



SKRIPSI

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MERIMEN
ECLAIMS MENGGUNAKAN DELONE MCLEAN
DAN TAM (STUDI KASUS : PT Asuransi XYZ)**

SESILIA TIARA RAHAYU ADA

NPM 20082010167

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025



SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MERIMEN ECLAIMS MENGGUNAKAN DELONE MCLEAN DAN TAM (STUDI KASUS : PT Asuransi XYZ)

SESILIA TIARA RAHAYU ADA

NPM 20082010167

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MERIMEN ECLAIMS MENGUNAKAN DELONE MCLEAN DAN TAM (STUDI KASUS : PT ASURANSI XYZ)

Oleh :

SESILIA TIARA RAHAYU ADA
NPM. 20082010167

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jawa Timur Pada tanggal 9 Mei 2025

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005



(Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19960203 2024062 001



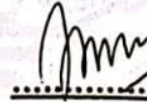
(Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001



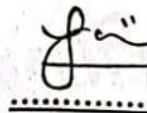
(Ketua Penguji)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052



(Penguji II)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



(Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novarina Hendrasarie, MT

NIP. 19681126 199403 2 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM MERIMEN ECLAIMS
MENGUNAKAN DELONE MCLEAN DAN TAM
(STUDI KASUS : PT ASURANSI XYZ)**

Oleh :

**SESILIA TIARA RAHAYU ADA
NPM. 20082010167**



**Menyetujui,
Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

A handwritten signature in blue ink, belonging to Agung Brastama Putra, is written over the official name and NIP.

**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003**

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sesilia Tiara Rahayu Ada
NPM : 20082010167
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 16 Mei 2025

Mahasiswa



Sesilia Tiara Rahayu Ada
NPM. 20082010167

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Sesilia Tiara Rahayu Ada / 20082010167
Judul Skripsi : Analisis Kesuksesan Sistem Merimen eClaims
Menggunakan Delone McLean dan TAM (Studi Kasus : PT Asuransi XYZ)
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

Perkembangan sistem informasi di perusahaan asuransi, seperti Merimen eClaims, sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada nasabah. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data polis, klaim, dan analisis risiko secara efektif, serta mempermudah proses klaim asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi XYZ Indonesia. Meskipun Merimen eClaims telah diadopsi, masih terdapat keluhan terkait sinyal error dan kesulitan dalam pengeditan data.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan sistem Merimen eClaims dengan menggunakan model DeLone & McLean dan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengaruh sistem terhadap kinerja klaim asuransi dan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dalam perusahaan asuransi.

Sehingga hasil dari penelitian ini terdapat 7 hipotesis yang diterima yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan, kualitas informasi terhadap persepsi kemudahan, persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel yang memiliki nilai *original sample* paling kecil adalah variabel kualitas layanan terhadap persepsi kemudahan sebesar 0,017. Oleh karena itu, diharapkan pihak aplikasi *Merimen eClaims* agar mengembangkan kualitas layanan sehingga terciptanya kemudahan menggunakan sistem.

Kata Kunci: Merimen eClaims, Delone McLean, Technology Acceptance Model (TAM)

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Sesilia Tiara Rahayu Ada / 20082010167
Thesis Title : Analisis Kesuksesan Sistem Merimen eClaims
Menggunakan Delone McLean dan TAM (Studi Kasus : PT Asuransi XYZ)
Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

The development of *information systems* in insurance companies, such as Merimen eClaims, is very important to improve operational efficiency and customer service. This system allows effective management of policy data, claims, and risk analysis, and simplifies the motor vehicle insurance claim process at PT Asuransi XYZ Indonesia. Although Merimen eClaims has been adopted, there are still complaints related to error signals and difficulties in editing data.

This study aims to analyze the success of the Merimen eClaims system using the DeLone & McLean model and the Technology Acceptance Model (TAM). The results of the analysis are expected to provide insight into the effect of the system on insurance claim performance and customer satisfaction, as well as increase user acceptance of information technology in insurance companies.

