

TUGAS AKHIR

ANALISIS MANFAAT DAN KEPUASAN PENGGUNAAN *PLAN PRODUCTION CONTROL* SISTEM TERINTEGRASI DI PT.BC MENGGUNAKAN METHODE *GAP ANALISYS* DAN *SERVICE QUALITY*

**Di ajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



SUHIYAR

1132023039

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
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 : Suhiyar

NIM : 1132023023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 26/02/2018



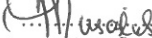
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Suhiyar
NIM : 1132023039
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Manfaat dan Kepuasan Penggunaan
Plan Production Control Sistem Terintegrasi
di PT.BC Menggunakan Methode Gap
analisis dan Service Quality.

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, SE.,MT ()
Penguji : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng ()
Penguji : Mirsa Diah Novianti S.T., M.T. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26/02/2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan karunianya sehingga Proposal Tugas Akhir yang berjudul; *“Analisis Manfaat dan Kepuasan Penggunaan Plan Production Control Sistem Terintegrasi di PT.BC Menggunakan Metode Gap analisis dan Service Quality”* dapat kami selesaikan sesuai rencana. Dalam proposal ini akan membahas rencana sistematika penyusunan Tugas Akhir sesuai dengan tata cara dan kaidah yang diberlakukan diperguruan tinggi khususnya di Universitas Bakrie .Proposal ini juga dibuat untuk memenuhi persyaratan proses penyusunan tugas akhir sebagai calon sarjana Teknik Industri pada Universitas Bakrie.

Penyusunan proposal ini ini tidak luput dari bantuan dan motivasi serta partisipasi dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmadja, M.Sc.Eng., Ph.d selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
5. Bapak Tri Susanto, SE.,MT Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat berguna selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
6. Ibu Mirsa Diah Novianti S.T., M.T., dan seluruh dosen – dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu,.
7. Ir.H. Pawenary, M.T. dosen pengantar teknik industry dan motivator program perkuliahan kelas karyawan.
8. Indah Erliyanti penyemangat penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi

9. Teman-teman PT. Bakrie Construction workshop Sumuranja dan semua pihak yang turut membantu selama proses penulisan laporan ini.

Segala kekurangan dan keterbatasan penyusunan Tugas Akhir ini disadari oleh penulis dan untuk itu mohon kepada para pembimbing untuk memberikan kritik, saran dan masukan sehingga penyusunan dapat dihasilkan sebaik-baiknya. Demikian Proposal Tugas Akhir ini dibuat, terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak.

Cilegon, 01 Februari 2018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Suhiyar
NIM : 1132023039
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Deskriptif

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

ANALISIS MANFAAT DAN KEPUASAN PENGGUNAAN *PLAN PRODUCTION CONTROL* SISTEM TERINTEGRASI DI PT.BC MENGGUNAKAN METHODE *GAP ANALISYS* DAN *SERVICE QUALITY*.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal : 26/02/2018

Yang menyatakan



(Suhiyar)

**ANALISIS MANFAAT DAN KEPUASAN PENGGUNAAN
PLAN PRODUCTION CONTROL SISTEM TERINTEGRASI
DI PT.BC MENGGUNAKAN METHODE *GAP ANALISYS*
DAN *SERVICE QUALITY***

ABSTRAK

Kemajuan perkembangan teknologi informasi merupakan perkembangan yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan. Salah satu contohnya adalah perusahaan jasa kontruksi, yang bergerak dalam bidang produksi fabrikasi baja, proses produksi mungkin merupakan sistem produksi yang konvensional, karenanya banyak ditemukan kendala terutama dalam bidang komunikasi, pencatatan dan penjadwalan. Maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat mengintegrasikan setiap unit-unit kerja dimana informasi data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya atau output suatu sistem menjadi Input sistem lainnya. Penelitian ini adalah untuk menganalisis manfaat sistem *Plan Production Control* terintegrasi dengan menggunakan metode *Gap Analisis* dan kepuasan penggunaan sistem dengan menggunakan metode *Service Quality* pada proses fabrikasi di PT.BC.

