

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
SIMDA TERHADAP MANFAAT BERSIH PADA KANTOR
BUPATI HUMBANG HASUNDUTAN**

SKRIPSI



Oleh:

**PANCA SABRINA SITORUS
NIM: 13.211.3561**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**ANALYSIS OF QUALITY SYSTEM, QUALITY OF
INFORMATION, QUALITY OF SERVICE AND USER
SATISFACTION OFSIMDA SYSTEM TOWARD NET BENEFIT
AT REGENT'S OFFICE OF HUMBANG HASUNDUTAN**

FINAL RESEARCH

By:

**PANCA SABRINA SITORUS
Student Number: 13.211.3561**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SISTEM SIMDA
TERHADAP MANFAAT BERSIH PADA KANTOR BUPATI
HUMBANG HASUNDUTAN

SKRIPSI

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

Oleh :

PANCA SABRINA SITORUS

NIM : 13.211.3561

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

(Roni Yunis, S.Kom, M.T.)

Dosen Pembimbing II,

(Desi Arisandy, S.Kom, M.M)

Medan, 02 Agustus 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Program Studi
Sistem Informasi

(Gina Warsah, 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 : Panca Sabrina Sitorus
NIM : 13.211.3561
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem SIMDA Terhadap Manfaat Bersih pada Kantor Bupati Humbang Hasundutan.
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Mayor Saur H. Purba Kompleks Perkantoran Bukit Inspirasi Doloksanggul

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,

mengalih media/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, Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Panca Sabrina Sitorus

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003), Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Lokasi penelitian ini berada pada Kabupaten Humbang Hasundutan. Dengan menggunakan 54 responden, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu, Kualitas sistem, kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem simda. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci : Model DeLone and McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih

ABSTRACT

*This research uses replication of research conducted by DeLone and McLean (2003). The variables used in this research include system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefit. The location of this research is in Humbang Hasundutan District. By using 54 respondents, with instrument of taking data using questioner and technique of analysis used is path analysis. Hypothesis in this research that is, *Quality of system, quality of information do not have positive and significant effect to system user satisfaction simda. Quality of service has a positive and significant impact on user satisfaction and user satisfaction has no positive and significant impact on net benefits.**

Keyword: The Updated D & M IS Success Model, System quality, Quality information, Service quality, User satisfaction and Net benefits.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tujuan penulis melaksanakan penelitian ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Bidang Konsentrasi Akuntansi di STMIK Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di Kantor Bupati Humbang Hasundutan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu “ Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna sistem SIMDA terhadap Manfaat Bersih Pada Kantor Bupati Humbang Hasundutan.

Selama penyusunan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat 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 STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing II STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan saran yang berharga dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim., S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Paulus S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan, selaku dosen penguji I (satu) yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI selaku dosen penguji II (dua) yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
9. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.

10. Kepada orang tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moral dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya skripsi ini.
11. Terimakasih kepada teman-teman kami yang memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi bermanfaat dan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan, penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 02 Agustus 2017

UNIVERSITAS
Panca Sabrina Sitorus
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Sistem.....	6
2.1.2. Informasi	6
2.1.3 Sistem Informasi	7
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA).....	8
2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	12
2.3. Kerangka/Model Konseptual	20
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.....	22
BAB III.....	26
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian.....	26
3.3. Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Sampel.....	27

3.4. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	29
3.5.1. Variabel Independen.....	29
3.5.2 Variabel Intervening.....	29
3.5.3. Variabel Dependen	29
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Statistik Deskriptif	29
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	30
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	31
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	31
4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi)	31
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.	33
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	34
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
4.1.6. Uji Hipotesis	43
4.2. Pembahasan.....	45
BAB V.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2. Saran	53

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Data menjadi Informasi	7
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean	12
Gambar 2.4 Kerangka Pikir/Konseptual Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas-Histogram	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas-P.Plot	40
Gambar 4.3 Hasil uji Heteroskedastisitas-Grafik Scatterplot	42



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitain Terdahulu	12
Tabel 3.1 Pengukuran Likert.....	26
Tabel 4.1Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	33
Tabel 4.5 Hasil uji validitas	35
Tabel 4.6 Hasil uji Reabilitas	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas nilai VIF dan Tolerance Manfaat Bersih.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji normalitas one-sample kolmogrov-smirnov test-Manfaat bersih	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser	42
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Uji Parsial) (1).....	43
Tabel 4.11 Hasil uji t parsial (2)	44
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	45

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner.....	56
Lampiran 2 sistem SIMDA	60
Lampiran 3 Uji Deskriptif Kualitas Sistem.....	68
Lampiran 4 Uji Deskriptif Kualitas Informasi	68
Lampiran 5 Uji Deskriptif Kualitas Layanan.....	69
Lampiran 6 Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna	69
Lampiran 7 Uji Deskriptif Manfaat Bersih	69
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Sistem.....	70
Lampiran 9 Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Informasi	70
Lampiran 10 Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Layanan.....	71
Lampiran 11 Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pengguna	72
Lampiran 12 Uji Validitas dan Reabilitas Manfaat Bersih	72
Lampiran 13 Uji Multikolonieritas	73
Lampiran 14 Uji Normalitas	73
Lampiran 15 Uji Normalitas one-sample kolmogrov-smirnov test-Manfaatbersih	75
Lampiran 16 Uji hereroskedastisitas (1) analisis grafik.....	76
Lampiran 17 Uji parsial t (1).....	78
Lampiran 18 Uji parsial t (2).....	78
Lampiran 19 Hasil koefisien determinasi (1).....	78
Lampiran 20 Hasil koefisien determinasi (2).....	78
Lampiran 21 Daftar Nama-Nama Pegawai	79
Lampiran 22 Scan Balasan dari Kantor Bupati Humbang Hasundutan	81
Lampiran 23 Scan Kuesioner	82
Lampiran 24 Daftar Riwayat Hidup.....	90