

**PENGARUH KUALITAS SISTEM , KUALITAS INFORMASI  
DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI HUMAN  
RESOURCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
PADA PT TELKOM MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**SITI NURHALIFAH**

**NIM: 122112924**

**BASTIA VERAWATY SIMAMORA**

**NIM: 122113091**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



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

**THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION  
QUALITY AND SERVICES QUALITY OF HUMAN RESOURCE  
INFORMATION SYSTEM TOWARD USER SATISFACTION  
IN PT TELKOM MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



By:

**SITI NURHALIFAH**

**Student Number : 12.211.2924**

**BASTIA VERAWATY SIMAMORA**

**Student Number : 12.211.3091**

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



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

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM , KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS  
LAYANAN SISTEM INFORMASI HUMAN RESOURCE TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA PADA PT TELKOM MEDAN

SKRIPSI

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

Oleh:

**SITI NURHALIFAH**

**NIM: 122112924**

**BASTIA VERAWATY SIMAMORA**

**NIM: 122113091**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

Dosen Pembimbing 2,



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

Medan, 13 Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:



## 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 : Siti Nurhalifah

NIM : 12.211.2914

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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 Human Resource terhadap kepuasan pengguna pada PT Telkom Medan

Tempat penelitian : PT Telkom Medan

Alamat Penelitian : Jl STM No. 20

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4144014

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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, 13 Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,



Siti Nurhalifah

## 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 : Bastia Verawaty Simamora

NIM : 12.211.3091

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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 Human Resource terhadap kepuasan pengguna pada PT Telkom Medan

Tempat penelitian : PT Telkom Medan

Alamat Penelitian : Jl STM No 20

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4144014

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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, 13 Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,



Bastia Verawaty Simamora

# PENGARUH KUALITAS SISTEM , KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI HUMAN RESOURCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT TELKOM MEDAN

## Abstrak

*PT. Telkom Medan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi yang berada di Medan, Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Human Resource (HRIS) menggunakan model kesuksesan Delone and Mclean(2003). Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan kuesioner yang disebarakan kepada 50 pengguna sistem HRIS. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model regresi linier berganda dengan pengujian uji t untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem HRIS berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi HRIS berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan HRIS berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

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

# THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICES QUALITY OF HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM TOWARD USER SATISFACTION IN PT TELKOM MEDAN

## Abstract

*PT. Telkom Medan is a company worked in telecommunications, located in Medan, North Sumatra. The purpose of this research is to test and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality toward user satisfaction of Human Resource Information System (HRIS) using DeLone and Mclean success model (2003). Data in this research obtained through interviews and questionnaires distributions to 50 users of HRIS system. Model Analysis of the data in this research used multiple linear regression model to test t test to find the effect of independent variables toward dependent variable partially. The output shows that system quality of HRIS system have positive impact and significantly toward user satisfaction, information quality of HRIS have positive impact and significantly toward user satisfaction, service quality of HRIS have positive impact and significantly toward user satisfaction.*

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah : “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Human Resource Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Telkom Medan.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus 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, S.E., M.M 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 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 Paulus, S.Kom., M.T. selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Erlanie Sufarnap, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji II 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. Pimpinan dan staff PT. Telkom Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobservasi Sistem Informasi Human Resource (HRIS)
10. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhirnya peneliti mengharapkan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan rekan-rekan di STMIK MIKROSKIL Medan.

Medan, Juli 2016

Siti Nurhalifah  
Bastia Verawaty Simamora

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.4.1 Tujuan .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Sistem.....	7
2.1.2 Informasi .....	7
2.1.3 Sistem Informasi .....	7
2.1.4 Model Kesuksesan Delone and McLean.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka/Model Konseptual .....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	18
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	18
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	19
2.4.4 Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. ....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Variabel Penelitian.....	21
1. Kualitas sistem (X1) .....	21

2. Kualitas Informasi (X2).....	21
3. Kualitas Layanan (X3).....	22
4. Kepuasan pengguna (Y).....	22
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data .....	22
3.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	23
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	24
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7. Pengujian Hipotesis .....	27
3.7.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji – f).....	27
3.7.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	28
3.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	29
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	29
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	30
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	32
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	35
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	38
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.1.6 Hasil Regresi Linear Berganda .....	47
4.1.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.2 Pembahasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (1992).....	9
Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (2003).....	10
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	43



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	20
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	30
Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	31
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Divisi .....	32
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif kualitas sistem.....	33
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif kualitas informasi.....	33
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif kualitas layanan.....	34
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptifkepuasan pengguna .....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem .....	37
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	38
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	38
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	38
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikollinieritas.....	39
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Glejser .....	41
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov .....	44
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	45
Tabel 4.22 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	46
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Data Penelitian.....	57
Lampiran 3 Tabel r.....	72
Lampiran 4 Tabel f.....	74
Lampiran 5 Tabel t.....	76
Lampiran 6 Interface Sistem Informasi Human Resource.....	78
Daftar Riwayat Hidup.....	87



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL