

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN SISTEM ORION TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA PT. JNE MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

TETTY VERONIKA SITORUS

NIM : 12.211.4216

DESI NATALIA PASARIBU

NIM : 12.211.4208

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

MEDAN

2016

**ANALYSIS OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
AND SERVICE QUALITY OF ORION SYSTEM TOWARD USER
SATISFACTION AT PT. JNE MEDAN**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN SISTEM ORION TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. JNE MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

TETTY VERONIKA SITORUS

NIM : 12.211.4216

DESI NATALIA PASARIBU

NIM : 12.211.4208

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Andri, S.Kom., M.T.I.

Dosen Pembimbing II,

Sudarto, S.Kom.

Medan, Januari 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua 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 dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Tetty Veronika Sitorus

NIM : 12.211.4216

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Orion Terhadap kepuasan Pengguna Pada PT. JNE Medan.

Alamat Tempat Penelitian : Jln. Bridgen Katamso No. 523 E Simpang Pelangi Medan Maimun Sukaraja 20159

Kontak : 061-4152317

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 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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 buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan d ari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan

Tetty Veronika Sitorus

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Desi Natalia Pasaribu

NIM : 12.211.4208

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Orion Terhadap kepuasan Pengguna Pada PT. JNE Medan.

Alamat Tempat Penelitian : Jln. Bridgen Katamso No. 523 E Simpang Pelangi Medan Maimun Sukaraja 20159

Kontak : 061-4152317

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 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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 buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan

Desi Natalia Pasaribu

ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM ORION TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. JNE MEDAN

Tetty Veronika Sitorus, Desi Natalia Pasaribu, Andri, Sudarto

Jurusan Sistem Informasi, STMIK Mikroskil, Medan

tetty_veronika@yahoo.com, desi_natalia@yahoo.com, andri@mikroskil.ac.id,
sudarto@mikroskil.ac.id.

Abstrak

PT. JNE Medan telah menerapkan sistem Orion. User perlu mengetahui apakah penerapan sistem tersebut berhasil atau tidak. Karena belum ada penelitian sebelumnya terkait dengan pengukuran sistem Orion tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menguji analisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem Orion terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan tersebut. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian uji F untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dan uji t secara parsial. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Hal yang sama terjadi pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

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

Abstract

PT. JNE Medan has implemented Orion system. Users need to know whether the application of the system is successful or not. Because no previous studies related to the measurement of the Orion system, then conducted research to examine the analysis of system quality, information quality and service quality to satisfaction of the Orion system at the company. Methods of data analysis in this research is multiple linear regression analysis to test F test to test the effect of independent variables on the dependent variable simultaneously and partial t test. The research proves that the quality system, the quality of information and service quality significant positive effect on the satisfaction of users simultaneously. The same thing happened on the system quality, information quality, service quality is significant positive effect on user satisfaction of partially.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction Orion system.*

KATA PENGANTAR

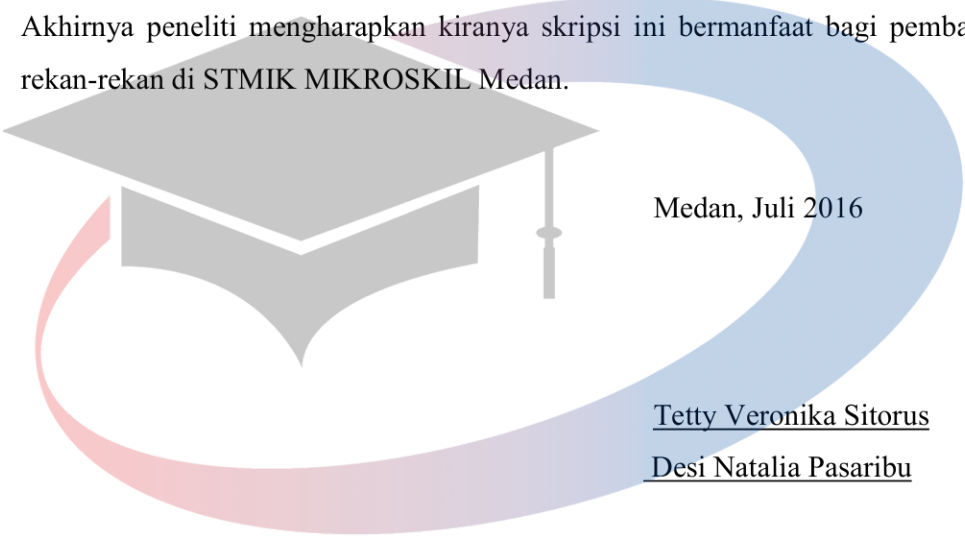
Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen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

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sudarto, S.Kom., 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 Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Salsalina Br.Sembiring, S.Kom., M.T.I., 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. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan.
10. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.

