

**ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SAP
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PADA PT.CENTRAL PROTEINA PRIMA (CP.PRIMA)**

SKRIPSI



Oleh:

**RIDHO RIEFKI BAIHAQI
NIM: 12.211.2576**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

**ANALYSIS OF THE SUCCESS OF SAP IMPLEMENTATION
TOWARDS USER SATISFACTION
AT PT.CENTRAL PROTEINA PRIMA (CP.PRIMA)**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SAP
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PADA PT.CENTRAL PROTEINA PRIMA (CP.PRIMA)

SKRIPSI

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

Oleh :

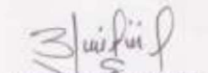
RIDHO RIEFKI BAIHAQI
NIM : 12.211.2576

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


Roni Yunis S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,


Modis Roni Ginting, S.E.

Medan, Juni 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ridho Riefki Baihaqi
NIM : 12.211.2576
Peminatan : E-Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penerapan SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Central Proteina Prima (CP Prima)

Tempat Penelitian : PT. Central Proteina Prima Tbk.

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Pulau Pinang V No.01 Kawasan Industri Medan II

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 6871752

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 menyalah orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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,

Saya yang membuat pernyataan,



Ridho Riefki Baihaqi

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT.CENTRAL PROTEINA PRIMA (CP.PRIMA)

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean tahun 2003. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Analisis akan dilakukan di PT.Central Proteina Prima yang telah melakukan implementasi SAP dari tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem SAP. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yaitu 44 orang pengguna sistem SAP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Secara parsial, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**ANALYSIS OF THE SUCCESS OF SAP IMPLEMENTATION
TOWARDS USER SATISFACTION
AT PT.CENTRAL PROTEINA PRIMA (CP.PRIMA)**

Abstract

The research is using model of Delone and Mclean information systems, 2003. The variables that used in the research is information quality, system quality, and service quality. The analysis takes place in PT.Central Proteina Prima, which has been implemented SAP since 2013. The research is purposed to analyze the effect of variables, which are information quality, system quality, and service quality for SAP user satisfaction. Data collecting was done by distributing questionnaires to the respondents, which is 44 SAP systems users. The method that used is quantitative method. Data analysis is using multiple linear regression analysis. The result of the research shows that information quality, system quality, and service quality have positive and significant effects to the user simultaneously. Partially, system quality has a positive and significant effect to the user satisfaction, service quality has a positive and significant effect to the user satisfaction, and information quality has a positive effect but it's not significant towards user satisfaction.

Key Words : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Mikroskil Medan. Adapun judul skripsi yang diangkat oleh penulis adalah : “Analisis Kesuksesan Penerapan SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.Central Proteina Prima (CP.Prima)”.

Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Roni Yunis S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni Ginting, S.E., 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. Ibu Desy Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Wali E Bisnis-A Pagi.
7. Bapak Ir.Mbayak Ginting, S.Kom., MM, selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom, M.Kom., selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
10. Bapak Paulus, S.Kom, M.T.I., selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan.
11. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.
12. Pimpinan dan staff PT.Central Proteina Prima yang selama ini telah membantu dalam mengisi kuesioner penelitian, dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada Sistem SAP.

13. Ibu, Bapak, dan keluarga besar penulis yang tidak pernah henti memberikan dukungan do'a, motivasi, bimbingan, arahan pertimbangan, dan kesabaran selama ini.
14. Rekan Mahasiswa dan teman-teman Program Studi Sistem Informasi stambuk 2012 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan berbagi pemikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, Juni 2016

