

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL
VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN
PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL**



SKRIPSI

Arnela Setianegara

00000066509

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL
VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN
PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer
Arnela Setianegara

00000066509

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Arnela Setianegara

Nomor Induk Mahasiswa : 00000066509

Program Studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL VENDOR
ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN PENDEKATAN IS SUCCESS
MODEL

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 28 November 2025



(Arnela Setianegara)

LEMBAR PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Arnela Setianegara
NIM : 00000066509
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Portal Vendor Onboarding di PT XYZ Menggunakan Pendekatan IS Success Model

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Project/Tugas Akhir*(coret salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

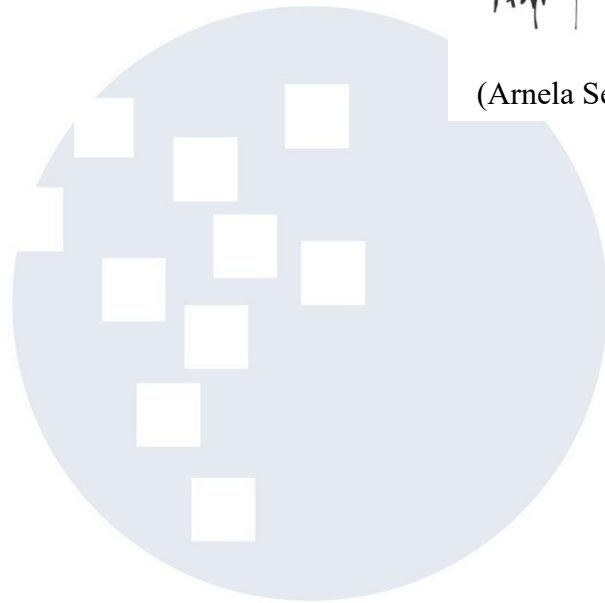
- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Saya mengakui bahwa saya telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi

Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 28 November 2025
Yang Menyatakan,



(Arnela Setianegara)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL

Oleh

Nama : Arnela Setianegara
NIM : 00000066509
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik & Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 28 November 2025

Pembimbing

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dr. Santo Fernandi Wijaya,
S.Kom., M.M. <<NIDN/NIK>>

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

U M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL

Oleh

Nama : Arnela Setianegara
NIM : 00000066509
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik & Informatika

Telah diujikan pada hari Senin, 15 Desember 2025
Pukul 13:00 s.d 15:00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Ririn Ikana Desanti, S.Kom.,
M.Kom. <<NIDN/NIK>>

Pembimbing

Dr. Erick Fernando, S.Kom., M.S.I.
<<NIDN/NIK>>

Dr. Santo Fernandi Wijaya,
S.Kom., M.M. <<NIDN/NIK>>

Ketua Sistem Informasi

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

vi

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Portal Vendor on Boarding di PT. XYZ Menggunakan Pendekatan IS Success Model, Arnela Setianegara, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnela Setianegara

NIM : 00000066509

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP PORTAL VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ
MENGUNAKAN PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 28 November 2025



(Arnela Setianegara)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

(Kata Pengantar dapat dikembangkan dan harus meliputi ucapan rasa syukur, tujuan pembuatan tugas akhir, ucapan terima kasih, dan harapan pada hasil Tugas Akhir ini.)

Mengucapkan terima kasih

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Nerissa Arviana Santoso, sebagai Pembimbing kedua (*jika ada dua Pembimbing) yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini berguna bagi setiap orang yang membacanya dan bisa memberikan masukan yang baik untuk penelitian selanjutnya.

