

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *USER* PADA DEPARTEMEN
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) PT. XYZ TERHADAP PROYEK
PEMUTAKHIRAN SISTEM
(Studi Kasus Proyek Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)**

TUGAS AKHIR



**Oleh:
Adinda Filisa Febrin
NIM. 1102002013**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

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 : ADINDA FILISA FEBRIN

NIM : 1102002013

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Adinda Filisa Febrin
NIM : 1102002013
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN USER PADA
DEPARTEMEN INFORMATION TECHNOLOGY
(IT) PT. XYZ TERHADAP PROYEK
PEMUTAKHIRAN SISTEM (Studi Kasus Proyek
Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji 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 : Yudhiansyah Ahmadin, S.T, M.T.I ()
Penguji I : Berkah I. Santoso, ST, M.T.I ()
Penguji II : Iwan Adhicandra, MIEEEE, MBCS, MIET()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karuniaNya penulisan tugas akhir yang berjudul : “Analisis Tingkat Kepuasan *User* Pada Departemen *Information Technology* (IT) PT. XYZ Terhadap Proyek Pemuktahiran Sistem (Studi Kasus Proyek Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)” telah terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kendala dan kekurangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dan juga rahmat dari Allah SWT, penulis dapat tetap menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Ucapan terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Yudhiansyah Ahmadin, S.T., M.Ti.. selaku pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan sabar, tekun, dan juga memberikan saran-saran dan arahan-arahan yang sangat berguna bagi penulis.

Ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Mama dan Papa yang telah memberikan kasih sayang, bantuan moril, materil dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis.
2. Kakak – kakakku : Shinta Desiyana Fajarica, Lestari Oktaria Senja, Regina Maretta Andhini, yang telah memberikan bantuan moril dan materil dan sudah menjadi motivator terbesar bagi penulis selama menempuh proses pendidikan.
3. M. Yasin Binre yang telah sabar dan ikhlas menemani, membantu, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir secara bersama - sama.
4. Teman sekontrakan dan seperjuangan Annisa Eka Putri, Nur Safariah Zirun, Dwi Ningsih Ramadhani, Hasnah Hamzah yang telah banyak membantu dan memberikan masukan yang berguna.
5. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2010 yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman sebagai angkatan pertama kepada penulis selama menempuh proses pendidikan S1.

6. Seluruh dosen Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer dan rekan-rekan Universitas Bakrie yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Hartarto selaku mentor yang ada di PT. XYZ, yang sudah memberikan banyak informasi mengenai proyek Global Information Link (GIL) 3.5
8. Teman – teman Re.Vector yang selalu membuat penulis semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.

Karena masih banyaknya kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, maka penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang dapat memperbaiki tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, dan secara khusus dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan.

Jakarta. 23 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Adinda Filisa Febrin
NIM : 1102002013
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Studi Evaluatif

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN USER PADA DEPARTEMEN
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) PT. XYZ TERHADAP PROYEK
PEMUTAKHIRAN SISTEM
(Studi Kasus Proyek Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif 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 : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juli 2014

Yang Menyatakan

Adinda Filisa Febrin

**Analisis Tingkat Kepuasan User pada Departemen Information Technology (IT)
PT. XYZ Terhadap Proyek Pemutakhiran Sistem
(Studi Kasus Proyek Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)**

Adinda Filisa Febrin¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dialami oleh *user* terhadap proyek pemutakhiran sistem *Global Information Link (GIL) 3.5*. Penelitian ini merupakan upaya PT. XYZ untuk meningkatkan sistem operasi yang ada didalam PC agar kinerja *user* bisa semakin cepat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan maka digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan alat ukur diagram kartesius. Hasil analisis yang diperoleh adalah tingkat kepuasan para *user* yang sudah sesuai antara tingkat harapan dan kenyataannya Hasil analisis ini nantinya akan menjadi rekomendasi untuk pihak PT. XYZ dalam melanjutkan proyek pemutakhiran sistem *Global Information Link (GIL)* selanjutnya.

Kata kunci : tingkat kepuasan, pemutakhiran sistem, *Importance Performance Analysis*, diagram kartesius

¹Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Sistem Informasi

**Analysis of User Satisfaction Departement of Information Technology (IT) PT.
XYZ Project Updates to the System
(Case Study Projects Global Information Link (GIL) 3.5 PT. XYZ)**

Adinda Filisa Febrin¹

ABSTRACT

This study was conducted to determine how much the level of satisfaction experienced by the user of the system updates the project Global Information Link (GIL) 3.5. This study is an attempt PT. XYZ to improve existing operating system in your PC's performance so that users can more quickly. To determine the level of satisfaction of the use of Importance Performance Analysis (IPA) with a Cartesian diagram of measuring instruments. The results of the analysis is the level of satisfaction of the users who have the appropriate level of expectation and reality between the results of this analysis will be a recommendation for the PT. XYZ system in continuing the project update Global Information Link (GIL) next.

Keywords: level of satisfaction, system updates, Importance Performance Analysis, Cartesian diagram

¹*Bakrie University student, Information Systems Program*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Definisi Proyek.....	5
2.1.2 Teori Kepuasan (<i>Satisfied Theory</i>).....	6
2.1.3 Pengukuran Kepuasan	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Pendekatan Masalah	11
2.3.1 Importance Performance Analysis	11
BAB III METODELOGI PENELITIAN	13
3.1 Metode Penelitian.....	13
3.2 Objek Penelitian	13

3.3 Waktu Penelitian	14
3.4 Pengumpulan Data	14
3.4.1 Sumber Data	14
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	15
3.5 Instrumen Penelitian	16
3.6 Teknik Analisis Data	16
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2 Karakteristik Responden	19
4.3 Hasil Uji Instrumen	20
4.3.1 Hasil Uji Validitas	20
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	24
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan <i>User</i>	25
4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	26
4.4.2 Analisis Diagram Kartesius	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
5.2.1 Bagi Perusahaan	39
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	20
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	21
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	27
Tabel 4.5 Mean Determinan Kepuasan	33
Tabel 4.6 Hasil \bar{X} dan \bar{Y} diagram kartesius	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Screenshoot Global Information Link (GIL) 3.5	2
Gambar 2.1 Konsep pertanyaan dari rencana proyek	5
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan User	7
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	11
Gambar 3.1 Bagan Alur Kegiatan Penelitian	13
Gambar 3.4 Diagram Kartesius.....	17
Gambar 4.3 Hasil Diagram Kartesius	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	42
Lampiran 2 Data Jawaban Kuesioner Responden.....	48
Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas Harapan.....	59
Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Kenyataan	66
Lampiran 5 Analisis Diagram Kartesius	73
Lampiran 6 R Tabel.....	75
Lampiran 7 Dokumentasi Responden	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Mean Variabel \bar{X}	16
Rumus 3.2 Mean Variabel Y	16
Rumus 3.3 Tingkat Kesesuaian	17
Rumus 3.4 Rumus Penempatan Kuadran \bar{X}	18
Rumus 3.5 Rumus Penempatan Kuadran \bar{Y}	18