Penulis,

Ridho Riefki Baihaqi



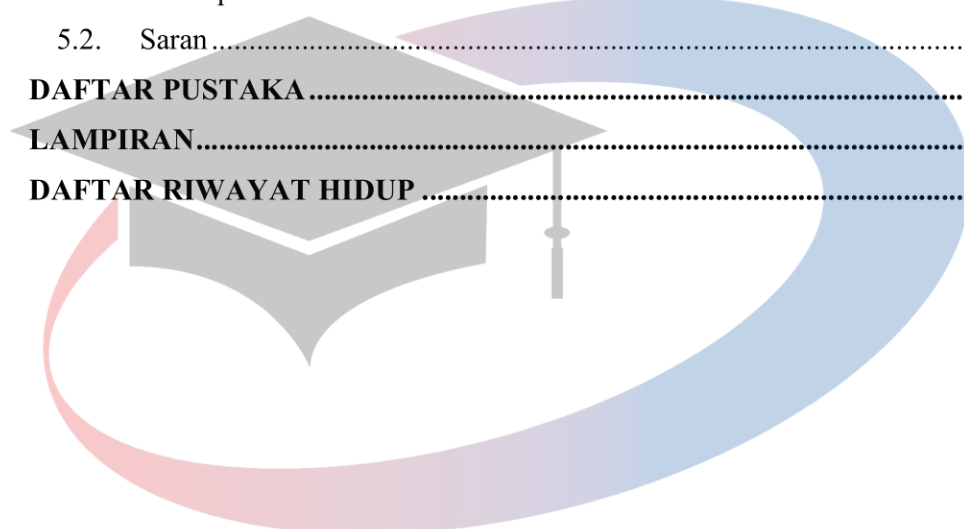
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. ERP (Enterprise Resource Planning)	5
2.1.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi	6
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Kerangka/Model Konseptual.....	18
2.4. Pengembangan Hipotesis	19
2.4.1. Hubungan Antara Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.	19
2.4.2. Hubungan Antara Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.	19
2.4.3. Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.	19
2.4.4. Hubungan Antara Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1. Wawancara.....	24

3.4.2.	Angket (Kuesioner).....	24
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5.1.	Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)	26
3.5.2.	Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)	26
3.5.3.	Kualitas Layanan (<i>service quality</i>).....	26
3.5.4.	Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	27
3.6.	Teknik Analisis Data	27
3.6.1.	Statistik Deskriptif	27
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	28
3.6.2.1.	Uji Validitas	28
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	28
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	29
3.6.3.1.	Uji Multikolonieritas.....	29
3.6.3.2.	Uji Normalitas.....	29
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	30
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda	31
3.7.	Pengujian Hipotesis	31
3.7.1.	Uji Secara Parsial (Uji-t).....	32
3.7.2.	Uji Secara Simultan (Uji-F).....	32
3.7.3.	Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	33
4.1.2.	Gambaran Umum Responden (Demografi)	33
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif	34
4.1.4.	Hasil Uji kualitas Data	37
4.1.4.1.	Hasil Uji Validitas	37
4.1.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.5.1.	Hasil Uji Multikoloneritas	43
4.1.5.2.	Hasil Uji Normalitas	44
4.1.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.1.6.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48

4.1.7.	Hasil Uji Hipotesis	50
4.1.7.1.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	51
4.1.7.2.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	52
4.1.7.3.	Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.2.	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		107



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean (1992)	7
Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean (2003)	8
Gambar 2.3 Model penelitian.....	18
Gambar 3.1 Tahapan penelitian	22
Gambar 4.1 Hasil uji Normalitas dengan Histogram	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-Plot	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot	47



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skala Likert Untuk Variabel Bebas.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Variabel Terikat.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	34
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	35
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	35
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	36
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikoloneritas Nilai Tolerance dan VIF	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Uji Parsial)	51
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	53
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Interface pada sistem SAP PT.Central Proetina Prima (CP.Prima) .	61
LAMPIRAN 2. Kuesioner	64
LAMPIRAN 3. Struktur Organisasi PT.Central Proteina Prima (CP.Prima)	73
LAMPIRAN 4. Data Hasil Pengujian.....	74
LAMPIRAN 5. Kuesioner Perwakilan	98
LAMPIRAN 6. Surat Izin Penelitian Perusahaan	106



UNIVERSITAS
MIKROSKIL