

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM DASI-JR ONLINE PADA PT. JASA  
RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**RAFIDAH ULFAH SIREGAR**

**NIM : 13.211.2573**

**CITRA AMALIA**

**NIM : 13.211.1349**

UNIVERSITAS  
  
MIKROSKIL

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

**SUCCES ANALYSIS OF DASI-JR ONLINE SYSTEM USERS IN PT.  
JASA RAHARJA (Persero) REGION OF MEDAN CITY**

**FINAL RESEARCH**

By:

**RAFIDAH ULFAH SIREGAR**  
Student Number : 13.211.2573  
**CITRA AMALIA**  
Student Number : 13.211.1349



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

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM DASI-JR ONLINE PADA PT. JASA  
RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA MEDAN

SKRIPSI

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

Oleh:

**Rafidah Ulfah Siregar**

**NIM : 13.211.2573**

**Citra Amalia**

**NIM: 13.211.1349**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Djoni, S.Kom., M.T.I.

Dosen Pembimbing II,

Sudarto, S.Kom., M.Kom.

Medan, 12 Mei 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Rektor 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 : Rafidah Ulfah Siregar  
NIM : 13.211.2573  
Peminatan : Accounting Information System

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

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KESUKSESANSISTEM  
DASI-JR ONLINE PADA PT. JASA RAHARJA  
(Persero) WILAYAH KOTA MEDAN  
Tempat Penelitian : PT. JASA RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA  
MEDAN  
Alamat Tempat Penelitian : JL. Gatot Subroto Km. 5,2 No. 142 Medan dan  
JL. Iskandar Muda Np. 20 EE  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 8452370

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya 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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami 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, kami 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, mengalihmedi/formatka, 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 sebgagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

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

Medan, 26 juli 2017

Saya yang membuat pernyataan,



RAFIDAH ULFAH SRG



## 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 : Citra Amalia  
NIM : 13.211.1349  
Peminatan : Enterprise Information System

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

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KESUKSESAN PENGGUNA SISTEM DASI-JR ONLINE PADA PT. JASA RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA MEDAN  
Tempat Penelitian : PT. JASA RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA MEDAN  
Alamat Tempat Penelitian : JL. Gatot Subroto Km. 5,2 No. 142 Medan dan JL. Iskandar Muda Np. 20 EE  
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 8452370

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya 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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami 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, kami 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, mengalihmedi/formatka, 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 sebgagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

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

Medan, 26 Juli 2017

Saya yang membuat pernyataan,



# ANALISIS KESUKSESAN SISTEM DASI-JR ONLINE PADA PT. JASA RAHARJA (Persero) WILAYAH KOTA MEDAN

## Abstrak

*Pada penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean (2003). Kualitas sistem mengukur kualitas teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih. Penelitian ini bertujuan menemukan pengaruh positif dan signifikan serta untuk menemukan kesesuaian antara masing – masing variabel. Metodologi penelitian ini berupa penelitian kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah pengguna internal yang berdomisili diwilayah kota Medan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 7 Februari – 9 Maret 2017 dengan total penyebaran kuesioner 50 Responden dan diolah dengan Tools Spss 19 dengan menggunakan model regresi linear berganda dan analisis jalur. Hasil penelitian secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan karena adanya nilai  $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$  dan  $\text{sig} < \text{taraf sig}$  dari yang diuji. Dan tidak berpengaruh positif dan signifikan dikarenakan jumlah responden dalam pengujian hanya sedikit atau kurang dari 100. Maka dari itu, solusi untuk mengatasinya dengan menambahkan data dengan metode Transform Data, yang dimana dilakukan perubahan – perubahan dan penambahan data dengan Tools SPSS menu Recode yang berarti merubah / menambahkan data pada variabel tertentu.*

**Kata Kunci:** *Kuantitatif, Kesuksesan, Produktivitas, Transform, Recode.*

## Abstract

*Research use success model information system Delone & Mclean (2003). Quality system measures technical quality, information quality measures semantic success, service quality, usage, user satisfaction and net benefits. This study aims to find a positive and significant influence and to find the suitability between each other variable. The methodology of this research is quantitative research, the sample in this study is internal users who live in the region of Medan. Distribution of questionnaires was conducted on February 7 to March 9, 2017 with total questionnaires distributed 50 Respondents and processed with Tools Spss 19 by using multiple linear regression model and path analysis. The results partially have a positive and significant effect because of the value of  $t \text{ table} > t \text{ arithmetic}$  and  $\text{sig} < \text{sig}$  of which tested. And no positive and significant effect due to the number of respondents in the test only slightly or less than 100. Therefore, the solution to solve it by adding data with Transform Data method, which where made changes and additions of data with SPSS Tools Recode menu which means to change / add data on certain variable.*

