

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI PENGELOLAAN
PIUTANG “MEKDI” PNM MEKAAR UNIT BADEGAN
MENGGUNAKAN METODE TRITAM



MONIKA WAHYU DWI AMBARWATI

NIM : 215611075

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI PENGELOLAAN
PIUTANG “MEKDI” PNM MEKAAR UNIT BADEGAN
MENGGUNAKAN METODE TRITAM

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



Disusun Oleh
Monika Wahyu Dwi Ambarwati

NIM : 215611075

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**Judul : Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi
Pengelolaan Piutang “Mekdi” PNM Mekaar
Unit Badegan Menggunakan Metode
TRITAM**

Nama : Monika Wahyu Dwi Ambarwati

NIM : 215611075

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2024/ 2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, ... 5 ... Juni 2025

Dosen Pembimbing,



Cosmas Haryawan STP., S.Kom., M.Cs.
NPP : 051150

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI
PENGELOLAAN PIUTANG “MEKDI” PNM MEKAAR
UNIT BADEGAN MENGGUNAKAN METODE TRITAM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia
Yogyakarta

Yogyakarta, 06 Juni 2025

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Emy Susanti S. Kom., M.Cs.	0003037901	
2. Robby Cokro Buwono S.Kom., M.Kom.	0529128201	
3. Cosmas Haryawan S.TP., S. Kom., M.Cs.	0519067401	

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.
NPP : 0511107301

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 30 Juni 2005



Monika Wahyu Dwi Ambarwati

NIM: 215611075

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Piutang “Mekdi” PNM Mekaar Unit Badegan Menggunakan Metode TRITAM.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan semangat dan dukungan dalam menyusun naskah skripsi. Ucapan terimakasih ini disampaikan kepada :

1. Ibu Sri Redjeki, S.Si, M.Kom., Ph.D., selaku rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Bapak Bambang P.D.P. Dr., S.E, Akt., S.Kom, MMSI selaku dekan Universitas Teknologi Digital Indonesia.
3. Ibu Deborah Kurniawati S.Kom., M.Cs. selaku kaprodi jurusan Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Bapak Cosmas Haryawan S.TP., S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing.
5. Bapak dan ibu saya yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Kakak saya yang bernama Bogi Aprianto yang telah memberikan dukungan dalam proses skripsi. .

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta,.....

Monika Wahyu Dwi Ambarwati

NIM: 215611075

INTISARI

Aplikasi Mekdi adalah aplikasi resmi yang dijalankan oleh PNM (Permodalan Nasional Madani) Mekaar unit Badegan. Aplikasi ini digunakan untuk mendukung proses digitalisasi dalam pelayanan dan administrasi. Aplikasi ini memudahkan dalam pendataan anggota, pencatatan transaksi, monitoring pembayaran, serta pelaporan harian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan aplikasi pengelolaan piutang “Mekdi” PNM Mekaar menggunakan metode TRITAM.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian sebanyak 12 responden yaitu jumlah karyawan PNM Mekaar unit Badegan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi literatur, obeservasi, kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji F, dan uji T.

Dari penelitian ini didapatkan hasil *trust* (TR1) T hitung sebesar 5.359, *risk* (R1) T hitung sebesar 1.404, *information* (IN1) T hitung sebesar 0.288, *technology* (T1) T hitung sebesar 2.956, dan *acceptance model* (A1) T hitung sebesar -0.069.

Hipotesis dari penelitian ini adalah *trust* (kepercayaan) (TR1) dan *technology* (teknologi) (T1) berpengaruh bagus terhadap kepuasan pengguna (Y1), Sedangkan *risk* (risiko) (R1), *information* (informasi) (IN1), dan *acceptance model* (model penerimaan) (A1) berpengaruh tidak bagus terhadap kepuasan pengguna (Y1).

Kata kunci : Aplikasi Mekdi PNM Mekaar, Kepuasan Pengguna, TRITAM

ABSTRACT

The Mekdi application is an official application run by PNM (Permodalan Nasional Madani) Mekaar Badegan unit. This application is used to support the digitalization process in services and administration. This application facilitates member data collection, transaction recording, payment monitoring, and daily reporting. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction in using the PNM Mekaar “Mekdi” receivables management application using the TRITAM method.

In this study, a research sample of 12 respondents was used, namely the number of PNM Mekaar Badegan unit employees. Data collection techniques used literature study techniques, observation, questionnaires, validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, F tests, and T tests.

From this study, the results obtained were trust (TR1) T count of 5.359, risk (R1) T count of 1.404, information (IN1) T count of 0.288, technology (T1) T count of 2.956, and acceptance model (A1) T count of -.0069.

The hypothesis of this study is that trust (TR1) and technology (T1) have a good influence on user satisfaction (Y1), while risk (R1), information (IN1), and acceptance model (A1) have a bad influence on user satisfaction (Y1).

Keyword : Mekdi PNM Mekaar Application, User Satisfaction, TRITAM

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 PNM Mekaar Unit Badegan	9
2.2.2 Kepuasan Pengguna	10
2.2.3 Aplikasi Pengelolaan Piutang “Mekdi” PNM Mekaar	10

2.2.4 Metode TRITAM	11
2.2.5 Kuesioner	12
2.2.6 Google Form	13
2.2.7 Software SPSS	13
2.2.8 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	14
2.2.9 Sumber Data.....	15
2.2.10 Pengembangan Indikator.....	15
2.2.11 Skala Likert	16
2.2.12 Uji Validitas	16
2.2.13 Uji Reliabilitas.....	18
2.2.14 Regresi Linear Berganda	19
2.2.15 Uji Simultan (Uji F)	20
2.2.16 Uji Parsial (Uji T)	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Bahan	22
3.2 Peralatan	22
3.2.1 Perangkat Keras	22
3.2.2 Perangkat Lunak	22
3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data	23
3.3.1 Studi Literatur	23
3.3.2 Observasi	23
3.3.3 Kuesioner	23
3.3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.5 Analisis Data.....	24
3.4 Analisis Dan Perancangan	24
3.4.1 Alur Penelitian	24

3.4.2 Rancangan Kuesioner.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	29
4.2 Uji Validitas.....	29
4.3 Uji Reliabilitas	37
4.4 Regresi Linear Berganda	40
4.5 Uji F.....	43
4.6 Uji T	44
4.7 Hasil uji Hipotesis.....	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 SIMPULAN.....	49
5.2 SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi MEKDI PNM Mekaar.....	11
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Tinjauan Pustaka	8
Tabel 2. 2 Lanjutan Tabel 2.1	9
Tabel 2. 3 Skala Likert	16
Tabel 2. 4 Tabel r untuk df 1-50 menurut Darma (2021)	18
Tabel 2. 5 Nilai r tabel signifikansi 5% menurut Janna et al (2021).....	19
Tabel 3. 1 Rancangan Kuesioner.....	27
Tabel 3. 2 Lanjutan Tabel 3.1	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Trust	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Risk	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Information	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Technology.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Acceptance Model.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	35
Tabel 4. 7 Rangkuman Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Trust.....	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Risk.....	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Information	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Technology	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Acceptance Model	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	39
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4. 15 Analisis Uji Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4. 16 Hasil Uji Model Summary	40
Tabel 4. 17 Hasil Uji CoeFficients	41
Tabel 4. 18 Hasil Uji Anova Analisis UJI F	44
Tabel 4. 19 Hasil Uji Coefficients Analisis Uji T	45
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	48