

**EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
BUSINESS MANAGEMENT SOLUTION (BMS) PADA
PT PURNAMA BUANA**

TUGAS AKHIR



**RABIAH EL ADAWIYYAH
1122002012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

**EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
BUSINESS MANAGEMENT SOLUTION (BMS) PADA
PT PURNAMA BUANA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



**RABIAH EL ADAWIYYAH
1122002012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Rabiah El Adawiyyah

NIM : 1122002012

Tanda Tangan : 

Tanggal : 4 September 2017

HALAMAN PENGESAHAN

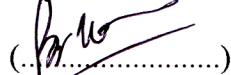
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

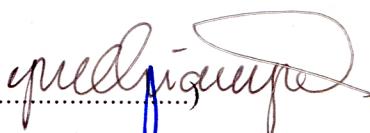
Nama : Rabiah El Adawiyyah
NIM : 1122002012
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi terhadap Implementasi Sistem Informasi
Business Management Solution (BMS) pada PT Purnama Buana

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

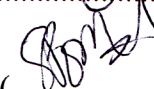
DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom, G.D.B.S., M.I.S, M.I.T

(.....)

Pembimbing 2 : Yudhiansyah Ahmadin, S.T, M.T.I (.....)

Pengaji 1 : Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI (.....) 4/9/2017

Pengaji 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 September 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “EVALUASI TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BUSINESS MANAGEMENT SOLUTION (BMS) PADA PT PURNAMA BUANA” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komper, Universitas Bakrie.

Selama proses pembuatan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan dukungan baik moral maupun dalam penggerjaan Tugas Akhir ini dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Tercinta, Marhamah Makki yang memberikan dukungan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini serta dukungan moral dan doa yang tulus diberikan tiada henti.
2. Saudari-saudari Tersayang, Huwaida, Dina Rodia dan Wijdan yang selalu memberikan semangat hingga saat ini.
3. Bapak Pembimbing Penelitian, Boy Iskandar Pasaribu, S.Kom, G.D.B.S., M.I.S, M.I.T. dan Bapak Yudhiansyah Ahmadin, S.T, M.T.I yang telah membantu serta menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, memberikan masukan dan pengetahuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Gun Gun Gumilar, S.Kom., MMSI dan Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom selaku dosen penguji yang telah membantu dan memberikan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi dan Informatika yang telah mendidik, membimbing dan berbagi ilmu selama masa pendidikan.
6. Ronal Lengkong dan rekan-rekan di PT Purnama Buana yang selalu mendukung dan membantu dalam memberikan data-data dan motivasi.
7. Keluarga Cobreng Nusantara Muhammad Reza Pradana, Rahadian Arifin, Melpa Aldino, Ishadi Fauzan, Nahda Rizqi M, Uci Saptarini dan Rionaldi

Aristyo yang selalu memberikan doa dan semangat hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Keluarga Cemara yang selalu menemani Belladina, Nadia Henelizt M., Arie Trifiantie, Yuni Lestari, Donny Ilhamsyah, Rafdi Russel, Ananto Prasetyo, Abdussami Bilal dan Dewangga Kuspriyanto.
9. Sahabat-sahabat Sistem Informasi tercinta, Andi Georgina Sandra Putri, Monica Agustina serta teman-teman Sistem Informasi 2012 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas *sharing* ilmu-ilmu dalam proses pembelajaran selama kuliah berlangsung.
10. Adik-adik Sistem Informasi 2013 Cindy Laura Dompas, Laila Kurniawati, Amelia Wrespati, Alfian Mohamad Pala, dan adik-adik dari angkatan 2014, 2015, 2016 lainnya yang memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah membantu kelancaran proses penulisan proposal tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Sehingga, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk pihak perusahaan dan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lainnya.

Jakarta, 4 September 2017

Penulis

Rabiah El Adawiyyah

NIM.11220020212

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rabiah El Adawiyyah
NIM : 1122002012
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Nonekslusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Evaluasi terhadap Implementasi Sistem Informasi *Business Management Solution (BMS)* pada PT Purnama Buana”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 4 September 2017

Yang Menyatakan,



Rabiah El Adawiyyah

NIM.1122002012

Evaluasi terhadap Implementasi Sistem Informasi *Business Management Solution* (BMS)
(Studi Kasus : PT Purnama Buana)

