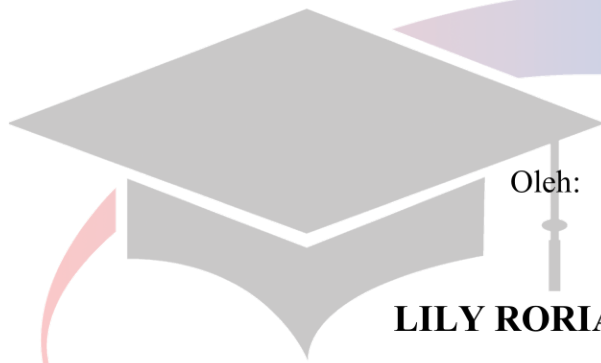


**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM CEISA PADA
KANTOR PENGAWASAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B MEDAN MENGGUNAKAN METODE
DELONE DAN MCLEAN**

SKRIPSI



Oleh:

LILY RORANTY

NIM: 13.211.1756

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

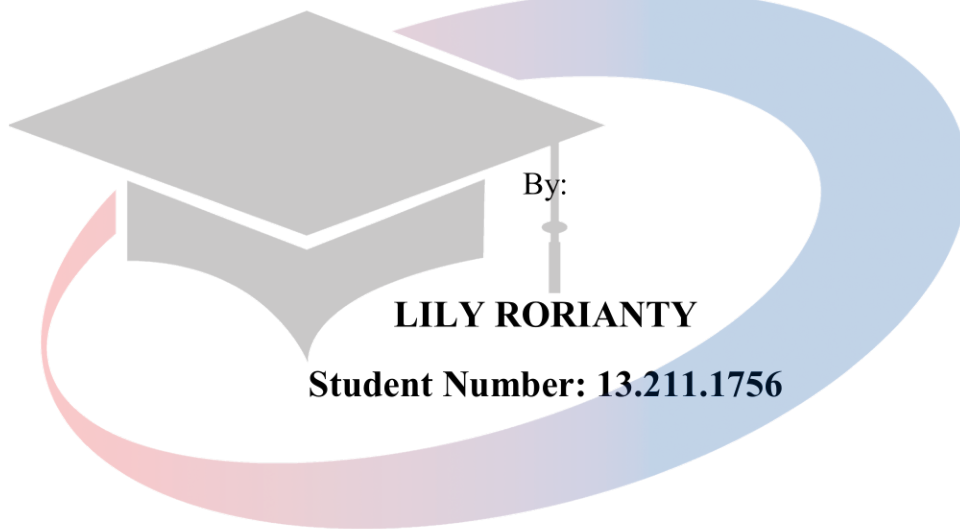
MIKROSKIL

MEDAN

2018

**ANALYSIS OF THE SUCCESS OF THE CEISA SYSTEM
IMPLEMENTATION AT THE SUPERVISION OFFICE OF
CUSTOMS AND EXCISES SERVICE TYPE MADYA PABEAN B
MEDAN USING DELONE AND MCLEAN METHOD**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



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

MIKROSKIL

MEDAN

2018

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM CEISA PADA
KANTOR PENGAWASAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B MEDAN MENGGUNAKAN METODE
DELONE DAN MCLEAN

SKRIPSI

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

Oleh:

LILY RORIENTY
NIM: 13.211.1756

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.
NIP: 45970009

Dosen Pembimbing II,



Desi Arisandy, S.Kom., M.M.
NIP: 45071046

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Medan, Juli 2018
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.TI
NIP: 45030101

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 : Lily Rorianty
NIM : 132111756
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem
CEISA Pada Kantor Pengawasan Pelayanan
Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan
Menggunakan Metode DeLone dan McLean Tempat
Penelitian : KPPBC Tipe Madya Pabean B Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Suwondo Ujung No. 1 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-4513433

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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 mempublikasikan 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.

