

**PENGARUH APLIKASI FORCABERBASIS *ERP* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. SISI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1)



MAYANG GADIS KAMASWATI

NIM : 11152529

Program Studi Sistem Informasi

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri

Jakarta

2019

ABSTRAK

Mayang Gadis Kamaswati (11152529), Pengaruh Aplikasi Forca berbasis ERP terhadap Kepuasan Pengguna PT. SISI JAKARTA.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji mengenai pengaruh kegunaan terhadap kepuasan Pengguna dalam menggunakan aplikasi FORCA berbasis ERP di PT. SISI JAKARTA. Kepuasan Pengguna merupakan perasaan seseorang rasakan dalam menanggapi suatu obyek tertentu baik itu menyenangkan atau tidak menyenangkan. Penelitian ini menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan dua variabel independen yaitu kegunaan dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna FORCA berbasis ERP yaitu 98 karyawan pengguna Forca berbasis ERP. Sampel diambil dengan menggunakan rumus *slovin* dan didapat nilai sampel sebanyak 49 responden. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa variabel kegunaan mempunyai pengaruh yang terhadap kepuasan pengguna Forcaberbasis ERP di PT. SISI JAKARTA secara simultan. Ditunjukan dari nilai koefisien determinasi variabel kegunaan mempunyai pengaruh signifikan sebesar 51,6% terhadap kepuasan pengguna PT. SISI JAKARTA.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, ERP, *Technology Acceptance Model* (TAM).



ABSTRACT

Mayang Gadis Kamaswati (11152529), *The Influence of ERP-based Forca Applications on PT. SISIJAKARTA .*

This study aims to examine the effect of usability on User satisfaction in using ERP-based FORCA applications at PT. SISI JAKARTA. User Satisfaction is the feeling someone feels in responding to a particular object whether it is pleasant or unpleasant. This study uses the TAM (Technology Acceptance Model) method with two independent variables namely usability and one dependent variable, namely user satisfaction. The population in this study were all ERP-based FORCA users, namely 98 employees of ERP-based Forca users. Samples were taken using the Slovin formula and obtained a sample value of 49 respondents. The results of the analysis using SPSS 20 show that the usability variable has an influence on user satisfaction Forcabbased ERP at PT. SISI JAKARTA simultaneously. Shown from the coefficient of determination variable usability has a significant effect of 51.6% on user satisfaction PT. SISI JAKARTA .

Keywords: User satisfaction, ERP, Technology Acceptance Model (TAM).



DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Persembahan.....	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iv
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan Skripsi.....	v
Lembar Panduan Penggunaan Hak Cipta	vi
 Kata Pengantar	 vii
Abstraksi	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Metode Penelitian	3
A. Observasi.....	3
B. Wawancara.....	4
C. Studi Pustaka	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesis	4
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.2. Penelitian Terkait	15
2.3. Tinjauan Perusahaan/Objek Penelitian	17
2.3.1. Sejarah.....	17
2.3.2. Visi dan Misi.....	17
2.3.3. Struktur Organisasi	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tahapan Penelitian	20
3.2. Instrumen Penelitian	22
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian.	26
3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.3.2. Populasi dan Sampel.....	27
3.4. Metode Analisis Data.....	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	32
4.2. Hasil Penelitian	32
4.2.1. Karakteristik Responden Penelitian.....	32
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	33

1. Uji Validitas Data Kegunaan.....	33
2. Uji Validitas Data Kepuasan Pengguna.....	34
3. Uji Reabilitas Data.....	35
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Heteroskedastisitas.....	37
4.2.4 Uji Regresi Linier Sederhana.....	38
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	39
1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	40
2. Uji Koefisien Korelasi (Uji F).....	40
3. Uji Koefisien Determinasi Simultan (Uji R^2)....	41
4. Uji Koefisien Determinasi Parsial (Uji r^2).....	42
4.3 Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	44
5.2. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	9
Gambar II.2 Struktur Organisasi.....	10
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot	47
Gambar IV.2 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas.....	49



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Skor Pengukuran Skala Likert	30
Tabel III.1 Skor Pengukuran Likert	31
Tabel III.2 Konsep Variabel, Indikator dan Item.....	32
Tabel III.3 Kuisisioner Penelitian.....	42
Tabel IV.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kegunaan	45
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	46
Tabel IV.4 Hasil Uji Riliabilitas	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel IV.6 Hasil Analisa Regresi Linier Sederhana	51
Tabel IV.7 Hasil Uji t.....	53
Tabel IV.8 Hasil Uji Koefesien Kolerasi	54
Tabel IV.9 Hasil Uji Koefesien Determinasi Simultan	55
Tabel IV.10 Hasil Uji Koefesien Determinasi Parsial	55

DAFTAR PUSTAKA

Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI, KEPUASAN PENGGUNA, DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) BERBASIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL). JURNAL MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS MATARAM.

Amos, Neolaka. 2014. **Metode Penelitian dan Statistik**. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Bahri, S, & Zamzam, F. (2015). Model Penelitian Kuantitatif Berbasis Sem-Amos (edisi dua). Yogyakarta: Deepublish.

Falahah. (2007). “ERP (Enterprise Resource Planning) Menyelaraskan Teknologi Informasi dengan Strategi Bisnis. Bandung: Informatika.

kotler. (2016). E-Jurnal ekonomi dan bisnis Universitas Udayana. denpasar.

Pramesti, G. (2014). Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Rosyida, S. (2017). **Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Internet dalam Berbelanja Online**. JURNAL SISTEM INFORMASI STMIK ANTAR BANGSA [VOL.VI NO. 2 AGUSTUS 2017].

Sangadji, Mamang, E., & Sopiah. (2010). Metodologi Penelitian–Pendekatan Praktis dalam Penelitian. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

SISI, PT. (2016). Manual Book FORCA. PT SISI.

Sumanto. (2014). Statistika Terapan. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Susilaputri, R. E. (2017). PENGARUH NORMA SUBYEKTIF, DAN TAM TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN SISTEM ERP. IHTIYADH Vol. 1 No.1 September 2017.

Wicaksono, A., Mulyo, H. H., & Riantono, I. E. (2015). ANALISIS DAMPAK PENERAPAN SISTEM ERP TERHADAP KINERJA PENGGUNA. Binus Business Review, vol. 6, no. 1, 2015, pp. 25-34

Wiguna, W., & Riana, D. (2016). Pengaruh Adopsi ASTRA Dealer Management

