

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS
APLIKASI DAN KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI POEDAK**



Diajukan Oleh:

JEFRI EKO PRASETYO

NIM:2019020123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS
APLIKASI DAN KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI POEDAK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Unuversitas Gresik



Diajukan Oleh:

JEFRI EKO PRASETYO

NIM:2019020123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS APLIKASI DAN
KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
POEDAK
SKRIPSI**

Diajukan oleh:

JEFRI EKO PRASETYO

NIM: 2019020123

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



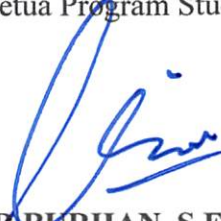
UMAR BURHAN, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

Pembimbing II



Dr. RUSDIYANTO, S.E. M.Ak
NIDN. 0703027903

Ketua Program Studi



UMAR BURHAN, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS APLIKASI DAN
KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
POEDAK
SKRIPSI**

Diajukan oleh:

JEFRI EKO PRASETYO


NIM:2019020123

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Juni 2023


Pembimbing


(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN. 0718058006

Ketua Penguji,


(Dr. Suharto, M.M.)
NIDN. 8907170023

Anggota Penguji I


(Dini Ayu Pramitasari, S.Ak., M.Ak.)
NIDN. 0707038601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA)
NIDN : 0716066901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JEFRI EKO PRASETYO
NIM : 2019020123
Alamat : PULO REJO, RT 01 RW 01, SUKOANYAR, CERME
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :
PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS APLIKASI DAN
KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI POEDAK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juni 2023

Yang menyatakan,



JEFRI EKO PRASETYO

*) Tanda tangan di atas materai

*) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital/Balok

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS APLIKASI
DAN KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI POEDAK**

Jefri Eko Prasetyo

Program Studi manajemen, fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh sistem informasi manajemen, kualitas aplikasi dan kinerja operator terhadap kepuasan pengguna aplikasi POEDAK. Sistem informasi manajemen memainkan peran penting dalam pengelolaan data dan informasi organisasi, sementara kualitas aplikasi dan kinerja operator berkontribusi pada pengalaman pengguna yang memuaskan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survey sebagai instrument pengumpulan data. Sample penelitian terdiri dari pengguna aktif aplikasi POEDAK. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur variable-variabel yang diteliti, yaitu sistem informasi manajemen, kualitas aplikasi, kinerja operator dan kepuasan pengguna. Jumlah sample yang diambil 80 responden. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara sistem informasi manajemen, kualitas aplikasi, kinerja operator, dan kepuasan pengguna aplikasi POEDAK. Sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien memberikan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi yang dibutuhkan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap aplikasi POEDAK. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang factor – factor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi POEDAK. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya organisasi dalam mengelolah sistem informasi manajemen, memastikan kualitas aplikasi yang baik, dan melatih operator yang kompeten untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: sistem informasi manajemen, kualitas aplikasi, kinerja operator, kepuasan pengguna, aplikasi POEDAK.

*THE INFLUENCE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS,
APPLICATION QUALITY AND OPERATOR PERFORMANCE ON POEDAK
APPLICATION USER SATISFACTION*

Jefri Eko Prasetyo

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of management information systems, application quality and operator performance on POEDAK application user satisfaction. Management information systems play an important role in managing organizational data and information, while application quality and operator performance contribute to a satisfactory user experience. This study uses a quantitative approach and survey methods as data collection instruments. The research sample consists of active users of the POEDAK application. Data was collected through a questionnaire designed to measure the variables studied, namely management information systems, application quality, operator performance and user satisfaction. The number of samples taken was 80 respondents. The results of data analysis show that there is a significant influence between management information systems, application quality, operator performance, and POEDAK application user satisfaction. An effective and efficient management information system provides easy and fast access to the information needed by users, thereby increasing their satisfaction with the POEDAK application. The findings of this study provide a better understanding of the factors that influence user satisfaction in using the POEDAK application. The implication of this research is the importance of organizations in managing management information systems, ensuring good application quality, and training competent operators to increase user satisfaction.

Keywords: management information system, application quality, operator performance, user satisfaction, POEDAK application.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, KUALITAS APLIKASI DAN KINERJA OPERATOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI POEDAK” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes, selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen..
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E, M.M., MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Dr. RUSDIYANTO, S.E, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangsih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
6. Istri, anak, dan orang tuaku yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengertian, serta doa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Fakultas Ekonomi.

Gresik, 07 Juni 2023

JEFRI EKO PRASETYO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Batasan Masalah	7
1.4.Tujuan Penelitian	7
1.5.Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1.Landasan Teori.....	10
2.1.1.Sistem Informasi Manajemen.....	10
2.1.2.Kualitas.....	16
2.1.3.Kinerja	21
2.1.4.Kepuasan Pengguna	25
2.2.Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual.....	32
2.4. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
3.2. Definisi Operasional Penelitian	37

3.2.1. Variabel Terikat.....	37
3.2.2. Variabel Bebas	37
3.3. Indikator Variabel Penelitian	39
3.4. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4.1. Populasi	40
3.4.2. Sampel	41
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5.1. Data Primer	42
3.5.2. Data Sekunder	43
3.6. Metode Analisis Data.....	43
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2. Interval	44
3.6.3. Uji Validitas	47
3.6.4. Uji Reabilitas.....	47
3.6.5. Analisis Korelasi	48
3.6.6. Uji Asumsi Klasik	49
3.6.7. Analisa Regresi Linier Berganda	51
3.6.8. Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.6.9. Uji Hipotesis.....	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	58
4.2 Waktu Penelitian	61
4.3 Hasil Penelitian	61
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Keterbatasan Penelitian	90
5.3 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1.1 Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK)	
2.1 Kerangka Konseptual	32
3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	53
3.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-f	55

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	27
3.1 Indikator Variabel Penelitian	37
3.2 Skala Pengukuran.....	43
3.3 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	44
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	46

DAFTAR LAMPIRAN

Pemberian Informasi Penelitian	56
Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden	57
Kuesioner	58