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

Medan, 03 AGUSTUS 2018
Saya yang membuat pernyataan,



LILY RORIAN TY

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM CEISA PADA KANTOR PENGAWASAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B MEDAN MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model (2003) oleh DeLone dan McLean dengan mengambil variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem CEISA, pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih di KPPBC Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan sistem CEISA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dan menggunakan menggunakan metode simple random sampling dimana responden dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci : *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat bersih.*

ABSTRACT

This research was conducted by adopting Update IS Success Model 2003 by DeLone and McLean (2003) by taking variables system quality, information quality, services quality, user satisfaction and net benefit. The purpose of this research is to test the influence of system quality, information quality, services quality toward user satisfaction of CEISA system, system quality, information quality, services quality toward net benefit mediated by user satisfaction and user satisfaction of CEISA system toward net benefit in KPPBC Medan. The sample that we used in this research are staff in KPPBC Medan. The sampling technique used probability sampling and used simple sampling method. The total eligible respondents samples are 95. This research was using quantitative method research and analysing data which used i.e path analysis. The research proves that partially, system quality and information quality is not significantly positive effected to user satisfaction, service quality positively and significantly effected to user satisfaction, system quality is not significantly positive effected to net benefit not mediated by user satisfaction, information quality and service quality positively and significantly effected to net benefit and mediated by user satisfaction and user satisfaction significantly positively have impact on net benefit.

Keyword : *system quality, information quality, services quality, user satisfaction and net benefit*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tujuan dalam melaksanakan penelitian ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Konsentrasi Sistem Informasi Akuntansi di STMIK Mikroskil Medan, dan penulisan ini melakukan penelitian di Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) kota Medan.

Selama penyusunan penulisan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Wali AIS-A Pagi.
6. Pimpinan dan seluruh staf karyawan Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Kepada Mama dan keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Kepada Mufachri Sandra Siregar terkasih yang selalu senantiasa ada untuk memberikan dukungan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Kepada sahabat terbaik Indah Priskila Butar-Butar yang selalu senantiasa memberikan dukungan serta meluangkan waktu untuk membagi pikiran guna menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada sahabat-sahabat terbaik Hanny, Viza, Ayu, Gina, Eci, Oliv, Rio, Jeje, Yosi, Kukuh dan teman-teman SI Pagi yang telah memberikan dukungan, saran, inspirasi dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dalam materi, maupun dalam penyusunannya. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

Akhir kata peneliti meminta maaf apabila terdapat kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 03 Agustus 2018

Penulis,

Lily Rorianty

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Sistem Informasi.....	6
2.1.2 Customs-Excise Information System and Automation (CEISA).....	7
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.....	21
2.4.5 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23

3.2	Objek Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel	24
3.3.1	Populasi.....	24
3.3.2	Sampel	24
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5	Variabel Penelitian.....	26
3.5.1	Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	26
3.5.2	Variabel <i>Intervening</i>	28
3.5.3	Variabel Terikat (<i>Dependen</i>)	28
3.6	Teknik Analisis Data	29
3.6.1	Statistik Deskriptif	29
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	29
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	30
3.6.4	Pengujian Hipotesis	32
3.6.5	Analisis Jalur	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	35
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	35
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	35
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	35
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	42
4.1.7	Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.1.8	Analisis Jalur	52
4.2	Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan	59
5.1	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
DATAR RIWAYAT HIDUP.....		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 1992	9
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003	10
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1 Diagram Jalur	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P.Plot	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas – Grafik Scatterplot	47
Gambar 4.4 Hasil Analisis Jalur	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Likert	23
Tabel 3.2 Tabel Populasi	24
Tabel 4.1 Tabel Kuesioner Yang Kembali	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Sistem	36
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	36
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	37
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna	37
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Manfaat-Manfaat Bersih	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi.....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Kolmogrov-Smirnov	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Gletser	48
Tabel 4.13 Hasil Uji T Untuk Variabel KS, KI, KL terhadap KP	49
Tabel 4.14 Hasil Uji T Untuk Variabel KS, KI, KL, KP terhadap MB	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Riset.....	63
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	64
Lampiran 3 Data Penelitian	69
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	84
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	86
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	93
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas Grafik	94
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas Grafik P. Plot.....	95
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	95
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinieritas	96
Lampiran 11 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot	97
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Lampiran 13 Persamaan Substruktur I Analisis Jalur	99
Lampiran 14 Persamaan Substruktur II Analisis Jalur	100
Lampiran 15 Screenshots Sistem CEISA	102

UNIVERSITAS
MIKROSKIL