



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SAP PADA PT
INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK CABANG PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE UTAUT (*UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)**

SKRIPSI

NENENG YULAINI

151410196

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SAP PADA PT
INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK CABANG PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE UTAUT (*UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)**

NENENG YULAINI

151410196

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SAP PADA PT INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK CABANG PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT (*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*)

**NENENG YULAINI
151410196**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 9 Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Eka Puji Agustini, M.M, M.Kom



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " Analisis Kepuasan Pengguna sistem SAP pada PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Cabang Palembang dengan menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and use Technology*)" Oleh "Neneng Yulaini", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 9 Juli 2019.

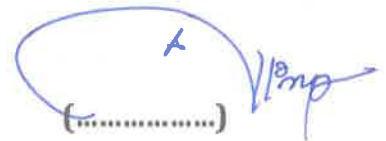
Komisi Penguji

1. Ketua : Eka Puji Agustini, M.M, M.Kom



(.....)

2. Anggota : Muhammad Ariandi, M.Kom



(.....)

3. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom



(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina
Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neneng Yulaini

NIM : 151410196

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 Juli 2019

Yang membuat
pernyataan,



NENENG YULAINI

NIM : 151410196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”,
“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.
“(QS. Al-Insyirah: 5-6)”

*“Memulai dengan penuh keyakinan”
“Menjalankan dengan penuh keikhlasan”
“Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

***-Courage is not the matter of not being frightened, it is being afraid and
doing what you have to do anyway
-Jon Pertwee-***

***“The Minute You Think Of Giving Up,
Think Of The Reason Why You Held On So Long”***

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

- ✚ Allah SWT
- ✚ Kedua Orang Tuaku dan Keluarga Tercinta
- ✚ Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom
- ✚ Teman-teman Seperjuangan Angkatan 2015
- ✚ Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat didalam dunia industri. Dalam era industri perusahaan harus bisa mengelola sumber daya manusia yang mampu menggunakan sistem yang digunakan untuk proses bisnis. Pemanfaatan Teknologi informasi juga berdampak positif terhadap dunia industri, dimana saat ini banyak perusahaan yang memanfaatkan Teknologi informasi ini salah satunya adalah pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dengan menggunakan *System Application and Product* (SAP). Untuk menunjang organisasi dalam kegiatan operasional perusahaan dalam menjalankan proses bisnis agar lebih efisien dan efektif. SAP merupakan sistem yang saling terintegrasi pada setiap bagian di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator-indikator *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap kepuasan pengguna SAP dengan metode UTAUT. Metode UTAUT menguji faktor-faktor (*user acceptance*) yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Populasi dan Sampel penelitian diambil di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk yang sudah menggunakan sistem SAP. Pengujian dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik dengan alat bantu aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menghasilkan bukti tentang kepuasan pengguna sistem SAP menggunakan model UTAUT. Selain itu hasil pengujian Uji Validitas, Uji Reabilitas dan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas juga dapat memberikan pembuktian mengenai kepuasan pengguna sistem SAP.

Kata Kunci: SAP (*System Application and Product*), Metode UTAUT, *User acceptance, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition.*

ABSTRACT

Along with the rapid development of information technology in the industrial world. In the industrial era companies must be able to manage human resources that are able to use the system used for business processes. Utilization of information technology also has a positive impact on the industrial world, where currently many companies are utilizing this information technology, one of which is at PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk by using System Application and Product (SAP). To support the organization in the company's operational activities in carrying out business processes to be more efficient and effective. SAP is a system that is mutually integrated in every part of PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. This study aims to find out the indicators of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) on the satisfaction of SAP users with the method ORAUT. The UTAUT method examines factors (user acceptance), namely performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. Population and research sample taken at PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, which already uses the SAP system. Testing is done using statistical calculations with SPSS application tools. The results of this study produce evidence about the satisfaction of SAP system users using the UTAUT model. In addition, the results of testing the Validity Test, Reliability Test and Normality Test, Multicollinearity Test can also provide proof of the satisfaction of SAP system users.

Keywords: *SAP (System Application and Product), UTAUT Method, User acceptance, performance expectancy, effort expectancy, socialinfluence, facilitating conditions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Muhammad Ariandi, M.Kom dan Ibu Rahayu Amalia, M.Kom sebagai penguji.

