

**ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
FAST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA  
CS.FINANCE LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

Oleh :

**PUTRA RAMADHAN**

**NIM : 12.211.2801**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



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

**IMPACT ANALYSIS OF FAST INFORMATION SYSTEM  
SUCCESSSES TOWARD USER SATISFACTION IN CS. FINANCE  
LUBUK PAKAM**

**FINAL RESEARCH**

By :

**PUTRA RAMADHAN**

**Student Number : 12.211.2801**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



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

LEMBARAN PENGESAHAN  
ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
FAST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA  
CS.FINANCE LUBUK PAKAM

SKRIPSI

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

Oleh:

**PUTRA RAMADHAN**  
**NIM: 12.211.2801**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

  
Salsalina Br Sembiring, S. Kom., M.T.I.

Medan, Juni 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 : Putra Ramadhan  
NIM : 122112801  
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Fast Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CS.FINANCE Lubuk Pakam

Tempat Penelitian : PT.Central Santosa Finance (CS.FINANCE)

Alamat Penelitian : JL. Lintas Medan No.32 DE

Telepon Tempat Penelitian : 061-7951692

Selubungan 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 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 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.

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

Medan, Juni 2016

Saya yang membuat pernyataan

  
Putra Ramadhan

# ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN SISTEM INFORMASI FAST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA CS.FINANCE LUBUK PAKAM

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi FAST pada CS.FINANCE Lubuk Pakam dan menggunakan model Delone and McLean (2003). Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 35 orang pengguna sistem informasi FAST. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna sistem informasi FAST. Teknik analisis data yang digunakan adalah model regresi linier berganda dengan pengujian uji t untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan uji f untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan, kualitas informasi menunjukkan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan kemudian hasil uji simultan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.*

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

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

# IMPACT ANALYSIS OF FAST INFORMATION SYSTEM SUCCESSSES TOWARD USER SATISFACTION IN CS. FINANCE LUBUK PAKAM

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to test and analyze the impact of system quality, information quality and service quality toward users satisfaction of FAST information systems in CS.FINANCE Lubuk pakam and used DeLone and McLean model(2003). Data in this research was obtained through questionnaire with 35 respondents as users of FAST information system. Technical Analysis of the data in this research used multiple linear regression model to testing t test to find the impact of independent variables toward dependent variable partially and f test to test the impact of independent variables toward dependent variable simultaneously. The output of the research shows that system quality have no positive impact and not significantly, the information quality shows that there's no positive impact and not significantly as well as service quality had positive impact and significantly, then output of simultaneous test shows a positive impact and significantly.*

**Key Word** : system quality, information quality, service quality, user satisfaction.

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puja dan puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi FAST Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CS.FINANCE Lubuk Pakam”.

Tujuan penelitian ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Bidang Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise di STMIK-Mikroskil Medan, dan peneliti melakukan penelitian di CS.FINANCE Lubuk Pakam

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

1. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I selaku Wakil Ketua I Mikroskil Medan dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.T.I. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang bermanfaat dalam penyelesaian 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. Staf dosen STMIK-STIE Mikroskil yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
6. Staf Tata Usaha SMIK-STIE Mikroskil yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Mhd. Furqan Tumar. S.E, selaku pimpinan CS. FINANCE Lubuk Pakam.
8. Serta seluruh staff CS.FINANCE Lubuk Pakam yang telah memberikan data selama penelitian ini.

9. Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga saya, yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penelitian ini.
10. Saudara-saudara tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik moril maupun materil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman saya yang juga telah banyak memberikan nasehat dan dukungan selama penelitian berlangsung.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.