Kata kunci : *Gap Analisis* dan *Service Quality*.

**ANALISIS MANFAAT DAN KEPUASAN PENGGUNAAN
PLAN PRODUCTION CONTROL SISTEM TERINTEGRASI
DI PT.BC MENGGUNAKAN METHODE GAP ANALISYS
DAN SERVICE QUALITY**

ABSTRAK

The advances of information technology is needed by every company, one of them is a construction service company engaged is steel fabrication production where found many obstacles, especially on communication recording and industry because conventional system is used in the production process. And to solve the problems during production process the purpose of this research is to analyze the production system. The production communication flow, the influence of integration of plan production control system in the production process. The production system designed expected to help solve problems in the current production process. The research methodologies used is data collection method of Gap Analisis and Service Quality to know function and satisfied of user this system and application of PPC integration in the production process.

Key word : *Gap Analisis dan Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Definisi Fabrikasi	6
2.2. Sistem Informasi Terintegrasi	7
2.3. <i>Gap Analysis</i>	8
2.3.1 Pengertian <i>Gap Analysis</i>	8
2.3.2 Tujuan <i>Gap Analysis</i>	8
2.3.3 <i>Functionality Gap</i> (Kesenjangan Fungsi).....	9
2.3.4 Cara Melakukan <i>Gap Analysis</i>	10
2.2 Metode Servqual.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Obyek Penelitian	19

3.2. Studi Pustaka	19
3.3. Perumusan Masalah.....	19
3.4. Tujuan Penelitian.....	19
3.5. Pengumpulan dan Pengolahan Data	20
3.5.1 Pengumpulan Data.....	20
3.5.2 Pengolahan Data	21
3.5.3 Analisis dan Pembahasan	21
3.5. 4 Kesimpulan Analisis	21
3.5.5 Metodologi.....	21
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	23
4.1. Data Umum Perusahaan	23
4.2 Sistem PPC Integrasi.....	23
4.3 Data Pengukuran.....	24
4.4 Pengukuran Manfaat sistem PPC Integrasi Pada Proses Produksi.....	26
4.4.1 Penggunaan Jam Kerja.....	26
4.4.2 <i>Risk And Value</i> (Penilaian Resiko).....	27
4.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem PPC Integrasi... ..	28
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	31
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
4.5.3 Perhitungan Nilai Harapan Pengguna.....	33
4.5.4 Perhitungan Nilai <i>Actual Performance</i> yang diterima pengguna.....	33
4.5.5 Analisis dimensi Servqual	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1. Simpulan.....	37
5.2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha*

Tabel 4.1 *Manhours* Akumulasi pekerjaan sebelum dan setelah penerapan
PPC integrasi.

Tabel 4.2 *Risk and Value*

Tabel 4.3 Contoh Kuisisioner

Tabel 4.4 Distribusi kuisisioner

Tabel 4.5 Rekapitulasi Harapan Pelanggan

Tabel 4.6 Rekapitulasi *Actual Performance* yang diterima Pengguna

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.9. Nilai Harapan Pelanggan

Tabel 4.10. Nilai *Actual Performance* yang diterima Pelanggan

Tabel 4.11. Nilai SERVQUAL

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Alur Sistem Integrasi
- Gambar 3.1 Rumus Uji *Construct Reliability*
- Gambar 3.2 *Flowchart* Penelitian
- Gambar 4.1 Sub Menu Utama sistem PPC integrasi
- Gambar 4.2 Alur Proses Produksi
- Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden
- Gambar 4.4 Usia Responden
- Gambar 4.5 Tingkat Pendidikan Responden

DAFTAR SINGKATAN

SIM	= Sistem Informasi Manajemen
PPC	= <i>Plan Production Control</i>
GRIR	= <i>Good Received Inspection Record</i>
EI	= <i>Enterprise Integration</i>
Servqual	= <i>Service Quality</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Bulanan (*Manhours consumption*)

Lampiran 2 *Incident Report (Risk & Value)* PT. BC

Lampiran 3 Contoh Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Perhitungan SPSS kuesioner

Lampiran 5 *Display* PPC Integrasi