

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
KINERJA ELEKTRONIK (MKE) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA PT. PELINDO I MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**BANIA PRADIPTA GINTING
NIM: 122113890
NOVI AMALIA BARUS
NIM: 122111988**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



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

**THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY, SERVICE QUALITY OF MANAJEMEN KINERJA
ELEKTRONIK (MKE) INFORMATION SYSTEM TO THE USER
SATISFACTION AT PT. PELINDO I MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

**BANIA PRADIPTA GINTING
Student Number : 122113890
NOVI AMALIA BARUS
Student Number : 122111988**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



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

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
KINERJA ELEKTRONIK (MKE) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA PT. PELINDO I MEDAN
SKRIPSI**

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

Oleh:

BANIA PRADIPTA GINTING
NIM: 122113890
NOVI AMALIA BARUS
NIM: 122111988

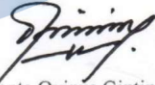
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

Dosen Pembimbing II



Suganta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

Medan, Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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 : Bania Pradipta Ginting
NIM : 122113890
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Pelindo I Medan.
Tempat Penelitian : PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan
Alamat Tempat Penelitian : JL. Krakatau Ujung No.100 Medan 20241
No.Telepon Tempat Penelitian : (061) 6610220

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 di kemudian 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, mengalih media/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 dimasa 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, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,



Bania Pradipta Ginting

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 : Novi Amalia Barus
NIM : 122111988
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Pelindo I Medan
Tempat Penelitian : PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan
Alamat Tempat Penelitian : JL. Krakatau Ujung No.100 Medan 20241
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 6610220

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 di kemudian 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 dimasa 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, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,



5000
LIMA RIBU RUPIAH

Novi Amalia Barus

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KINERJA ELEKTRONIK (MKE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. PELINDO I MEDAN

Abstrak

PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepelabuhanan yang memanfaatkan sistem informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) sebagai penunjang kinerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian secara parsial (Uji t) dan pengujian secara simultan (Uji F). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hanya dua hipotesis yang diusulkan yang diterima secara parsial.

Kata kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna*

Abstract

PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan is one of the state-owned enterprises engaged in the field of port services system that utilizes information system Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) as a supporting performance. The purpose of the study is test and analyze the effect of system quality, information quality and service quality to the user satisfaction information system Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) using information system success model DeLone and McLean (2003). The technique of data analysis in this study using multiple linear regression analysis with partial testing (Uji t) and simultaneous testing (Uji F). The result in this study showing that simultaneously system quality, information quality, and service quality positive and significant impact to the user satisfaction. The partial shows that the information quality and service quality positive and significant impact to the user satisfaction, while system quality does not impact positively and significant to the user satisfaction. Only two hypotheses were proposed and accepted partially.

Keyword : *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise pada STMIK Mikroskil Medan.

Adapun judul dari tugas akhir ini adalah Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Pelindo I Medan.

Dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekertaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan
6. Ibu Murdiaty, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Wali.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan kantor pusat PT.Pelindo I Medan.
8. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada teman-teman penulis yang senantiasa menemani dan memberi dukungan selama pengerjaan skripsi.

Dalam penyusunan tugas akhri ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat kepada setiap orang terkait yang membutuhkannya

Medan, 13 Juli 2016

Penulis,

Bania Pradipta Ginting

Novi Amalia Barus



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup	4
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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. HRIS (Human Resources Information System).....	7
2.1.5. MKE (Manajemen Kinerja Elektronik)	7
2.1.6. Model Kesuksesan Sistem Informasi	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	9
2.3. Kerangka/Model Konseptual.....	13
2.4. Pengembangan Hipotesis	14

2.4.1.	Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna MKE.....	14
2.4.2.	Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna MKE	15
2.4.3.	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna MKE.....	15
2.4.4.	Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna MKE	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 16

3.1.	Desain Penelitian	16
3.2.	Objek Penelitian	16
3.3.	Populasi dan Sampel	16
3.4.	Metode Pengumpulan Data	17
3.5.	Variabel Penelitian	18
3.6.	Teknik Analisis Data	19
3.6.1.	Statistik Deskriptif	19
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	19
3.6.2.1.	Uji Validitas	20
3.6.2.2.	Uji Realibilitas	20
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	20
3.6.3.1.	Uji Multikolinieritas	20
3.6.3.2.	Uji Normalitas	21
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	21
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda	22
3.7.	Pengujian Hipotesis	22
3.7.1.	Uji Parsial (Uji-t).....	22
3.7.2.	Uji Simultan (Uji F)	23
3.7.3.	Koefisien Determinasi (R ²)	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 25

4.1.	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	25
4.1.2.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	25
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	27
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	31
4.1.4.1.	Hasil Uji Validitas	31
4.1.4.2.	Hasil Uji Realibilitas	34
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	35
4.1.5.1.	Hasil Uji Normalitas.....	35
4.1.5.2.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	38
4.1.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.1.6.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	41
4.1.7.	Hasil Uji Hipotesis.....	43
4.1.7.1.	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	43
4.1.7.2.	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	44
4.1.7.3.	Hasil Uji Determinasi (R ²).....	45
4.2.	Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN.....		51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		103

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)	8
Gambar. 2.2 Model Konseptual	14
Gambar. 4.1 Hasil Uji Normalitas-Histogram	36
Gambar. 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	37
Gambar. 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas P-Plot	40



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Likert.....	17
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	25
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Jabatan/Bidang	27
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Sistem	28
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	29
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	30
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	30
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Sistem.....	34
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Informasi	34
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna	35
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	38
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	41
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	43
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	44
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi (R^2)	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Kuesioner Yang Telah Diisi	55
Lampiran 3 Data Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 4 Data Demografi Responden.....	61
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	64
Lampiran 6 Hasil Uji Demografi Responden.....	66
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	67
Lampiran 8 Hasil Uji Realibilitas	74
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas Grafik	82
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas Statistik (Kolmogorov-Smirnov).....	84
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas P-Plot.....	86
Lampiran 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser	87
Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Lampiran 15 Surat Izin Riset Perusahaan	92
Lampiran 16 Screenshoot Sistem Informasi MKE (Manajemen Kinerja Elektronik).....	93

UNIVERSITAS
MIKROSKIL