Rabiah El Adawiyyah

ABSTRAK

Teknologi informasi dapat membantu perusahaan bekerja dengan lebih efisien dan efektif sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan. Dikarenakan pentingnya penggunaan teknologi informasi, PT Purnama Buana menerapkan sistem informasi BMS untuk pengelolaan pembayaran iuran keamanan dan kebersihan, dari yang sebelumnya dilakukan secara manual. Tujuan dari implementasi aplikasi tersebut adalah sebagai *transaction processing system* dan *decision support system*. Dalam implementasi sistem tersebut harus dipastikan pengguna puas agar investasi yang dilakukan perusahaan memberikan nilai tambah. Namun, sibuknya tim IT membuat terjadinya *miscommunication*. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan suatu survei yang komprehensif yang dapat diberikan kepada tim IT guna perbaikan aplikasi tersebut. Metode yang digunakan adalah WebQual dan *Importance Performance Analysis*. Hasilnya adalah terdapat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap 5 *item* pernyataan, 8 *item* kepuasan yang sedang, dan 4 *item* kepuasan yang rendah. Faktor-faktor yang perlu segera diperbaiki oleh PT Purnama Buana adalah *item* pernyataan nomor 8, 13, 14, 16 dan 17. Sehingga untuk memperbaiki kualitas BMS, PT Purnama Buana perlu menambahkan banyak kolom pada pelanggan mengenai kontak yang dapat dihubungi seperti nomor telepon atau alamat email, tidak hanya sebatas alamat tempat tinggal, fitur autodebet untuk memudahkan penagihan, dan dalam fitur keamanan; pembuatan diklasifikasikan kepada bukan pengguna, pengguna yang hanya berhak membaca, dan pengguna yang memiliki hak untuk membaca dan mengedit pada suatu *task* tertentu dan hal ini membutuhkan fitur kata sandi.

Kata Kunci: BMS, *decision support system*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pengguna, *transaction processing system*.

**Evaluation of Business Management Solution's (BMS) Information System
Implementation
(Case Study : PT Purnama Buana)**

Rabiah El Adawiyyah

ABSTRACT

Information technology as a company assistance in making company works more efficient and effective and it makes company more competitive in the market. Because of its benefit, PT Purnama Buana implements the information system of BMS in managing security and cleaning management fee of clients-prior the company did manually. This BMS app is used as transaction processing system and decision support system. The company has to confirm that the end user is satisfied by using this app so that the company's investment is not worthless. However, the load work of IT staff is so high which there is a miscommunication about the end user request. Therefore, it is needed a comprehensive survey that can be a recommendation for IT staff. The results of this research are out of 5 items the user has high satisfaction, intermediate level at 8 items and low satisfaction at 4 items. The company must concentrate in number 8, 13, 14, 16 and 17 to increase user satisfaction. Therefore to increase BMS quality PT Purnama Buana needs add some columns about clients contact such as telephone number or email, autodebet ability, and security classification in BMS; not user, user who has right to read a transaction, and user who has right to edit transaction (need a password to access).

Keywords: BMS, decision support system, end user satisfaction, Importance Performance Analysis, transaction processing system.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Definisi Sistem.....	8
2.2 Definisi Informasi	8
2.3 Definisi Sistem Informasi	9
2.4 Definisi Implementasi Sistem Informasi	9
2.5 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna).....	10
2.6 Dimensi Kepuasan Pengguna	10
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	12
2.8 Hubungan WebQual dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> ...	13
2.9 Penelitian Sebelumnya.....	14
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	16
3.1 Obyek Penelitian.....	16
3.2 Proses Bisnis PT Purnama Buana Sebelum dan Sesudah Penggunaan BMS	19
3.3 Alur Kegiatan Penelitian.....	20
3.4 Alokasi Waktu Penelitian	21
3.5 Jenis Data.....	22
3.6 Sumber Data.....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8 Populasi.....	24
3.9 Sampel.....	24
3.10Teknik Analisis Data.....	25
3.10.1 Uji Validitas	25
3.10.2 Uji Reliabilitas	25
3.10.3 Analisis Deskriptif	25

