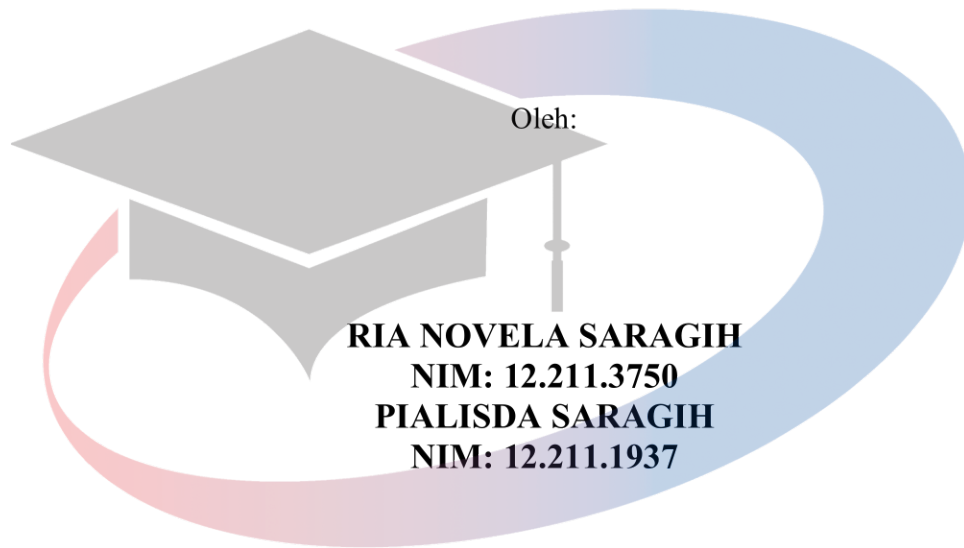


**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI I-
POS DAN POS-PAY TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI
KANTOR POS KOTA MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

RIA NOVELA SARAGIH

NIM: 12.211.3750

PIALISDA SARAGIH

NIM: 12.211.1937

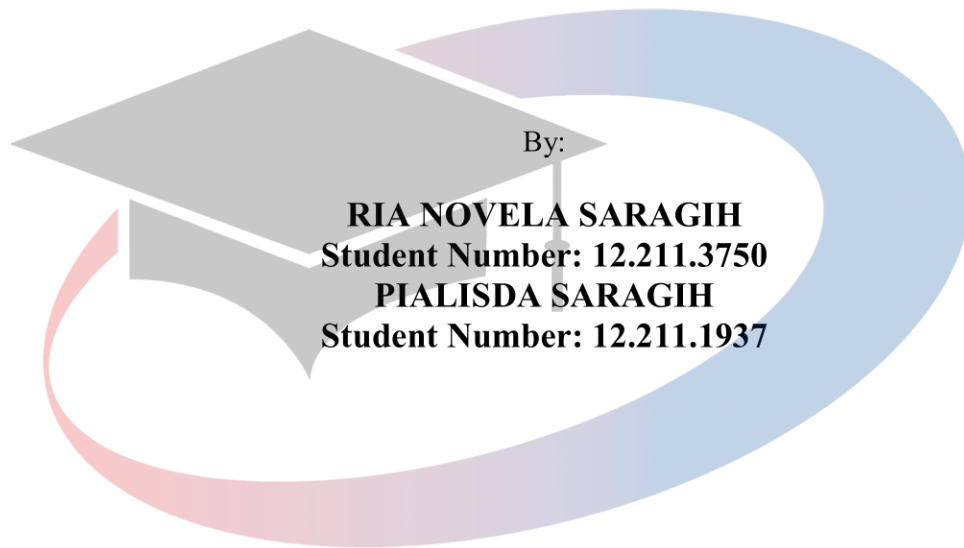
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

ANALYSIS OF IMPLEMENTATION SYSTEM *I-POS* AND *POS-PAY* APPLICATION SUCCESS TOWARDS USER SATISFACTION AT KANTOR POS KOTA MEDAN

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI I-
POS DAN POS-PAY TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI
KANTOR POS KOTA MEDAN

SKRIPSI

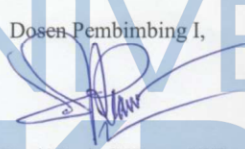
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

RIA NOVELA SARAGIH
NIM: 12.211.3750
PIALISDA SARAGIH
NIM: 12.211.1937

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Roni Yonis S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,


Modis Romi Ginting, S.E.