6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan kelas SIG
9. Kepada teman-teman seperjuangan HIMSIF
10. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Analisis.....	5
2.1.2. Kepuasan Pengguna	5
2.1.3. Sap (<i>Sytem Application and Product</i>).....	6
2.1.4. Metode UTAUT	6
2.1.5. SPSS	8
2.1.6. Skala Pengukuran	8
2.2 Kerangka Pemikiran	9
2.3 Penelitian Sebelumnya	10
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	13
3.1.1. Sejarah PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.....	13
3.1.2. Misi dan Visi.....	16
3.1.3. Struktur Organisasi	16
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Lokasi Penenlitan.....	23
 3.4. Metode Penelitian.....	23

3.5. Alat dan Bahan.....	24
1.5.1. Alat.....	24
1.5.2. Bahan	25
3.6. Jenis Data	25
3.7. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.7.1 Populasi.....	25
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.8. Alat Instrumen Penelitian	27
3.9. Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.10. Variabel Penelitian dan Definisi Perasional Variabel.....	28
3.11. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.12. Logon Aplikasi Sistem SAP	31
3.12.1. Layar Logon kedalam Sistem SAP	31
3.12.2. Layar Sistem SAP	31
3.12.3. Layar Sistem SAP Menginput Stock Barang	32
3.13. Teknik Analisis Data.....	32
3.13.1. Uji Validitas	32
3.13.2. Uji Reabilitas.....	33
3.14. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.14.1 Uji Normalitas	34
3.14.2 Uji Multikolinearitas	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden	35
4.2. Uji Instrumen	39
4.2.1. Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Reabilitas.....	47
4.2.3. Asumsi Klasik.....	50
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.3 Pembahasan Hasil Kuisisioner.....	54

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran.....	57

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Metode penelitian UTAUT	7
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	17
Gambar 3.2 Layar Logon kedalam Sistem SAP	31
Gambar 3.3 Layar Sistem SAP	31
Gambar 3.4 Layar Sistem SAP mneginput Stock Barang	32
Gambar 4.1 Golongan Umur Responden	36
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4.3 Bidang Pekerjaan	38
Gambar 4.4 Pengalaman menggunakan komputer	39
Gambar 4.5 Grafik P-P Uji Normalitas X1,X2,X3,X4 Terhadap Y1	51
Gambar 4.6 Grafik P-P Uji Normalitas X1,X2,X3,X4 Terhadap Y2	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator variabel-variabel UTAUT.....	28
Tabel 4.1 Golongan Usia Responden	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.3 Bidang Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.4 Pengalaman Menggunakan Komputer.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i>	40
Tabel 4.6 Hasil Variabel <i>performance expectancy</i>	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i>	41
Tabel 4.8 Hasil Uji variabel <i>Effort Expectancy</i>	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Social Influence</i>	43
Tabel 4.10 Hasil Variabel <i>Social Influence</i>	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Facilitating Condition</i>	44
Tabel 4.12 Hasil Uji variabel <i>Facilitating Condition</i>	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	45
Tabel 4.14 Hasil Uji variabel <i>Behavioral Intention</i>	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Use Behavioral</i>	46
Tabel 4.16 Hasil Uji variabel <i>Use Behavioral</i>	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance Expectancy</i>	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas <i>Effort Expectancy</i>	48
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas <i>Social Influence</i>	48
Tabel 4.20 Hasil Uji Reabilitas <i>Facilitating Condition</i>	49
Tabel 4.21 Hasil Uji Reabilitas <i>Behavior Intention</i>	49
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Use Behavior</i>	49
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas X1,X2,X3,X4 Terhadap Y1	53
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas X1,X2,X3,X4 Terhadap Y2	53
Tabel 4.25 Persentase variabel <i>Performance Expectancy</i>	54
Tabel 4.26 Persentase variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
Tabel 4.27 Persentase variabel <i>Social Influence</i>	57
Tabel 4.28 Persentase variabel <i>Facilitating Condition</i>	58
Tabel 4.29 Persentase variabel <i>Behavior Intention</i>	59
Tabel 4.30 Persentase variabel <i>Use Behavior</i>	60