrural Equation Models* (SEM) dengan menggunakan *tools* SPSS Amos versi 2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner online kepada pengguna aplikasi Pospay yaitu petugas PT.Pos Indonesia (persero) .

Metode *Delone* dan *Mclean* akan digunakan sebagai model untuk menganalisa kesuksesan aplikasi Pospay dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh. Metode *Delone* dan *Mclean* merupakan metode yang memiliki 6 variabel yaitu : *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Statisfaction* dan *Net Benefit*. Variable-variabel ini digunakan sebagai komponen penentu kesuksesan implementasi layanan Pospay. Hasil penenlitan menunjukkan bahwa keenam variable tersebut tidak saling mempengaruhi satu sama lain.



**Kata kunci:** PT. Pos Indonesia (persero), Kesuksesan layanan *pos payment* (pospay), metode *delone* dan *mclean*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Tipe Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Alat dan Bahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Tahapan penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ANALISIS, PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Gambaran Umum Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3	Analisis Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Uji Normalisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Uji Kesesuaian Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	KESIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 2 Survey Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 3 Kuisisioner Online .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 4 Tampilan aplikasi Pospay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 5 Transaksi pada PT.Pos menggunakan aplikasi Pospay .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 6 Kartu Kontrol Bimbingan Skripsi .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Lampiran 7 Notulensi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 D&M models (2003) (William H. DeLon dan Ephraim R. McLean)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 D&M models (2003) (William H. DeLon dan Ephraim R. McLean)**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Diagram Presentase Gender Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Diagram Presentase Berdasarkan Usia.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Model penelitian digambarkan dengan SPSS Amos.23**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Uji validasi konvergen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Terhadap Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Perumusan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Perumusan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Pengukuran skala.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Penyusunan kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5 Kualitas Informasi (Information Quality) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 6 Kualitas Sistem (system quality) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 7 Kualitas Layanan (Service Quality).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 8 Skala perhitungan penggunaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 9 Kuisisioner pengguna (use) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 10 Kuisisioner kepuasan pengguna (user satisfaction)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 11 Kuisisioner Hasil bersih (Net Benefit) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Uji validitas CFA (Confirmatory Factor Analysis)/konstruk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Tabel 4. 2 Uji validitas konvergen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Uji reliabilitas dengan Uji construct reliability (CR) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Tabel 4. 4 Uji validitas dengan Uji Average Variance Extracted (AVE)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Tabel 4. 5 Uji validitas diskriminan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kesesuaian Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Hasil Uji Hipotesa. **signifikan 5%, dan ***signifikan 0.1 %	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>not defined.</b>

