

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PADA TRAVELOKA  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**DISUSUN OLEH :**

**TITIK NUR MUJAYYANA**

**NPM. 1342010029**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2017**

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PADA TRAVELOKA  
STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**Disusun Oleh :**

**Titik Nur Mujayyana**  
**NPM. 1342010029**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Pembimbing Utama**

**Dr. Nurhadi , M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Pada "Traveloka (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur "**".

Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan penelitian lapangan hingga penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi - tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. Lukman Arif , M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Sonja Andarini , M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Bisnis dan staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Kedua Orang Tua serta Adik – adik penulis yang penulis sayangi, yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Seluruh teman-teman penulis Administrasi Bisnis angkatan 2013 yang telah memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Sistem .....	8

2.2.2 Informasi.....	11
2.2.3 Sistem Informasi.....	16
2.2.4 Sistem Informasi Manajemen .....	22
2.2.5 Keberhasilan Sistem .....	24
2.2.6 Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Sistem.....	28
2.2.6.1 Kualitas Sistem .....	28
2.2.6.2 Kualitas Informasi.....	31
2.2.6.3 Kepuasan Pengguna .....	33
2.3 Kerangka Berpikir .....	34
2.4 Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.2.1 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.2.2 Pengukuran Variabel dan Teknik Penarikan Sampel .....	41
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	42
3.3.1 Populasi .....	42
3.3.2 Sampel .....	42
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44

3.4.1 Jenis Data .....	44
3.4.2 Sumber Data .....	45
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.5.1 Uji Validitas .....	45
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.4 Uji Normalitas .....	49
3.5.5 Uji Multikolinieritas .....	50
3.5.6 Heteroskedastisitas .....	51
3.5.7 Uji Autokolerasi .....	52
3.6 Metode Analisis Data .....	53
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	54
3.7 Metode Analisis dan Uji Hipotesis .....	55
3.7.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	55
3.7.2 Pengujian Secara Parsial (uji t) .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Obyek Penelitian dan Penyajian Data.....	60
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian .....	60
4.1.1.1 Struktur Organisasi PT Traveloka.....	61

4.1.1.2 Logo Perusahaan .....	63
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	64
4.1.2 Penyajian Data .....	64
4.1.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	65
4.1.2.2 Variabel – Variabel Penelitian .....	65
4.2 Analisis Data Penelitian .....	81
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	81
4.2.1.1 Uji Validitas .....	81
4.2.1.2 Uji Reabilitas.....	83
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	84
4.2.2.1 Uji Normalitas .....	84
4.2.2.2 Uji Multikorelitas .....	85
4.2.1.3 Uji Autokorelasi .....	86
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	87
4.2.3.1 Uji F .....	87
4.2.3.2 Uji t .....	90
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
4.3.1 Pengaruh Secara Simultan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maupun <i>Website</i> pada Traveloka .....	92



4.3.2 Pengaruh Secara Parsial Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maupun <i>Website</i> pada Traveloka .....	93
4.3.3 Pengaruh Secara Parsial Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Maupun <i>Website</i> pada Traveloka .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner .....	42
Tabel 3.2 Uji Durbin-Watson (DW Test).....	53
Tabel 4.1 Definisi Jenis Kelamin Responden .....	65
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem .....	66
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi .....	71
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna .....	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	82
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	82
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikorelitas.....	82
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji F .....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji t .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Pembelian Online di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Siklus Informasi .....	17
Gambar 2.2 Komponen Sistem Informasi .....	18
Gambar 2.3 Model teori tentang sistem informasi yang terkenal dari DeLone & McLeon .....	28
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 3.1 Kurva daerah penerimaan atau penolakan hipotesis secara simultan .....	57
Gambar 3.2 Kurva daerah penerimaan atau penolakan hipotesis secara parsial .....	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Traveloka .....	61
Gambar 4.2 Logo Perusahaan .....	70
Gambar 4.3 Uji Normalitas .....	85
Gambar 4.4 Uji Autokorelasi .....	86
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Hasil Uji t ( $X_1$ ) .....	91
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Hasil Uji t ( $X_2$ ) .....	92