Tangerang, 28 November 2025



(Arnela Setianegara)

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL VENDOR ONBOARDING DI PT XYZ MENGGUNAKAN PENDEKATAN IS SUCCESS MODEL

Arnela Setianegara

ABSTRAK

Portal Vendor Onboarding (VOB) merupakan bagian penting dalam proses registrasi vendor di PT XYZ sebagai bagian dari sistem ERP Microsoft Dynamics AX. Meskipun berfungsi sebagai pintu utama pengelolaan data vendor, penggunaan portal ini masih menimbulkan berbagai kendala, seperti tampilan yang kurang intuitif, informasi yang tidak jelas, serta tingginya kesalahan input. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi menyeluruh untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 70 responden vendor aktif yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling. Menerapkan kerangka DeLone dan McLean IS Success Model yang mencakup empat konstruk utama: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction*. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert 1–6 yang disebarkan kepada vendor pengguna portal VOB. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* melalui perangkat lunak SmartPLS untuk menguji pengaruh masing-masing konstruk terhadap kepuasan pengguna serta mengevaluasi validitas dan reliabilitas model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,829 (p-value 0,000), sedangkan *Information Quality* (p-value 0,749) dan *Service Quality* (p-value 0,489) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, dan kestabilan sistem menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan vendor. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengembangkan sebuah prototype *improvement* portal menggunakan pendekatan Agile sebagai rekomendasi peningkatan sistem pada implementasi berikutnya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa IS Success Model efektif dalam mengevaluasi kinerja portal VOB dan memberikan landasan kuantitatif yang kuat bagi peningkatan kualitas layanan digital di PT XYZ.

Kata kunci: IS Success Model, Kepuasan Pengguna, Portal Vendor on Boarding

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE VENDOR ON BOARDING PORTAL AT PT. XYZ USING THE IS SUCCESS MODEL

APPROACH

Arnella Setianegara

ABSTRACT (English)

The Vendor Onboarding Portal (VOB) is an essential component in the vendor registration process at PT XYZ as part of the Microsoft Dynamics AX ERP system. However, its current implementation still presents several usability limitations, including an unintuitive interface, unclear instructions, and frequent vendor input errors, indicating the need for a structured evaluation to identify factors influencing user satisfaction.

This research employs a quantitative approach involving 70 active vendor respondents using non-probability purposive sampling. The study adopts the DeLone and McLean IS Success Model framework, consisting of four core constructs: System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction. A Likert-scale questionnaire (1–6) was distributed to VOB users, and the resulting data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through SmartPLS to examine the relationships among constructs and assess the validity and reliability of the model.

The findings reveal that System Quality has a significant impact on User Satisfaction with a path coefficient of 0.829 (p-value 0.000), whereas Information Quality (p-value 0.749) and Service Quality (p-value 0.489) do not demonstrate significant influence. These results indicate that ease of use, clear navigation, and stable system performance are the primary determinants of vendor satisfaction. Based on these insights, the study proposes an improved portal prototype developed using an Agile approach to enhance user experience in future implementation. The study concludes that the IS Success Model provides an effective basis for evaluating the effectiveness of the VOB portal and offers recommendations for improving digital service quality at PT XYZ.

Keywords: *IS Success Model, User Satisfaction, Vendor on Boarding Portal System*

DAFTAR ISI

Table of Contents

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT (English)	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori tentang Topik Skripsi	30
2.2.1 Enterprise Resource Planning	30
2.2.2 Microsoft Dynamics AX	32
2.2.3 Modul Sistem Portal VoB	33
2.2.4 Pasca Implementasi Enterprise Resource Planning	34
2.2.5 Prototype	34
2.2.6 Pengembangan Hipotesis	35
2.2.7 Kuesioner	37

2.3	Teori tentang Framework/Algoritma yang digunakan	40
2.3.1	DeLone & McLean IS Success Model.....	40
2.3.2	Agile.....	42
2.3.4	PRISMA.....	46
2.4	Teori tentang tools/software yang digunakan	48
2.4.1	Google Forms	48
2.4.2	SMART PLS.....	49
2.4.3	Publish or Perish.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		51
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
3.1.1	Profil Objek Penelitian	51
3.1.2	Struktur Organisasi	53
3.1.3	Visi & Misi.....	54
3.2	Metode Penelitian.....	55
3.2.1	Alur Penelitian	57
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian	61
3.2.3	PRISMA.....	61
3.3	Teknik Pengumpulan Data	63
3.4	Teknik Analisis Data.....	68
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN		70
4.1	Analisa Masalah	70
4.1.1	Analisa Proses Bisnis	70
4.2	Hasil Analisis Data Evaluasi Sistem	71
4.2.1	Hasil Kuesioner	71
4.2.2	Hasil Smart PLS.....	83
4.3	Perancangan Sistem	94
4.3.1	Analisa Proses Bisnis	94
4.3.2	Hasil Perancangan Sistem.....	95
4.3.3	User Requirement	96
4.3.4	Permodelan Sistem	98
4.3.4.1	Use Case Diagram.....	99
4.3.4.2	Activity Diagram.....	101