Medan, Juni 2016

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Putra Ramadhan



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Sistem.....	5
2.1.2. Informasi .....	5
2.1.3. Sistem Informasi .....	5
2.1.4. Enterprise Resource Planning (ERP) .....	6
2.1.5. Sistem Informasi FAST .....	6
2.2. Pengukuran Kesuksesan DeLone And McLean.....	7
2.2.1. Kualitas Sistem .....	7
2.2.2. Kualitas Informasi.....	8
2.2.3. Kualitas Layanan.....	8
2.2.4. Penggunaan .....	8
2.2.5. Kepuasan Pemakai .....	9
2.2.6. Manfaat Bersih .....	9

2.3. Penelitian Terdahulu .....	9
2.4. Kerangka Konseptual .....	13
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	13
2.5.1. Hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna .....	14
2.5.2. Hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna .....	14
2.5.3. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna .....	15
2.5.4. Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1. Desain Penelitian .....	16
3.2. Objek Penelitian .....	16
3.3. Populasi dan Sampel .....	16
3.3.1. Populasi .....	16
3.3.2. Sampel .....	17
3.4. Variabel Penelitian .....	17
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	19
3.6. Teknik Analisis Data .....	21
3.6.1. Pengujian Kualitas Data .....	21
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	23
3.6.2.1. Uji Multikolonieritas .....	23
3.7. Pengujian Hipotesis .....	25
3.7.1. Uji t (Uji Parsial) .....	25
3.7.2. Uji f (Uji Simultan) .....	25
3.7.4. Uji Determinasi (Koefisien determinasi) .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	28
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	28
4.1.2. Gambaran Umum Responden .....	28
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif .....	29

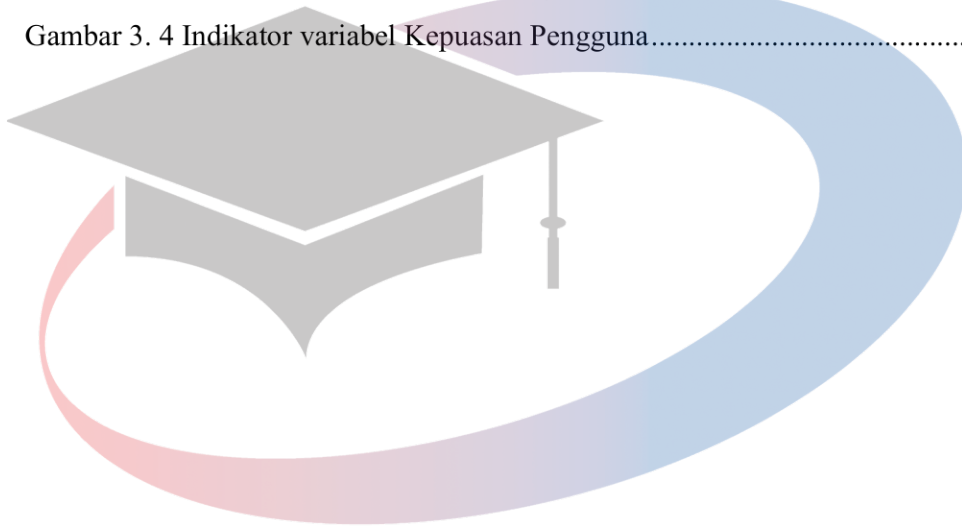
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data .....	30
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	33
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis .....	36
4.1.7.	Hasil Regresi Linier Berganda .....	38
4.1.8.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>42</b>
5.1.	Kesimpulan.....	42
5.2.	Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>43</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>45</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>97</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean 2003 .....	7
Gambar 2. 2 Model penelitian yang akan diteliti .....	13
Gambar 3. 1 Indikator variabel Kualitas Sistem .....	18
Gambar 3. 2 Indikator variabel Kualitas Informasi .....	18
Gambar 3. 3 Indikator variabel Kualitas Layanan .....	19
Gambar 3. 4 Indikator variabel Kepuasan Pengguna .....	19



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4. 1 Data Demografi Responden.....	29
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif .....	29
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	30
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	32
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolonieritas .....	34
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas - Kolgomorov-Smirnov .....	35
Tabel 4. 10 Hasil Uji heterokedastisitas - Statistik .....	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	36
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda .....	38
Tabel 4. 14 .Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	39

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interface sistem FAST CS.FINANCE.....	45
Lampiran 2 Kuesioner.....	52
Lampiran 3 Hasil Kuesioner .....	60
Lampiran 4 Daftar Hasil Uji .....	84
Lampiran 5 Surat Balasan .....	96



# UNIVERSITAS MIKROSKIL