

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM *ENTERPRISE  
RESOURCE PLANNING (ERP)* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DI PT. ORINDO  
ALAM AYU CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**SYAHFITRI  
NIM. 0506191089**

Program Studi

**MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023/1445 H**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM *ENTERPRISE  
RESOURCE PLANNING (ERP)* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DI PT. ORINDO  
ALAM AYU CABANG MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen

Oleh :

**SYAHFITRI**  
**NIM. 0506191089**

Program Studi

**MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023/1445 H**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda yangan di bawah ini

Nama : Syahfitri

Nim : 0506191089

Program Studi : Manajemen

Tempat/Tanggal Lahir: Medan, 09 Desember 2000

Alamat : Jl. Karya Jaya Gg Karya Muda Ujung LK. VI Medan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan”** benar merupakan hasil penelitian dan karya saya, kecuali pada kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Medan, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



The image shows an official stamp of Universitas Sumatera Utara (USU) with the text 'UNIVERSITAS SUMATERA UTARA' and 'MEKERA TEMPAK'. A handwritten signature is written over the stamp. Below the stamp, the number 'BAAAAX568235249' is printed.

SYAHFITRI

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM *ENTERPRISE  
RESOURCE PLANNING (ERP)* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DI PT. ORINDO  
ALAM AYU CABANG MEDAN**

Oleh :

**SYAHFITRI  
NIM. 0506191089**

<sup>\*)</sup>Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen (SM) Pada Program Studi Manajemen

Medan, 24 Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

Pembimbing II



Nurul Inayah, M.E  
NIDN. 0103129201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT. ORINDO ALAM AYU CABANG MEDAN"** Syahfitri, NIM 0506191089 Program Studi Manajemen telah diujikan dalam Sidang Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 08 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen.

Medan, 08 Agustus 2023  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Sekretaris


Ketua

  
Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

  
Siti Aisyah, M.M  
NIDN. 2016029204

Anggota,

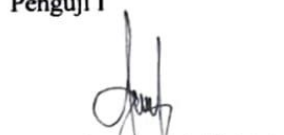
Pembimbing I

  
Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

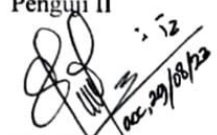
Pembimbing II

  
Nural Inayah, M.E  
NIDN. 0103129201

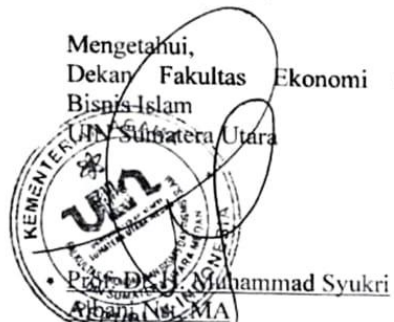
Penguji I

  
Dr. Muhammad Arif, M.A  
NIDN. 2112018501

Penguji II

  
Siti Aisyah, M.M  
NIDN. 2016029204

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara

  
Prof. Dr. Muhammad Syukri  
NIDN. 2006078401

## ABSTRAK

**Syahfitri (2023) skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan” dibawah bimbingan Ibu Dr. Nurbaiti, M.Kom sebagai pembimbing skripsi I dan Ibu Nurul Inayah, M.E sebagai pembimbing skripsi II.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna di PT. Orindo Alam Ayu cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah member Oriflame yang ada di Kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive* sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Kemudian data primer yang diperoleh diolah melalui Software SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

**Kata Kunci :** Sistem ERP, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan”**. Shalawat beserta salam senantiasa dihadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Manajemen pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan kualitas pendidikan dimasa yang akan datang. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima masukan, bimbingan, dukungan, dan semangat secara langsung maupun tidak langsung dan hal tersebut sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Syukri Albani Nasution, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Nurbaiti, M.Kom selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Bapak Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Nurbaiti, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nurul Inayah, M.E selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia dalam

meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberi pengarahannya serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

5. Kepada seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Terkhusus dan teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Edi Syahputra dan Ibu Nur Asiah Lubis yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, semangat, motivasi, dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi sampai memperoleh gelar sarjana.
7. Kepada adik-adik saya, Umi Kalsum, Muhammad Bagus dan Fadilah Hannum yang selalu memberi semangat dan tulus dalam mendo'akan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini.
9. Terkhusus kepada kakak Kholidah Permata, S.Pd dan Andini Syafitri, S.Sos yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dari awal perkuliahan sampai penulis memperoleh gelar sarjana.
10. Teman-teman grup LGQ-RedFur, Nurul Hayati Panjaitan, S.M, Diah Safri Yulinda, Bunayyati Hakimah, Selvira Wardhani Tanjung, dan Putri Liana Harahap yang telah kebersamaan dari awal perkuliahan sampai akhir.

Terimakasih atas kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan. Peneliti mendo'akan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Amin Ya Rabbal'alamin.

Medan, 24 Juli 2023



SYAHFITRI

**NIM. 0506191089**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Teoritis .....	11
1. Sistem Informasi .....	11
2. <i>Enterprise Resources Planning (ERP)</i> .....	12
3. Kualitas Sistem .....	15
4. Kualitas Informasi .....	16
5. Kualitas Pelayanan .....	17
6. Kepuasan Pengguna .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Penelitian .....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi.....	28

2. Sampel.....	28
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
1. Jenis Data .....	29
2. Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Kuesioner .....	30
2. Observasi.....	30
F. Definisi Operasional Variabel.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	33
1. Statistik Deskriptif .....	33
2. Uji Kualitas Data.....	33
a. Uji Validitas .....	33
b. Uji Reabilitas.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	34
a. Uji Normalitas.....	34
b. Uji Multikolinearitas.....	34
c. Uji Heteroskedastisitas.....	35
4. Uji Hipotesis .....	35
a. Uji t (Parsial).....	35
b. Uji F (Simultan) .....	36
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
5. Regresi Linier Berganda .....	37

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
B. Gambaran Umum Responden .....	41
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
D. Uji Kualitas Data.....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reabilitas.....	48
E. Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas.....	49

2. Uji Multikolinearitas.....	50
3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
F. Uji Hipotesis.....	52
1. Uji t (Parsial).....	52
2. Uji F (Simultan).....	53
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
G. Regresi Linier Berganda.....	55
H. Pembahasan.....	56
1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) di Pt. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.....	56
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) di Pt. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.....	58
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) di Pt. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.....	60
4. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>Enterprise         Resource Planning</i> (ERP) di Pt. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	1
Gambar 1.2 Marketplace Terbesar di Indonesia Kuartal 2 Tahun 2022 .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	26
Gambar 4.1 Tahapan Jenjang Karir Bisnis Oriflame .....	38
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan Oriflame Cabang Medan.....	40
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3.2 Skor Jawaban Skala Likert.....	30
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member .....	42
Tabel 4.4 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem (X1) .....	42
Tabel 4.5 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi (X2)..	43
Tabel 4.6 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3).	44
Tabel 4.7 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y).	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1) .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial) .....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55