11. Pimpinan dan staff PT. JNE Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobservasi sistem Orion
12. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
13. 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

Tetty Veronika Sitorus

Desi Natalia Pasaribu

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	4
2.1. Landasan Teori	4
2.1.1. Sistem	4
2.1.2. Informasi	4
2.1.3. Sistem Informasi	5
2.1.4. Model Kesuksesan DeLone and McLean	5
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Kerangka Pikir / Model Konseptual	14
2.4. Pengembangan Hipotesis	15
2.3.4. <i>System Quality, Information Quality, Service Quality – User Satisfaction</i>	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Desain Penelitian	18
3.2. Objek Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Metode Pengumpulan Data	20
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi Variabel	21
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Statistik Deskriptif	22

3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	23
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	24
3.6.4.	Pengujian Hipotesis.....	27
3.6.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		31
4.1.	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.	31
4.1.2.	Gambaran Umum Responden (Demografi).	31
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	34
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	36
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.	39
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.	45
4.1.7.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.2.	Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		56
LAMPIRAN 1. Interface sistem Orion.....		56
LAMPIRAN 2. Kuesioner		64
Lampiran 3. Daftar Hasil Uji		70
INFORMASI PERSONAL.....		81
PENDIDIKAN FORMAL		81
PENDIDIKAN NONFORMAL		82
SERTIFIKASI PERSONAL		82
SAP01 – SAP Overview		82
AC010 – Business Processes In Financial Accounting.....		82
AC040 – Business Processes In Management Accounting		82
PENGALAMAN ORGANISASI		82
PENGALAMAN BEKERJA.....		82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		83

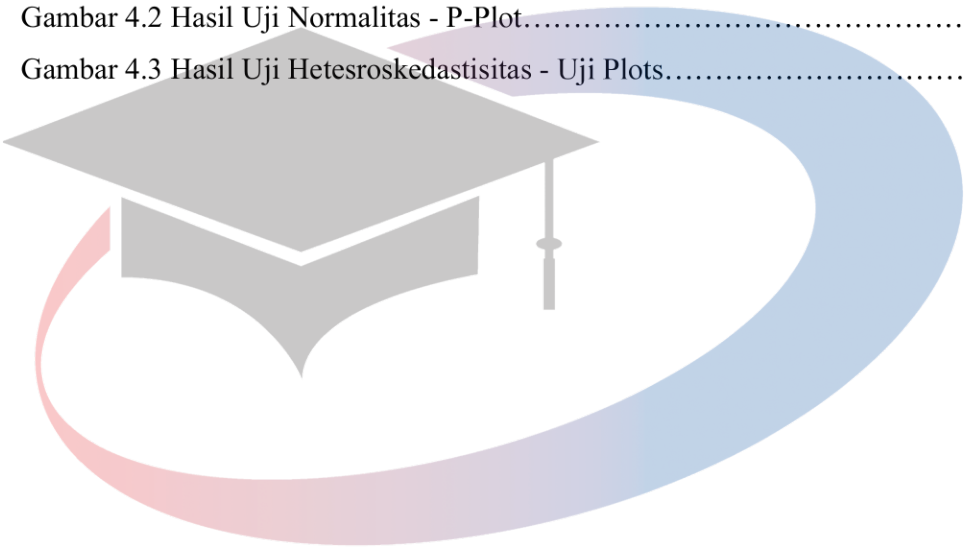
INFORMASI PERSONAL	83
PENDIDIKAN FORMAL	83
PENDIDIKAN NONFORMAL	84
SERTIFIKASI PERSONAL	84
SAP01 – SAP Overview	84
AC010 – Business Processes In Financial Accounting	84
AC040 – Business Processes In Management Accounting	84
PENGALAMAN ORGANISASI	84
PENGALAMAN BEKERJA	84



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone and McLean (1992).....	6
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (2003).....	7
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian / Konseptual Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas - Histogram	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas - P-Plot.....	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Uji Plots.....	41



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Skala Likert	20
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1 Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Demografi Responden berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3 Demografi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Tabel 4.4 Demografi Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	32
Tabel 4.5 Demografi Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	32
Tabel 4.6 Demografi Responden berdasarkan Lama Menggunakan Komputer.....	33
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	353
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	365
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	376
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	376
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	38
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIP	38
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas - Kolmogrov-Smirnov.....	40
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Glejser.....	42
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda.....	42
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	45
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Interface sistem Orion	561
Lampiran II Kuesioner	648
Lampiran III Daftar Hasil Uji	63
Daftar Riwayat Hidup	72