So that the results of this study have 7 hypotheses that are accepted, namely system quality, information quality and perceived ease of use, information quality to perceived ease of use, perceived usefulness to user satisfaction, and user satisfaction to net benefits. Based on the results of this study, the variable that has the smallest original sample value is the service quality variable on perceived convenience of 0.017. Therefore, it is hoped that the Merimen eClaims application will develop service quality so as to create ease of using the system.

Keywords: *Merimen eClaims, Delone McLean, Technology Acceptance Model (TAM)*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa. Berkat limpahan nikmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Merimen eClaims Menggunakan Delone McLean dan TAM (Studi Kasus : PT Asurani XYZ)” dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1/Sarjana Program Studi Sistem Informasi.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu saya dengan cara apa pun selama saya bekerja pada tesis ini dan penelitian yang menyertainya. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. Kepada orang tua tercinta saya, Bapak Fiktorada S.S., AAIK, dan Ibu Betty Sulistianingrum Santoso, yang selalu ada di sisi saya dalam suka dan duka, memberikan dukungan yang tak tergoyahkan, dan membantu saya mengatasi setiap rintangan yang muncul selama penelitian ini.
2. Ibu Anita Wulansari S.Kom., M.Kom., yang bertindak sebagai pembimbing pertama dan memberikan bimbingan serta informasi berharga yang memungkinkan penulis menyelesaikan tesis ini dengan sukses.
3. Ibu Tri Puspa Rinjeni S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing kedua yang membantu penulis dengan berbagi pengalaman dan memberikan bimbingan, berperan penting dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen wali saya, yang selalu ada untuk saya dan membantu saya meraih kesuksesan.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., atas nama Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, sebagai Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
6. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Nasional Pembangunan “Veteran” Jawa Timur, Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
7. Semua orang yang telah mengajarkan hal baru kepada saya dalam program studi Sistem Informasi.
8. Dengan penuh rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Agus Eka Budiman, Direktur PT Merimen Technologies Indonesia, atas

kesempatan yang diberikan untuk melakukan studi kasus di dalam organisasinya.

9. Bapak Loethano Novi Syukriadi, Kepala Sumber Daya Manusia, atas izinnya kepada penulis untuk melakukan studi kasus di perusahaannya dan memberikan izin yang diperlukan.
10. Kepada Gita, Angel, Ita, Zia, Annisa, dan Ave, yang telah menjadi tumpuan dan sumber inspirasi bagi penulis selama bertahun-tahun.

Mohon'maaf'yang sebesar-besarnya atas ketidaknyamanan yang mungkin ditimbulkan oleh survei ini; penulis sangat menghargai waktu dan tanggapan yang diberikan. Demikian pesan saya. Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat dijadikan referensi bagi semua pembaca, terutama bagi pembaca yang berminat melakukan penelitian di universitas ini atau universitas lain. Terima kasih.

Surabaya, Mei 2025

Penulis,

Sesilia Tiara Rahayu Ada

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Relevansi SI	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	22
2.2.1. Sistem Informasi Website.....	22
2.2.2. Sistem Informasi Manajemen	23
2.2.3. Delone and McLean.....	24
2.2.4. Technology Acceptance Model (TAM).....	26
2.2.5. Merimen eClaims.....	27
2.2.6. PT asuransi XYZ	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Alur Penelitian	31

3.2 Studi Literatur	31
3.3 Observasi dan Wawancara	32
3.4 Identifikasi Masalah	33
3.5 Menentukan Model Konseptual	34
3.6 Penyusunan Hipotesis	36
3.7 Menentukan Populasi dan Sampel	41
3.8 Menyusun Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Penyebaran Kuesioner.....	47
3.10 Uji Variabel dan Reliabilitas.....	47
3.11 Pengolahan Data dan Analisis.....	48
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Data Responden	51
4.1.1. Nama.....	51
4.1.2. Jenis Kelamin.....	51
4.1.3. Provinsi	52
4.2. Analisis Deskriptif	52
4.2.1. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information quality</i>	53
4.2.2. Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	54
4.2.3. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service quality</i>	56
4.2.4. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived usefulnesss</i>	57
4.2.5. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived ease of use</i>	59
4.2.6. Frekuensi Jawaban Variabel <i>User satisfaction</i>	60
4.2.7. Frekuensi Jawaban Variabel <i>Net benefits</i>	61
4.3. Analisis Inferensial.....	63
4.3.1. Pengujian Model Pengukuran (<i>OuteroModel</i>).....	63
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
4.4. Pengujian Hipotesis.....	75
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.5.1. Hubungan System Quality terhadap Perceived usefulness.....	80
4.5.2. Hubungan System Quality terhadap Perceived ease of use.....	82
4.5.3. Hubungan System Quality terhadap Net benefit	83