## ABSTRAKSI

### **TITIK NUR MUJAYYANA – 1342010029, ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PADA TRAVELOKA STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

Evaluasi kepuasan pengguna akhir informasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada Traveloka; 2) pengaruh variabel Kualitas Sistem secara parsial terhadap kepuasan pengguna Traveloka; 3) pengaruh variabel Kualitas Informasi kepuasan pengguna pada Traveloka.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari 100 pengguna Traveloka yaitu para mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sementara itu teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F membuktikan bahwa secara simultan variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bukti bahwa secara parsial variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). diantara kedua variabel bebas tersebut variabel Kualitas Informasi (X2) memberikan pengaruh yang paling besar.

**Kata Kunci : *Keberhasilan Sistem Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna***

## ABSTRACT

### **TITIK NUR MUJAYYANA – 1342010029, ANALYSIS SUCCESS OF INFORMATION SYSTEM IN TRAVELOKA ON THE STUDENTS NATIONAL DEVELOPMENT UNIVERSITY “VETERAN” EAST JAVA**

Evaluation of the satisfaction of the end users of the information can be used as a tool overcome the success of the system. This study to analyze: 1) the influence of variable Quality System and Quality Information simultaneously to the satisfaction of the use of Traveloka; 2) the influence the variable of quality system the satisfaction to the users of Traveloka; 3) influence the variable quality information the satisfaction to the users of Traveloka.

The study used the primary data that was extracted from 100 students national development university “Veteran” east java. While the sampling technique used is purposive sampling. While the technique to analyze using multiple linear regression analysis techniques. Measurement of variables in this study using likert scale.

The results testing of hypotheses using the F test proves that the variables of the Quality System (X1) and the Quality Information (X2) influence the satisfaction of the users satisfaction (Y). While the testing of hypothesis using the test indicates that the variables in the Quality System (X1) and Quality Information (X2) influence the users satisfaction (Y). Between the two variables, the variable Quality Information (X2) gives the greatest effect.

***Keywords: Successful Information System, Quality System, Quality Information, and User Satisfaction.***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

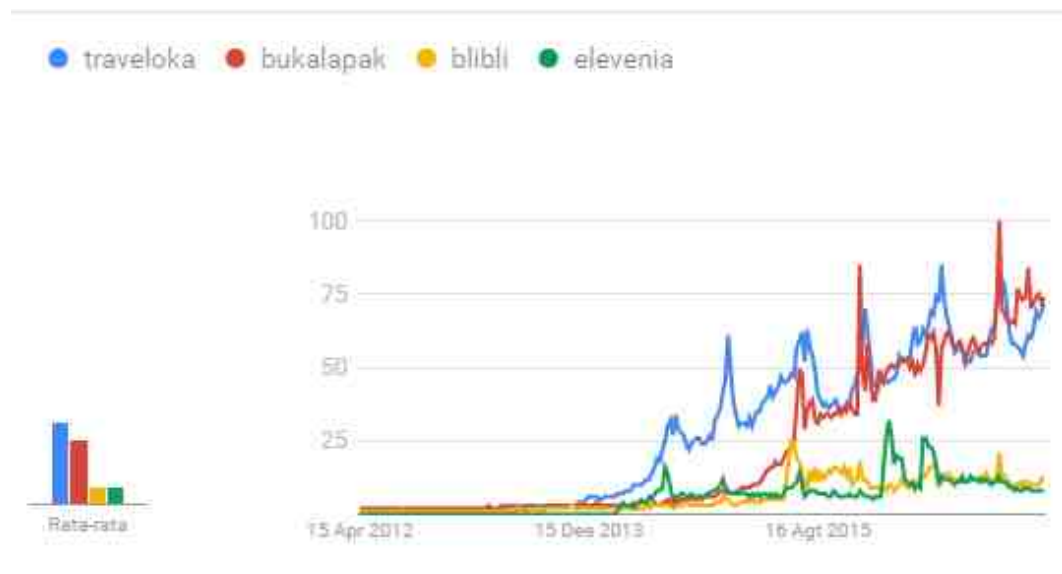
Sistem Informasi memegang peranan yang cukup penting apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini. Hampir di seluruh sektor bisnis di dunia ini menggunakan sistem informasi di perusahaan mereka. Bukan hanya itu mereka pun selalu berusaha melakukan berbagai macam cara untuk mengembangkan sistem informasi yang digunakan di perusahaan mereka. Hal tersebut disebabkan karena sistem informasi memegang peranan yang cukup penting dalam bisnis mereka. Misalnya saja seperti mendukung operasi bisnis, mendukung pengambilan keputusan managerial, mendukung keunggulan strategis.

Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah (Septianita, Winarno, dan Arif, 2014).

Banyak agen perjalanan yang menyediakan layanan pembelian tiket pesawat serta memesan kamar hotel secara online melalui sebuah website maupun aplikasi. Begitu pula salah satu agen perjalanan yang saat ini sedang populer di

Indonesia yakni Traveloka. Perusahaan yang berdiri pada tahun 2012 ini telah berhasil menjual banyak tiket serta pemesanan kamar hotel meskipun tergolong rekative masih baru.

Gambar 1.1



Sumber : <https://trends.google.co.id>

Traveloka yang terlebih dahulu dikenal sebagai situs layanan pemesanan tiket pesawat dan pemesanan kamar hotel terbesar di Indonesia ini semakin memperluas jangkauan lainnya, layanan terbaru ini tetap mengedepankan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen. Selain itu beragam metode pembayaran masih bisa dipilih oleh konsumen.

Traveloka merupakan situs serta aplikasi pencarian harga maskapai penerbangan tercepat, termurah dan terlengkap. Untuk pemesanan hotel Traveloka juga memberikan penawaran harga murah, fasilitas yang terbaik, serta lokasi yang strategis. Melalui situs maupun aplikasi pelanggan dapat memilih harga yang

diinginkan dan menyesuaikan budget yang dimiliki. Nama perusahaan besarnya ialah PT. Traveloka Indonesia, perusahaan ini memiliki partner kerja yaitu Garuda, citilink, Lion Air, Sriwijaya, Merpati, Jetstar, Sky, Air Asia, dll, untuk bagian maskapai penerbangan. Sedangkan partner kerja untuk pemesanan kamar hotel yaitu Ibis, Amaris, Fave, Harris, Santika, Ciputra, dll.

Dalam pengembangan sistem, keberhasilan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian antara analisis sistem, pemakai (*User*), sponsor dan *customer*. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati - hati untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan sistem dari manual ke komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan sikap perilaku dan organisasional. Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka perlu partisipasi dari pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan. Sebagai akibat dari perubahan lingkungan eksternal perusahaan, sistem informasi baru yang diperluas harus mampu menangkap permintaan - permintaan informasi yang diperlukan oleh pengguna dengan kriteria kualitas sistem tertentu yaitu: dapat dipercaya (*reliable*), akurat (*accuracy*) dan tepat waktu (*timely*).

Oleh karena itu, apabila adanya keusangan dari sistem informasi maka harus segera diadakan modifikasi atau pengembangan sistem informasi secara umum dicapai melalui beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan



pengoperasian sistem. Untuk mengetahui keberhasilan sebuah sistem adalah dengan melalui persepsi penggunaannya (Komara 2005) menyatakan bahwa evaluasi kepuasan pengguna akhir informasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sistem.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada traveloka?
2. Apakah kualitas sistem secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada traveloka?
3. Apakah kualitas informasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada traveloka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada traveloka.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada traveloka.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada traveloka.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna :

1. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan refrensi tentang pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis khususnya dalam bidang Sistem Informasi Bisnis.

Secara Praktisi

- a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan pemikiran bagi perusahaan yang bermanfaat mengenai keberhasilan sistem informasi bisnis pada traveloka.
- b. Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi para peneliti yang akan datang dan akan mengkaji tentang pengembangan Sistem Informasi Bisnis mendatang.