

ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN APLIKASI *TASK MANAGEMENT* PADA DIVISI *BUSINESS SERVICE* PT TELKOM INDONESIA

MULYANI



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2023**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA¹

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi *Task Management* Pada Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2023

Mulyani
NIM. K1501211076

¹ Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



RINGKASAN

MULYANI. Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi *Task Management* Pada Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan NUR HASANAH.

Keberhasilan pengelolaan operasional perusahaan salah satunya dilihat dari keberhasilan dalam membangun dan menjalankan sistem informasinya. PT Telkom Indonesia menggunakan aplikasi taks management untuk pengelolaan aktivitas penjualan. Penilaian keberhasilan aplikasi ini menggunakan model Delone & Mclean.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi *task management* pada Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia berdasarkan perspektif pengguna langsung yaitu account manager. Responden dalam penelitian ini adalah account manager dengan jumlah sampel yang digunakan berjumlah 150. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner untuk kemudian dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modelling–Partial Least Square (SEM-PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, serta kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Lebih lanjut penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Dengan melihat hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa model Delone dan Mclean dikonfirmasi dapat digunakan dalam menilai kesuksesan implementasi aplikasi *task management* pada Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia.

Kata Kunci : *Account Manager, Delone & Mclean, Sistem Informasi, SEM-PLS, Task Management.*

SUMMARY

MULYANI. The Analysis of Success Factors Task Management Application In The Business Service Division of PT Telkom Indonesia. Supervised by ARIF IMAM SUROSO, and NUR HASANAH.

The success of the company's operational management can be seen from the success in building and running the information system. PT Telkom Indonesia is using a task management application to manage sales activity. Success assessment of the application uses the Delone & Mclean model.

This study aims to analyze factors that influence the success of implementation task management based on the perspective of the direct user called the account manager. Respondents in this study are account managers with a total sample 150 people. The data collection technique uses a questionnaire and is analyzed using the (SEM-PLS) method.

The results of this study indicate that system quality has a significant effect on usage and user satisfaction, information quality has no significant effect on usage and user satisfaction, and service quality has no effect on usage but has a significant effect on user satisfaction. Usage has a significant effect on user satisfaction. Furthermore, user satisfaction and usage have a significant effect on net benefits. By looking at the results above, it can be concluded that the Delone and Mclean model is confirmed to be used in assessing the success of the implementation task management at Business Service Division PT Telkom Indonesia.

Keyword: Account Manager, Delone & Mclean, Information System, SEM-PLS, Task Management



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2023¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN APLIKASI *TASK MANAGEMENT* PADA DIVISI *BUSINESS SERVICE* PT TELKOM INDONESIA

MULYANI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2023**



@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:

1. Dr. Eng. Wisnu Ananta Kusuma, ST, MT
2. Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, MFSA



Judul Tesis : Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi *Task Management* pada
Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia
Nama : Mulyani
NIM : K1501211076

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc



Pembimbing 2:
Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng



Diketahui oleh

Plt. Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.
NIP. 196307141987031002



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian Tesis : 27 Mei 2023

Tanggal Lulus : 13 Juni 2023



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian adalah Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi *Task Management* Pada Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia yang dilaksanakan sejak bulan November 2022 sampai bulan Desember 2022.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Bapak Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc dan Ibu Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada rekan-rekan *account manager* Divisi *Business Service* PT Telkom Indonesia, serta unit Divisi *Digital Business* (DDB) PT Telkom Indonesia. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, kakak, dan seluruh keluarga besar penulis serta karya ini penulis dedikasikan kepada almarhumah ibu.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2023

Mulyani

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Informasi Manajemen	5
2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi	6
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	10
III METODE PENELITIAN	13
3.1 Kerangka Pemikiran	13
3.2 Hipotesis	14
3.3 Lokasi dan Waktu	15
3.4 Jenis dan Sumber Data	15
3.5 Metode Penentuan dan Penarikan Sampel	15
3.6 Variabel Operasional	16
3.7 Metode dan Analisis Data	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Divisi Business Service PT Telkom Indonesia	20
4.2 Karakteristik Responden	20
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	22
4.4 Aplikasi <i>Task Management</i> (MyTens go Beyond)	24
4.5 Gambaran Kondisi Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi <i>Task Management</i> (MyTens go Beyond)	25
4.6 Analisis Faktor Keberhasilan Aplikasi <i>Task Management</i> (MyTens go Beyond) dengan SEM-PLS	31
4.7 Hasil Uji Hipotesis	38
4.8 Rekomendasi	42
V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48
RIWAYAT HIDUP	61



DAFTAR TABEL

1.1	Pengelolaan komplain aplikasi MyTens go Beyond Januari – September 2022	2
3.1	Jumlah populasi account manager divisi business service	16
4.2	Definisi operasional variabel dan indikator	16
4.1	Karakteristik responden penelitian	21
4.2	Rekapitulasi hasil uji validitas variabel penelitian	22
4.3	Hasil uji reliabilitas variabel penelitian	23
4.4	Median hasil kuesioner pada variabel kualitas sistem (X_1)	25
4.5	Median hasil kuesioner pada variabel kualitas informasi (X_2)	26
4.6	Median hasil kuesioner pada variabel kualitas layanan (X_3)	27
4.7	Median hasil kuesioner pada variabel penggunaan (Y_1)	28
4.8	Median hasil kuesioner pada variabel kepuasan pengguna (Y_2)	29
4.9	Median hasil kuesioner pada variabel manfaat bersih (Y_3)	30
4.10	Nilai <i>average variance extracted</i>	33
4.11	Nilai <i>uji validitas dikriminan cross loading</i>	34
4.12	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	35
4.13	R square inner model	35
4.14	F square inner model	36
4.15	Q2 <i>predictive relevance</i>	37
4.16	Rata-rata nilai <i>average variance extracted</i>	37
4.17	Rata-rata nilai <i>r square</i>	37
4.18	Nilai koefisien jalur dan <i>p-value</i>	38

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model sistem informasi (dimodifikasi dari Marakas dan O' Brien (2016))	5
2.2	Model kesuksesan sistem informasi (dimodifikasi dari DeLone dan McLean (1992))	6
2.3	Model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui (dimodifikasi dari Delone dan Mclean (2003))	7
3.1	Kerangka pemikiran penelitian	14
3.2	Model awal penelitian (dimodifikasi dari DeLone dan McLean (2003) Arsyatur (2019))	14
4.1	Ekosistem aplikasi task management – MyTens go Beyond	24
4.2	<i>Interface</i> aplikasi <i>MyTens go Beyond</i> (User Manajemen)	25
4.3	<i>Spider card</i> variabel kualitas sistem (X_1)	26
4.4	<i>Spider card</i> variabel kualitas informasi (X_2)	27
4.5	<i>Spider card</i> variabel kualitas layanan (X_3)	28
4.6	<i>Spider card</i> variabel penggunaan (Y_1)	28
4.7	<i>Spider card</i> variabel kepuasan pengguna (Y_2)	29
4.8	<i>Spider card</i> variabel manfaat bersih (Y_3)	30
4.9	Diagram konseptual model <i>partial least square</i>	31
4.10	Diagram nilai <i>loading factor</i> evaluasi <i>outer model</i> awal	32
4.11	Diagram nilai <i>loading factor</i> evaluasi <i>outer model</i> setelah eliminasi	33
4.12	Nilai path coefficient	38



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner	49
2	<i>Resume</i> Penelitian Terdahulu	55
3	Tabel <i>Convergent Validity Loading Factor</i>	59



- 