4.5.4. Hubungan Information quality terhadap Perceived usefulness	85
4.4.5. Hubungan Information quality terhadap Perceived ease of use	86
4.5.6. Hubungan Information quality terhadap Net benefit.....	88
4.5.7. Hubungan Service quality terhadap Perceived ease of use	90
4.5.8. Hubungan Service quality terhadap User satisfaction	92
4.5.9. Hubungan Perceived ease of use terhadap Perceived usefulness	94
4.5.10. Hubungan Perceived ease of use terhadap User satisfaction.....	96
4.5.11. Hubungan Perceived usefulness terhadap User satisfaction.....	97
4.5.12. Hubungan User satisfaction terhadap Net benefit	99
BAB V PENUTUP.....	103
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran Pengembangan.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	113

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2014).....	5
Gambar 2.1 Model Delone and McLean [10]	25
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> [38]	27
Gambar 2.3 Dashboard Merimen eClaims.....	28
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Konseptual [10].....	34
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2 Diagram Provinsi	52
Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping.....	75

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Definisi operasional Delone McLean	34
Table 3.2 Skala Likert	43
Table 3.3 Instrumen Pernyataan	43
Table 4.1 Frekuensi Indikator Variabel <i>Information quality</i>	53
Table 4.2 Nilai Indikator Variabel Kualitas Informasi	54
Table 4.3 Frekuensi Indikator Variabel <i>System Quality</i>	54
Table 4.4 Nilai Indikator Variabel Kualitas Sistem	55
Table 4.5 Frekuensi Indikator Variabel <i>Service quality</i>	56
Table 4.6 Nilai Indikator Variabel Kualitas Layanan	57
Table 4.7 Frekuensi Indikator Variabel <i>Perceived usefulness</i>	57
Table 4.8 Nilai Indikator Variabel Persepsi Kegunaan	58
Table 4.9 Frekuensi Indikator Variabel <i>Perceived ease of use</i>	59
Table 4.10 Nilai Indikator Persepsi Kemudahan	60
Table 4.11 Frekuensi Indikator Variabel <i>User satisfaction</i>	60
Table 4.12 Nilai Indikator Variabel Kepuasan Pengguna	61
Table 4.13 Frekuensi Indikator Variabel <i>Net benefits</i>	62
Table 4.14 Nilai Indikator Manfaat Bersih	62
Table 4.15 Nilai <i>Outer Loading</i>	64
Table 4.16 Nilai AVE	65
Table 4.17 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	66
Table 4.18 Nilai <i>Cross Loading</i>	67
Table 4.19 Nilai Fornell-Larcker Iterasi Kedua	68
Table 4.20 Nilai cross loading iterasi kedua	69
Table 4.21 Nilai Fornell-Larcker Iterasi Ketiga	70
Table 4.22 Nilai cross loading Iterasi Ketiga	71
Table 4.23 Tabel Uji Reliabilitas	72
Table 4.24 Tabel Uji <i>R-square</i>	73
Table 4.25 Tabel Uji <i>F-Square</i>	74
Table 4.26 Tabel Pengujian Hipotesis	75

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian PT Merimen Technologies Indonesia	113
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian PT AXA Insurance Indonesia	114
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari PT Merimen Technologies Indonesia.....	115
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari PT AXA Insurance Indonesia.....	116
Lampiran 5. Kuesioner Online	117
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner	129
Lampiran 7. Data Demografi Pengguna.....	131
Lampiran 8. Analisis Inferensial	132