

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEMATANGAN
MANAJEMEN PROYEK TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
KUALITAS LAYANAN TIGA APLIKASI BANK
(STUDI KASUS BANK XYZ)**

TUGAS AKHIR



ERYK BUDI PRATAMA

1102001030

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
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 : Eryk Budi Pratama
NIM : 10102001030
Tanda Tangan :

Tanggal : 22 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Eryk Budi Pratama

NIM : 1102001030

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEMATANGAN
MANAJEMEN PROYEK TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KUALITAS LAYANAN TIGA APLIKASI
BANK (STUDI KASUS BANK XYZ)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Refyul Rey Fatri, M.Sc., Ph.D. (_____)

Penguji 1 : Yudhiansyah Ahmadin, S.T, M.T.I (_____)

Penguji 2 : Berkah I. Santoso, S.T, M.T.I (_____)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. terselesaikannya proposal Tugas Akhir ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Refyul Rey Fatri, M.Sc, Ph.D, selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
2. Seluruh karyawan Bank XYZ yang telah menjadi responden dan sumber informasi yang baik bagi penelitian ini.
3. Seluruh dosen Teknik Informatika dan Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama perkuliahan.
4. Rista Dhian Anggorowati., untuk semangat, dukungan, dan perhatian istimewa yang diberikan setiap hari selama empat tahun ini.
5. Seluruh rekan Teknik Informatika Universitas Bakrie angkatan 2010, 2011, 2012, dan 2013 yang telah menemani dan mendukung Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang paling istimewa Penulis tujukan untuk kedua orang tua yang telah menjadi sumber semangat, motivasi, inspirasi terbesar bagi penulis. Semoga skripsi ini menjadi langkah awal bagi Penulis untuk menjadi lebih baik dan lebih berguna bagi agama, keluarga, nusa, dan bangsa.

Jakarta, Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Eryk Budi Pratama
NIM : 1102001030
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Studi Kasus

demikian 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 Pengaruh Tingkat Kematangan Manajemen Proyek Teknologi Informasi
terhadap Kualitas Layanan Tiga Aplikasi Bank (Studi Kasus Bank XYZ)

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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 22 Juli 2014

Yang menyatakan,

Eryk Budi Pratama

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN PROYEK
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
TIGA APLIKASI BANK
(STUDI KASUS BANK XYZ)**

Eryk Budi Pratama¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kematangan manajemen proyek teknologi informasi terhadap kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna TI Bank XYZ terhadap tiga aplikasi bank. Untuk mengetahui hubungan antar tingkat kematangan manajemen proyek TI dan kualitas layanan, peneliti menggunakan metode statistik diantaranya adalah reliabilitas, uji normalitas, dan uji regresi linier sederhana. Untuk mengukur tingkat kematangan manajemen proyek TI peneliti menggunakan model kematangan COBIT. Untuk mengukur kualitas layanan, peneliti menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah diadopsi untuk pengukuran kualitas layanan TI oleh Kang & Bradley (1999). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat (korelasi -0,37) antara variabel tingkat kematangan manajemen proyek TI dengan kualitas layanan IT SERVQUAL. Selain itu terdapat pengaruh sebesar 13% dari variabel tingkat kematangan manajemen proyek TI terhadap kualitas layanan IT SERVQUAL.

Kata Kunci : Manajemen Proyek, Tingkat Kematangan Manajemen Proyek, kualitas layanan, SERVQUAL

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Teknik Informatika

**Impact Analysis of Information Technology Project Management to Service
Quality of Three Banking Application
(Case Study Bank XYZ)**

Eryk Budi Pratama

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the level of project management maturity of information technology to the quality of IT services based on the user's perception of XYZ Bank to the three banking application. To determine the relationship between the maturity level of IT project management and quality of service, researcher uses statistical methods include reliability, normality test, and simple linear regression. To measure the maturity level of the IT project management researcher using COBIT maturity model. To measure the quality of service, researcher use the SERVQUAL instrument that has been adopted for measuring the quality of IT services by Kang and Bradley (1999). The result from this research states that there is a fairly strong relationship (correlation -0.37) between the variable maturity level of IT project management with IT service quality SERVQUAL. In addition there is the influence of 13% of the variable IT project management maturity level of the IT service quality SERVQUAL.

Keyword : Project Management, Project Management Maturity, Service Quality, and SERVQUAL

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Proyek.....	6
2.2 Tingkat Kematangan Manajemen Proyek.....	7
2.3 Kualitas Layanan	11
2.3.1 SERVQUAL.....	11
2.3.2 Kualitas Layanan Teknologi Informasi.....	14
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
2.5 Hipotesis.....	17

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran.....	18
-----------------------------	----

3.2	Pengumpulan Data	19
3.2.1	Sumber Data.....	24
3.2.2	Metode Pengumpulan Data	20
3.3	Metode Analisis Data.....	21
3.3.1	Analisis Statistik	21
3.3.2	Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Proyek TI	23
3.3.3	Analisis Kualitas Layanan SERVQUAL	31
3.4	Jadwal Penelitian.....	31

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Perusahaan	32
4.1.1	Profil Perusahaan	32
4.1.2	Profil Divisi ICT	34
4.2	Analisis Kesadaran Pengelolaan (<i>Management Awareness</i>).....	35
4.3	Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Proyek TI.....	41
4.4	Analisis IT SERVQUAL	48
4.5	Analisis Statistik.....	50
4.5.1	Analisis Statistik Management Awareness.....	51
4.5.2	Analisis Statistik Tingkat Kematangan Manajemen Proyek TI	52
4.5.2	Analisis Statistik IT SERVQUAL	53
4.5.2	Analisis Statistik Hubungan COBIT Maturity Model dan IT SERVQUAL	54

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	xiii
-----------------------------	-------------

LAMPIRAN.....	xiv
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Pernyataan Kuesioner	24
Tabel 3.2. Nilai Pemenuhan	29
Tabel 3.3. Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4.1. Maturity Statement.....	41
Tabel 4.2. Maturity Level Compliance	45
Tabel 4.3. Normalisasi Nilai Pemenuhan.....	45
Tabel 4.4. Total Maturity Level	46
Tabel 4.5. Hasil IT SERVQUAL	48
Tabel 4.6. Hasil IT SERVQUAL Per Butir Pertanyaan.....	49
Tabel 4.7. Uji K-S Tingkat Keperluan	51
Tabel 4.8. Uji K-S Tingkat Kematangan Manajemen Proyek TI	52
Tabel 4.9. Uji K-S IT SERVQUAL	53
Tabel 4.10. Uji Korelasi Dua Variabel.....	55
Tabel 4.11. Uji egresi Linier Dua Variabel.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Project Management Process Groups.....	7
Gambar 2.2. COBIT Maturity Level.....	10
Gambar 2.3. Service Quality Model	13
Gambar 2.4. Konsep IT Service Quality.....	15
Gambar 3.1. Gambar Kerangka Pemikiran Penelitian	18
Gambar 3.2. Bagan Alur COBIT Maturity Model.....	23
Gambar 3.3. Contoh Statemen Kuesioner Pederiva.....	24
Gambar 3.4. Contoh Perhitungan Maturity Level Compliance Values	29
Gambar 3.5. Perhitungan Normalized Maturity Level Compliance Values	30
Gambar 3.6. Contoh Kesimpulan Perhitungan Maturity Model.....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank XYZ	33
Gambar 4.2. Management Awareness Q1.....	36
Gambar 4.3. Management Awareness Q2.....	36
Gambar 4.4. Management Awareness Q3.....	37
Gambar 4.5. Management Awareness Q4.....	38
Gambar 4.6. Management Awareness Q5.....	38
Gambar 4.7. Management Awareness Q6.....	39
Gambar 4.8. Management Awareness Q7.....	40
Gambar 4.9. Management Awareness Summary	41

DAFTAR ISTILAH

BUMN	Badan Usaha Milik Negara
COBIT	Control Objective for Information and Related Technology
GCG	Good Corporate Governance
GDP	Gross Domestic Product
ICT	Information Communication and Technology
PMI	Project Management Institute
PMO	Project Management Officer
LTV/FTV	Loan to Value/Finance to Value
KPR	Kredit Perumahan Rakyat
VP	Vice President
YoY	Year-on-Year

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Management Awareness	xiii
Lampiran 2. Kuesioner Tingkat Kematangan Manajemen Proyek TI	xv
Lampiran 3. Kuesioner IT SERVQUAL.....	xix
Lampiran 4. Hasil Perhitungan Statistik	xxiv
Lampiran 5. Karakteristik Responden.....	xxvi