Medan, Juli 2016
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Gunawan S.Kom., M.T.I.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ria Novela Saragih
NIM : 12.211.3750
Peminatan : Sistem Informasi Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem

Aplikasi *I-Pos* Dan *Pos-Pay* Terhadap

Kepuasan Pemakai Kantor Pos Kota Medan

Tempat Penelitian : Kantor Pos Kota Medan

Alamat Penelitian : Jl.Pos No.1

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4576336

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,



Ria Novela Saragih
Ria Novela Saragih

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Pialisda Saragih

NIM : 12.211.1937

Peminatan : Sistem Informasi Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem

Aplikasi *I-Pos* Dan *Pos-Pay* Terhadap

Kepuasan Pemakai Kantor Pos Kota Medan

Tempat Penelitian : Kantor Pos Kota Medan

Alamat Penelitian : Jl.Pos No.1

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4576336

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

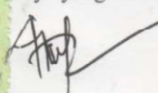
Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,




Pialisda Saragih

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI *I-POS* DAN *POS-PAY* TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI KANTOR POS KOTA MEDAN

Abstrak

Kesuksesan penerapan sistem informasi pada suatu organisasi akan mampu memberikan kontribusi pada organisasi tersebut dalam pencapaian tujuannya. Kantor Pos Medan merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, khususnya menyediakan jasa pengiriman barang dan juga wadah pembayaran tagihan-tagihan seperti, pembayaran pajak, tagihan listrik, air, telepon dan lain sebagainya yang menggunakan sistem Aplikasi I-Pos & Pos-Pay untuk melakukan transaksi-transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi I-Pos & Pos-Pay di Kantor Pos Medan dengan menggunakan model yang mengacu pada The Updated DeLone & McLean Information System Success Model. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 52 pengguna sistem Aplikasi I-Pos & Pos-Pay yang di kantor pusat dan cabang-cabang dan diolah dengan spss 19. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Seluruh hipotesis yang diusulkan di penelitian ini diterima.

Kata kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, DeLone & McLean*

ANALYSIS OF IMPLEMENTATION SYSTEM *I-POS* AND *POS-PAY* APPLICATION SUCCESS TOWARDS USER SATISFACTION AT KANTOR POS KOTA MEDAN

Abstract

Successful implementation of information systems in an organization will be able to contribute to the organization in achieving the purpose. Pos office Medan is one of organizations which plays role in community service, notably in providing items shipping services and container as well as payment of bills, payment of taxes, charges electricity, water, telephone and others who use the system Application I-Pos & Post-Pay for transactions. This study aims to analyze the impact of system quality, information quality, and service quality towards user satisfaction of Application I-Pos & Pos-Pay at Post office Medan by using a model that refers to the Updated DeLone & McLean Information system Success Model. Analysis of data were obtained through a questionnaire distributed to 52 users system Application I-Pos & Post-Pay is at the head office and branches and processed with SPSS 19. The technique of analyzing the data which used is descriptive statistics and multiple linear regression. The results show that simultaneously, system quality, information quality, and service quality have positive and significant impact towards user satisfaction. Partially, each of system quality, information quality, and service quality has positive and significant impact towards user satisfaction. The whole hypothesis proposed in this study are received.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, DeLone & McLean*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas semua berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Bisnis Pada STMIK.

Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah :”Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Aplikasi *I-Pos* dan *Pos-Pay* Terhadap Kepuasan Pemakai Kantor Pos Medan ”.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni Ginting, S.E., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom. selaku sekretaris jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan kepada saya selama kuliah di STMIK Mikroskil.
7. Pimpinan dan staff Kantor Pos yang telah mengijinkan peneliti untuk menganalisis Sistem Aplikasi *I-Pos* dan *Pos-Pay*.
8. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala

saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini. Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat ,dan menjadi sumber informasi bagi pembaca.sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih



Medan, Juli 2016

Ria Novela Saragih
Pialisda Saragih

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Sistem Informasi	5
2.1.2 Jenis-jenis Sistem Informasi	5
2.1.3 Aplikasi <i>I-Pos & Pos-Pay</i>	6
2.1.4 Model Kesuksesan Delone dan McLean.....	6
2.1.5 Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi	10
2.3 Kerangka/ Model Konseptual.....	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
2.4.1 Hubungan Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna	16
2.4.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	17

2.4.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.....	18
2.4.4 Hubungan Kualitas Informasi, Sistem, Layanan & Kepuasan Pengguna.	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Gambaran Umum Perusahaan (Objek Penelitian).....	20
3.2.1 Sejarah Kantor Pos Medan.....	21
3.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	23
3.5.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	23
3.5.2 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Statistik Deskriptif	29
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	30
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	31
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	34
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	38
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	39
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	41

4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	46
4.1.5	Hasil Asumsi Klasik.....	54
4.1.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis	62
4.1.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.2	Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan.....	69
LAMPIRAN.....		74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		123

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (1992).....	7
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)	8
Gambar 2.3 Model Konseptual	15
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	56
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	59



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	20
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4. 1 Tingkat pengembalian kuesioner	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Sistem.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	43
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna	45
Tabel 4. 21 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)	64
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuisisioner	75
Lampiran 2. Surat Izin Riset Perusahaan.....	81
Lampiran 3. Surat Izin Menyebar Kuesioner di Cabang Kantor Pos Medan.....	82
Lampiran 4. Tabel R	83
Lampiran 5. Tabel F.....	85
Lampiran 6. Tabel T.....	87
Lampiran 7. Data Kuisisioner- Pertanyaan Terbuka	89
Lampiran 8. Data Kuisisioner – Pertanyaan Tertutup	92
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	98
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	105
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	107
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	109
Lampiran 13. Screenshot Aplikasi I-Pos & Pos-Pay	111
Lampiran 14. Screenshoot Kuisisioner yang telah diisi	117

UNIVERSITAS
MIKROSKIL