**Keywords:** *Quantitative, Succes, Productivity, Transform, Recode.*



## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Tugas akhir ini merupakan syarat utama dalam menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Mikroskil Medan. Adapun tugas akhir ini berjudul “Analisis Kesuksesan Pengguna Sistem Dasi-jr Online Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Kota Medan”

Pada kesempatan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan isi skripsi dan menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, khususnya kepada :

1. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku pembimbing I, atas segala waktu, bantuan dan kesabaran dalam pengajaran dan pembimbingan,
2. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing II, atas segala waktu, bantuan dan kesabaran dalam pengajaran dan pembimbingan,
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S selaku ketua STMIK Mikroskil Medan,
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Ketua Jurusan Program Studi Sistem Informasi,
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom. selaku sekretaris Program Studi Sistem Informasi,
6. Seluruh staff pengajar STMIK Mikroskil Medan,
7. Pimpinan, Pegawai, Satpam dan siswa – siswi PKL yang telah membantu pada riset diperusahaan,
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisisioner yang dibagikan di PT. Jasa Raharja,
9. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan nasehat, arahan, kasih sayang, motivasi dan segala yang bermanfaat kepada penulis,

10. Seluruh teman – teman ES dan AIS 2013 yang tidak dapat disebutkan satu – persatu khususnya Rizky, Seti, Ana, In, Fauziatul, Fitri Andasari dan Dwitio Ricky yang telah menjadi tempat diskusi dan selalu suportif,
11. Adik Penulis M. Apprillia Suhiro, M. Azzizan dan M. Odie Syahputra yang telah memberikan dukungan kepada penulis,
12. Kakak dan Abang Penulis Tasya Fadila, Dhira, Dini, Anggi, Ari dan Angga yang telah memberikan dukungan kepada penulis,
13. Sunandra Utama selaku pacar yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis,
14. Dan Muhammad Khoirunnas Simangunsong selaku pacar yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis,
15. Senior Fahmi Azhari STMIK Mikroskil Medan.

Saya menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman serta referensi yang saya miliki. Saya sangat mengharapkan saran dan kritik membangun demi perbaikan pada masa yang akan datang

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya pada bidang sistem informasi. Wassalamualikum wr wb.

Medan, 2017

Hormat Saya,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Rafidah ulfah Siregar

Citra Amalia

132112573

132111349



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem Informasi.....	5
2.1.2 Sistem <i>Dasi-jr Online</i> .....	6
2.1.3 PT. Jasa Raharja.....	6
2.1.4 Model Kesuksesan Delone & Mclean.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	28

3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	28
3.6.2.1 Uji Validitas .....	28
3.6.2.2 Uji Reabilitas.....	28
3.6.2.3 Uji Normalitas .....	29
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	29
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas .....	30
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.6.4 Regresi Linear Berganda .....	31
3.6.5 Regresi Linear dengan Variabel Intervening .....	31
3.6.6 Pengujian Hipotesis .....	32
3.6.6.1 Uji Signifikan Parsial ( Uji T ) .....	32
3.6.6.2 Koefisien Determinasi .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	34
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	34
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	36
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	37
4.1.4.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data Kuesioner .....	37
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	39
4.1.5.1 Uji Multikolonieritas .....	39
4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	41
4.1.5.3 Uji Normalitas .....	42
4.1.6 Pengujian Regresi Linear Berganda .....	43
4.1.7 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	45
4.1.8 Pengujian Hipotesis .....	48
4.1.8.1 Uji Signifikansi Parsial ( Uji T ) .....	48
4.1.8.2 Koefisien Determinasi .....	52
4.2 Pembahasan .....	54

4.2.1 Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem .....	54
4.2.2 Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem .....	54
4.2.3 Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem .....	55
4.2.4 Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	55
4.2.5 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	56
4.2.6 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	56
4.2.7 Penggunaan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	56
4.2.8 Penggunaan Sistem Terhadap Produktivitas .....	57
4.2.9 Kepuasan Pengguna Terhadap Produktivitas .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	34
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	35
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	36
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner .....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonieritas .....	40
Tabel 4.6 Hasil Regresi Berganda .....	43
Tabel 4.7 Hasil Regresi Berganda .....	44
Tabel 4.8 Hasil Rekap Diagram Jalur .....	45
Tabel 4.9 Hasil Rekap Uji T .....	49
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi .....	52

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Jasa Raharja.....	7
Gambar 2.2 Model Delone dan Mclean (2003).....	9
Gambar 2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Scatterplot.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot.....	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot.....	42
Gambar 4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	46



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembaran dan Laman Kuesioner

Lampiran 2 : Output Analisis Deskriptif

Lampiran 3 : Output Validitas dan Reabilitas

Lampiran 4 : Output Analisis Linear Berganda

Lampiran 5 : Output Analisis Jalur



# UNIVERSITAS MIKROSKIL