3.10.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	27
3.11 Operasional Variabel	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Karakteristik Responden.....	31
4.1.1 Jenis Kelamin.....	31
4.1.2 Umur	32
4.1.3 Pengalaman Kerja	32
4.1.4 Pendidikan.....	33
4.1.5 Status Karyawan	33
4.2 Analisis Demografi	33
4.2.1 Analisis Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2 Analisis Demografi Berdasarkan Umur.....	34
4.2.3 Analisis Demografi Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	35
4.2.4 Analisis Demografi Berdasarkan Pendidikan	35
4.2.5 Analisis Demografi Berdasarkan Status Karyawan	36
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.4 Analisis Deskriptif dan Pembahasan	40
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
4.5.1 Faktor-faktor Harapan Pengguna Tinggi dan Kepuasan Pengguna Rendah.....	55
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
5.2.1 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem	8
Gambar 2.2 Diagram Kartesius Metode IPA	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Purnama Buana	16
Gambar 3.2 Proses Bisnis PT Purnama Buana Sebelum dan Sesudah Penggunaan BMS	19
Gambar 3.3 Alur Kegiatan Penelitian	20
Gambar 4.1 Matriks IPA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indeks Webqual beserta Dimensinya	11
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Sebelumnya	14
Tabel 3.1 Alokasi Waktu Penelitian	21
Tabel 3.2 Skala Likert	23
Tabel 3.3 Komposisi Karyawan PT Purnama Buana	24
Tabel 3.4 Kategori untuk Persentase Skor Interval	26
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 4.1 Kuesioner yang Dibagikan dan Kembali	31
Tabel 4.2 Data Demografi Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Data Demografi Umur	32
Tabel 4.4 Data Demografi Pengalaman Kerja	32
Tabel 4.5 Data Demografi Pendidikan.....	33
Tabel 4.6 Data Demografi Status Karyawan	33
Tabel 4.7 Analisis Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.8 Analisis Demografi Berdasarkan Umur	34
Tabel 4.9 Analisis Demografi Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	35
Tabel 4.10 Analisis Demografi Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.11 Analisis Demografi Berdasarkan Status Karyawan	36
Tabel 4.12 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Usability</i> (Harapan)	37
Tabel 4.13 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Information Quality</i> (Harapan)	38
Tabel 4.14 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Service Interaction</i> (Harapan)	38
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Usability</i> (Kualitas)	38
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Information Quality</i> (Kualitas)	39
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Service Interaction</i> (Kualitas)	40
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Pernyataan 1 (Harapan)	41
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Pernyataan 2 (Harapan)	41
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif Pernyataan 3 (Harapan)	42
Tabel 4.21 Analisis Deskriptif Pernyataan 4 (Harapan)	42
Tabel 4.22 Analisis Deskriptif Pernyataan 5 (Harapan)	42
Tabel 4.23 Analisis Deskriptif Pernyataan 6 (Harapan)	43
Tabel 4.24 Analisis Deskriptif Pernyataan 7 (Harapan)	43
Tabel 4.25 Analisis Deskriptif Pernyataan 8 (Harapan)	43
Tabel 4.26 Analisis Deskriptif Pernyataan 9 (Harapan)	44
Tabel 4.27 Analisis Deskriptif Pernyataan 10 (Harapan)	44
Tabel 4.28 Analisis Deskriptif Pernyataan 11 (Harapan)	44
Tabel 4.29 Analisis Deskriptif Pernyataan 12 (Harapan)	45
Tabel 4.30 Analisis Deskriptif Pernyataan 13 (Harapan)	45
Tabel 4.31 Analisis Deskriptif Pernyataan 14 (Harapan)	45
Tabel 4.32 Analisis Deskriptif Pernyataan 15 (Harapan)	46
Tabel 4.33 Analisis Deskriptif Pernyataan 16 (Harapan)	46

Tabel 4.34 Analisis Deskriptif Pernyataan 17 (Harapan)	46
Tabel 4.35 Analisis Deskriptif Pernyataan 1 (Kualitas)	47
Tabel 4.36 Analisis Deskriptif Pernyataan 2 (Kualitas)	47
Tabel 4.37 Analisis Deskriptif Pernyataan 3 (Kualitas)	48
Tabel 4.38 Analisis Deskriptif Pernyataan 4 (Kualitas)	48
Tabel 4.39 Analisis Deskriptif Pernyataan 5 (Kualitas)	48
Tabel 4.40 Analisis Deskriptif Pernyataan 6 (Kualitas)	49
Tabel 4.41 Analisis Deskriptif Pernyataan 7 (Kualitas)	49
Tabel 4.42 Analisis Deskriptif Pernyataan 8 (Kualitas)	49
Tabel 4.43 Analisis Deskriptif Pernyataan 9 (Kualitas)	50
Tabel 4.44 Analisis Deskriptif Pernyataan 10 (Kualitas)	50
Tabel 4.45 Analisis Deskriptif Pernyataan 11 (Kualitas)	50
Tabel 4.46 Analisis Deskriptif Pernyataan 12 (Kualitas)	51
Tabel 4.47 Analisis Deskriptif Pernyataan 13 (Kualitas)	51
Tabel 4.48 Analisis Deskriptif Pernyataan 14 (Kualitas)	51
Tabel 4.49 Analisis Deskriptif Pernyataan 15 (Kualitas)	52
Tabel 4.50 Analisis Deskriptif Pernyataan 16 (Kualitas)	52
Tabel 4.51 Analisis Deskriptif Pernyataan 17 (Kualitas)	52

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Menghitung Nilai Skor	27
Rumus 3.2 Menghitung Perbandingan Kepuasan dengan Harapan	27
Rumus 3.3 Membuat Peta <i>Importance-Performance Analysis</i>	28
Rumus 3.4 Menghitung Kepuasan dan Harapan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Langkah-langkah Uji Validitas.....	60
Lampiran 2. Langkah-langkah Uji Reliabilitas	61
Lampiran 3. Langkah-langkah Metode IPA.....	62
Lampiran 4. Contoh Kuesioner	65
Lampiran 5. Rekap Wawancara Awal	68
Lampiran 6. <i>Output</i> SPSS	70
Lampiran 7. <i>Input</i> Kuesioner	75