4.3.2 Perancangan Antarmuka	104
4.4 Hasil Prototype.....	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Simpulan.....	120
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Pernyataan Kuesioner Variabel System Quality	38
Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Variabel Information Quality.....	66
Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Variabel System Quality	67
Tabel 3.3 Pernyataan Kuesioner Variabel Service Quality.....	67
Tabel 4.1 Perancangan Sistem6	96

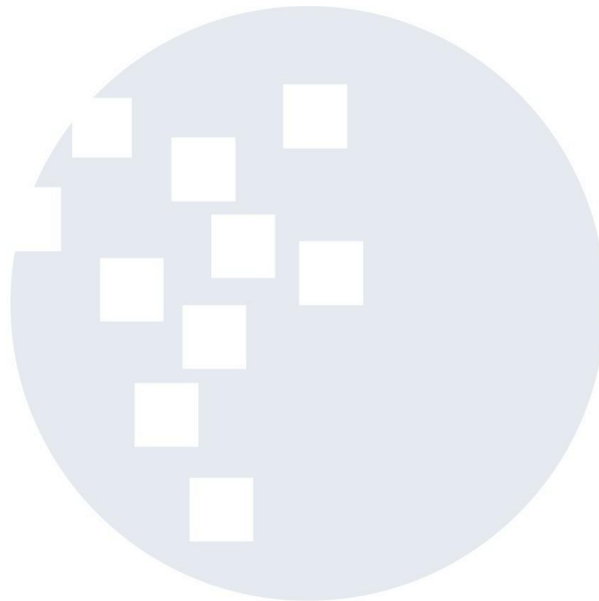


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model IS Success	41
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	58
Gambar 3.3 Alur Penelitian PRISMA.....	62
Gambar 4.1 Penyortiran Pengisian Vendor Portal	72
Gambar 4.2 Usia Responden.....	73
Gambar 4.3 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	73
Gambar 4.4 Pernyataan Kuesioner Kemudahan Sistem	74
Gambar 4.5 Pernyataan Kuesioner Tampilan UI/UX	75
Gambar 4.6 Pernyataan Kuesioner Transparansi Informasi	76
Gambar 4.7 Pernyataan Kuesioner Keamanan Sistem.....	77
Gambar 4.8 Pernyataan Kuesioner Ease of Learning	78
Gambar 4.9 Pernyataan Kuesioner Satisfaction.....	79
Gambar 4.10 Pernyataan Kuesioner Performance	80
Gambar 4.11 Pernyataan Kuesioner Responsive	81
Gambar 4.12 Pernyataan Kuesioner Transparency	82
Gambar 4.13 Permodelan Hasil SmartPLS.....	83
Gambar 4.14 Outer Loadings.....	85
Gambar 4.15 Realibilitas Konstruk.....	86
Gambar 4.16 HTHT	87
Gambar 4.17 R-Square.....	90
Gambar 4.18 Collinearity Statistics (VIF)	90
Gambar 4.19 P values	91
Gambar 4.20 Use Case Diagram.....	99
Gambar 4.21 Self Registration.....	101
Gambar 4.22 Activity Sistem Portal VOB.....	103
Gambar 4.23 Tampilan Awal.....	106
Gambar 4.24 Halaman Self Registration	108
Gambar 4.25 Halaman General Information.....	109
Gambar 4.26 Halaman General Information.....	111
Gambar 4.27 Financial Information.....	112
Gambar 4.28 Product Information	113
Gambar 4.29 Supplier Management	115
Gambar 4.30 Affiliation & Re-Statement	116
Gambar 4.31 Additional Information.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Form Turnitin Similarity Report	127
Lampiran Form Konsultasi Bimbingan.....	129
Lampiran Form Penggunaan Perangkat AI.....	129



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA