

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
STRATEGIS DALAM MEMBANGUN
KESUKSESAN SISTEM INFORMASI
PERUSAHAAN**

(Studi Kasus Pada CV. Sinar Baja Electric)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RIFDAH NABILAH ROZI
NIM. 135030207111058**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
MALANG
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengembangan Sistem Informasi Strategis Dalam
Membangun Kesuksesan Sistem Informasi Perusahaan
(Studi Kasus Pada CV. Sinar Baja Electric)

Disusunoleh : Rifdah Nabilah Rozi

NIM : 135030207111058

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Sistem Informasi Manajemen

Malang, 9 Februari 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota,



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M. Si

NIP. 19530810 198103 2 012



Inggang Perwangsa Nuralam SE. MBA

NIP. 2014058404111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Maret 2018
Jam : 11.00- 12.00 WIB
Skripsi atas nama : Rifdah Nabilah Rozi
Judul : Pengembangan Sistem Informasi Strategis dalam Membangun Kesuksesan Sistem Informasi Perusahaan (Studi Kasus Pada CV. Sinar baja Electric).

Dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M. Si
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota



Inggang Perwangsa Nuralam SE, MBA
NIP. 2014058404111001

Anggota



Ari Irawan, SE., MM
NIP. 2013048212311001

Anggota



Yudha Prakasa, S. AB., MAB
NIP. 19870127 201504 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 12 Februari 2018



Rifdah Nabilah Rozi
135030207111058

MOTTO

Life is Temporary. Spend it Well and Keep Moving Forward !

RINGKASAN

Rifdah Nabilah Rozi, 2018, **Pengembangan Sistem Informasi Strategis Dalam Membangun Kesuksesan Sistem Informasi Perusahaan (Studi Kasus Pada CV. Sinar Baja Electric)**, Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Inggang Perwangsa Nuralam SE. MBA, 185 Hal

Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya bagi setiap perusahaan untuk menggunakan sistem informasi yang ada pada kegiatan bisnis, serta mengukur bagaimana tingkat kesuksesan sistem informasi yang diterapkan oleh CV. Sinar Baja Electric (SBE). Penelitian ini juga melihat bagaimana proses dilakukannya pengembangan sistem informasi pada SBE. Tujuan dilakukannya penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana bentuk sistem informasi yang ada pada CV. Sinar Baja Electric, melakukan pengukuran kesuksesan melalui implementasi sistem informasi dan mendapatkan gambaran nyata mengenai proses pengembangan sistem informasi di SBE.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Penulis melakukan wawancara dengan *system analyst, programmer* dan pengguna aktif sistem pada SBE untuk mengetahui bagaimana bentuk dan implementasi sistem melihat bentuk pengembangan sistem informasi yang ada pada SBE. Hasil penelitian terkait dengan bentuk sistem informasi, ditemukan bahwa sistem informasi yang digunakan oleh SBE adalah model sistem informasi tertutup yang dimana memudahkan direksi untuk melakukan pengawasan dan pengaturan dalam proses *input* data, dan dari penggunaan QAD *standard* serta Intranet dapat dikatakan paling strategis pada divisi produksi dan inventori kontrol, karena dapat membantu melakukan pengambilan keputusan dalam kegiatan bisnis dan mempermudah pencatatan.

Selain itu, SBE juga menggunakan QAD *standard* dan Intranet untuk sistem informasi yang membantu dalam kegiatan bisnis dan pengintegrasian sistem. Sedangkan untuk pengukuran kesuksesan implementasi sistemnya, SBE sudah memiliki tingkat kualitas sistem yang baik pada beberapa divisi yaitu Produksi, Inventori Kontrol dan Gudang Barang Jadi yang mana bentuk sistem yang ada mudah untuk digunakan, mudah untuk dipelajari dan canggih. Selain itu tingkat kualitas informasi yang ada pada sistem di SBE sangat akurat, sistem yang selalu tepat waktu, hasil dari *output* memiliki hasil yang relevan sehingga bisa digunakan untuk pengambilan keputusan serta minim dari bias data.

Sistem QAD *standard* dan Intranetnya juga memiliki tingkat keinformatifan yang baik. Kualitas layanan yang dihasilkan dari QAD *standard* dan Intranet juga sangat baik karena sistemnya sangat responsif, memiliki hasil yang nyata dan dapat dibandingkan dengan sistem yang lain. Kelemahan yang dimiliki oleh QAD *standard* yaitu tingkat fleksibilitas yang rendah, kurang user *friendly* dan kurang informatif pada divisi *Finance*.

Berdasarkan kualitas-kualitas tersebut menimbulkan keinginan *user* untuk menggunakan sistemnya baik QAD *standard* maupun Intranet, karena semakin baik kualitas dari sistem dan informasi yang didapat serta semakin mudah sistem informasi untuk digunakan, maka niat yang muncul dari *user* semakin tinggi untuk menggunakan sistemnya. Sedangkan untuk kepuasan *user*nya sudah cukup baik karena hasil yang didapat dari *output* dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada divisi Produksi, Gudang Barang Jadi dan Inventori Kontrol. SBE akan melakukan *upgrade* sistem untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan pengguna pada divisi *tax & finance*. Selain melakukan *upgrade* SBE juga melakukan *training* selama proses *upgrade* untuk memandu jalannya penggunaan sistem yang baru setelah *upgrade*.

Sistem yang akan dikembangkan adalah QAD *standard*, karena bentuk QAD yang digunakan masih dalam bentuk lama (*standard*) dan akan di ganti menjadi QAD EE (*Enterprise Edition*). Bentuk pengembangan yang dilakukan oleh SBE juga menggunakan pengembangan yang terbilang mudah dan sederhana. Bentuk pengembangan yang digunakan yaitu menggunakan metode klasik atau *waterfall*, yang mana fase pada proses pengembangannya kurang lebih sesuai dengan yang ada pada teori.

Kata Kunci: Implementasi Sistem, Model Delone & McLean (2003), Pengembangan Sistem Informasi.

SUMMARY

Rifdah Nabilah R, 2018, **Development of Srategic Information System in Building the Successful of Enterprise Information System. (Case Study at CV. Sinar Baja Electric)**, Prof. Dr. Endang Siti Astuti M. Si, Inggang Perwangsa Nuralam SE. MBA ., 185 pages

This research is conducted considering the importance for every company to use the existing information systems in business activities, and measure how the success rate of information systems applied by the CV. Sinar Baja Electric (SBE). This study also looks at how the process of developing information systems on SBE. The purpose of this research is to know how the form of information systems that exist in the CV. Sinar Baja Electric, make measurements of success through the implementation of information systems and get a real picture of the process of developing information systems in SBE.

This research is a study case research with qualitative approach. The author conducted interviews with system analysts, programmers and active users of the system on SBE to find out how the form and implementation of the system see the form of information systems development that existed in SBE. The results of research related to the form of information system, it is found that the information system used by SBE is a closed information system model which in which facilitate the directors to conduct supervision and arrangement in the process of data input, and from the use of QAD standard and Intranet can be said most strategically in the production division and inventory control, because it can help make decisions in business activities and facilitate the recording.

In addition, SBE also uses QAD standard and Intranet for information systems that assist in business activities and system integration. As for the measurement of the success of the system implementation, SBE already has a good level of system quality in several divisions, namely Production, Inventory Control and Warehouse So which system is easy to use, easy to learn and sophisticated. In addition, the level of quality of information that exists on the system in SBE is very accurate, the system is always on time, the results of the output have relevant results that can be used for decision making.

Standard QAD and Intranet systems also have good informational levels. Quality of service generated from QAD standards and Intranet is also very good because the system is very responsive, has tangible results and can be compared with other systems. The disadvantages of QAD standards are low flexibility, less user friendly and less informative on the Finance division.

Based on these qualities, the user wants to use his system both QAD standard and Intranet, because the better the quality of the system and the information obtained and the easier the information system to use, the intention that comes from the higher user to use sistemya. As for the user satisfaction is good enough because the results obtained from the output can be used for decision

making in the Production Division, Warehouse and Control Inventory. SBE will upgrade the system to adjust the development of information technology and increase user satisfaction in the tax & finance division. In addition to upgrading SBE also performs an upgrade training to guide the use of the new system after upgrading.

The system to be developed is QAD standard, because the QAD form used is still in the old form (standard) and will be changed into QAD EE (Enterprise Edition). Form of development conducted by SBE also uses a fairly easy and simple development. The form of development used is using the classical method or waterfall, which phase in the development process is more or less in accordance with existing in theory.

Keywords: System Implementation, Delone & McLean Model (2003), Information System Development.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengembangan Sistem Informasi Strategis dalam Membangun Kesuksesan Sistem Informasi Perusahaan** (Studi Kasus Pada CV. Sinar Baja Electric)” yang bertujuan untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. M. AL Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Bapak Mohammad Iqbal S.Sos, M.IB, DBA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Bapak Dr. Drs. Wilopo, M.AB selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak M. Kholid Mawardi, S.Sos, MAB, Ph.D. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya;
6. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, saran, serta sumbangsih pemikiran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam pengerjaan skripsi ini;
7. Bapak Inggang Perwangsa Nuralam SE. MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, saran, serta sumbangsih pemikiran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam pengerjaan skripsi ini;

8. Kepada Ibu Anna, Pak Indra, Pak Budiono, Pak Robert, Ibu Annik, Ibu Linda dan Ko Beny selaku narasumber dari CV. Sinar Baja Electric yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk penulis reportkan terkait pengumpulan data penelitian di CV. Sinar Baja Electric.
9. Bapak dan Mamah tersayang Bpk. Fahrur Rozi dan Ibu Endah Dariani serta adikku Muhammad Nasrullah yang tak henti memberikan dukungan baik moral dan materi bagi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Om dan Tante tersayang Bpk. Sofyan Arief dan Ibu Gayuh Sulistiowati serta adik-adikku Aulia Ladhu Safira dan Nadiyah Salsabillah yang telah menjadi orang tua dan saudara selama di Malang dan tak henti memberikan dukungan baik moral dan materi bagi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini;
11. Nenek tersayang Ibu Moelifah yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi bagi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini;
12. Anggun Rezi Visilya, Selvy Maria Ulfah, Tri Rahmawati, Nindira Annisa Zahra dan Raudina Irawan selaku kawan dekat yang selalu memberikan semangat, masukan dan sebagai penghibur penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 20 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
1. Kontribusi Teoritis	6
2. Kontribusi Praktis.....	7
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Empiris	9
B. Tinjauan Teoritis	18
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	18
2. Sistem Informasi Bisnis	20
a. Pengertian Sistem Informasi Bisnis	20
b. Output dari SIM Bisnis	20

3.	Pengembangan Sistem Informasi (<i>System development Life Cycle</i>).....	22
a.	Pengertian <i>System development Life Cycle</i> (SDLC)	22
b.	Fase dalam Pengembangan <i>System development Life Cycle</i> (SDLC).....	23
4.	Pengertian Sistem Informasi Strategis	32
a.	Pengertian SIS	32
b.	Tujuan SIS	34
5.	Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Teori Delone dan McLean (2003)	34
a.	Pengertian Teori Delone dan McLean (2003).....	34
b.	Faktor-Faktor Pengukuran.....	35
1.	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	35
2.	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	36
3.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	37
4.	<i>Intention to Use / Use</i>	38
5.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	38
6.	Net Benefits	39
c.	Gambaran Model Delone dan McLean (2003).....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
A.	Jenis Penelitian	42
B.	Fokus Penelitian	43
C.	Lokasi Penelitian	43
D.	Sumber Data	44
E.	Teknik Pengumpulan Data	44
F.	Instrumen Penelitian.....	47
G.	Metode Analisis Data	48
H.	Uji Keabsahana Data	50
I.	Kerangka Penelitian	52
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN		54
A.	Gambaran Umum Perusahaan	54
1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	54
2.	Visi dan Misi Perusahaan	56
3.	Struktur Organisasi.....	56
a.	<i>Chairman & Founder</i>	57
b.	CEO (<i>Chief Executive Officer</i>) / <i>Managing Director</i>	57
c.	CFO (<i>Chief Financial Officer</i>) / <i>Finance & HRD Director</i>	58
d.	<i>Finance & Accounting</i>	58

<i>e. Human Resource Development</i>	59
<i>f. COO (Chief Operation Officer)</i>	60
<i>g. Operation</i>	61
<i>h. Manufacturing</i>	62
<i>i. Quality Management</i>	63
<i>j. Business Development</i>	64
B. Penyajian Data.....	65
C. Analisis dan Interpretasi Data	106
1. Bentuk Sistem Informasi	108
2. Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Strategis Perusahaan berdasarkan Teori Delone dan McLean (2003).....	112
<i>a. Information Quality</i>	113
<i>b. System Quality</i>	116
<i>c. Service Quality</i>	118
<i>d. Intention to Use</i>	118
<i>e. User Satisfaction</i>	120
<i>f. Net benefits</i>	122
3. Pengembangan Sistem Informasi Strategis Perusahaan.....	123
a. Perencanaan.....	123
b. Analisis.....	126
c. Desain.....	128
d. Implementasi Sistem	129
e. Penggunaan Sistem	131
BAB V PENUTUP.....	133
A. KESIMPULAN	133
B. SARAN	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	15
2.	Indikator Kualitas Sistem.....	35
3.	Indikator Kualitas Informasi	37
4.	Indikator Kualitas Jasa	38
5.	Indikator <i>Intention to Use</i>	38
6.	Indikator Kepuasan Pengguna.....	39

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Gambar 2. 1 Model Sistem Informasi Terbuka	19
2.	Gambar 2. 2 Model Sistem Infomais Tertutup	19
3.	Gambar 2. 3 Model SIsitem Informasi Strategis.....	33
4.	Gambar 2. 4 Model Kesuksesan Delone & McLean (2003).....	40
5.	Gambar 3. 1 Metode Analisi Data	49
6.	Gambar 3.2 Triangulasi Data	51
7.	Gambar 3.3 <i>Theoritcal Framework</i>	52
8.	Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Sinar Baja Electric (SBE).....	57
9.	Gambar 4. 2 Koding Data	107

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul	Halaman
1. <i>Interview Guide</i>	140
2. Ringkasan Wawancara.....	147
3. Surat Keterangan Riset.....	167
4. Surat Keterangan Penelitian.....	168
5. Tampilan Awal QAD.....	169
6. <i>Interview Sisten Analisis</i>	170
7. <i>Curriculum Vitae</i>	171