LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA INFORMASI PENGOLAHAN DATA KUESIONER RISET STORE SERVICE PERFORMANCE PADA DIVISI RESEARCH AND DEVELOPMENT TOSERBA "X" BANDUNG

Penyusun :

Dedeh Dariah 10503332

Merry Verawati 10503322

Mengetahui

Dosen Pembimbing Jurusan	**Pembimbing Lapangan**
(Tono Hartono S.Si, MT)	(Beni Wiranto)
NIP : 41277026001	NIP : ST.14.8

Ketua Jurusan

Manajemen Informatika

(Yasmi Afrizal, S.Kom, M.Kom)

NIP : 41277026011

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia_Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek yang berjudul "ANALISA INFORMASI PENGOLAHAN DATA KUESIONER RISET STORE SERVICE PERFORMANCE PADA DIVISI RESEARCH AND DEVELOPMENT TOSERBA "X" BANDUNG".

Laporan ini penulis susun berdasarkan pengamatan di lapangan dan studi pustaka. laporan ini juga dibuat untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek pada Program Strata I, jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan, bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh yang terhormat :

1. Bapak Yasmi Afrizal, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
2. Bapak Tono Hartono, S.Si, MT selaku Dosen Wali, Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
3. Bapak Sonny Gunawan selaku Departemen Manager R&D yang telah membantu penulis saat melakukan kerja praktek

4. Ibu Ruth Pane dan Bapak Benny Wiranto selaku Pembimbing Lapangan di kantor pusat Toserba “X” Bandung, yang banyak memberikan dukungan dan bantuan selama penulis melaksanakan kerja praktek.
5. Ibu M. Santy Agustini di Departemen TCR yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktek di kantor pusat Toserba “X”
6. Seluruh staf dan administrasi Departemen R & D
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyusunan Laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Kerja Praktek ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan pengetahuan, waktu dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca.

Akhir kata, semoga Laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi kita semua umumnya dan penulis khususnya sehingga dapat digunakan sebagai salah satu bekal dalam dunia kerja nanti. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis. Amin ya robbal ‘allamin.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Bandung, Februari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR GAMBAR iv

DAFTAR TABEL ..... **v**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek..... 2

1.3 Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek. 2

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek. 4

1.5 Sistematika Penulisan. 4

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Toserba “X” 6

2.2 Tempat dan Kedudukan Toserba “X” 10

2.3 Bidang Pekerjaan Departemen Research & Development Toserba “X” 11

2.4 Struktur Organisasi Toserba “X” 15

BAB III KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

3.1 Jadwal Kerja Praktek. 17

3.2 Cara / Teknik Kerja Praktek..... 17

3.3 Data Kerja Praktek. 18

3.3.1 Riset Store Service Performance..... 18

3.3.2 Analisa Pengolahan Data 21

3.3.3 Flowmap Sistem yang Berjalan 41

3.3.4 Diagram Konteks 42

3.3.5 Data Flow Diagram..... 42

3.3.6 Evaluasi Sistem..... 48

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan. 49

5.2 Saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi Departement R&D 11

Gambar II.2 Struktur Organisasi Toserba "X" Group 16

Gambar III.1 Output Jenis Kelamin Responden 33

Gambar III.2 Output Usia Responden 33

Gambar III.3 Output Marital Responden 33

Gambar III.4 Output Jenis Pekerjaan Responden 34

Gambar III.5 Output Frekuensi belanja responden 34

Gambar III.6 Output Nilai sekali belanja responden 35

Gambar III.7 Output Penilaian penitipan barang 35

Gambar III.8 Output Penilaian terhadap keranjang belanja 35

Gambar III.9 Output Penilaian terhadap area belanja 36

Gambar III.10 Output Penilaian terhadap produk 36

Gambar III.11 Output Penilaian terhadap kassa 36

Gambar III.12 Output Penilaian terhadap pelayanan karyawan 37

Gambar III.13 Flowmap Sistem yang berjalan 41

Gambar III.14 Diagram Konteks 42

Gambar III.15 DFD Level 1 43

Gambar III.16 DFD Level 2 Proses 1 44

Gambar III.17 DFD Level 2 45

Gambar III.18 DFD Level 2 Proses 6 46

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Jadwal Kerja Praktek 17

Tabel III.2 Input Nama Variabel 22

Tabel III.3 Input Data Responden 22

Tabel III.4 Input Data Kuesioner 23

Tabel III.5 Jenis Kelamin Responden 24

Tabel III.6 Usia Responden 24

Tabel III.7 Status Marital Responden 24

Tabel III.8 Pekerjaan Responden 25

Tabel III.9 Frekuensi belanja responden 25

Tabel III.10 Nilai rata-rata sekali belanja responden 25

Tabel III.11 Tempat belanja utama Produk Supermarket 26

Tabel III.12 Tempat belanja utama Produk Fashion 26

Tabel III.13 Ketersediaan tempat penitipan barang 26

Tabel III.14 Kebersihan tempat penitipan barang 27

Tabel III.15 Pelayanan petugas tempat penitipan barang 27

Tabel III.16 Keamanan tempat penitipan barang 27

Tabel III.17 Kemudahan memperolah keranjang belanja dan trolley 27

Tabel III.18 Kebersihan keranjang belanja 27

Tabel III.19 Kebersihan trolley 28

Tabel III.20 Kebersihan area belanja 28

Tabel III.21 Keleluasaan area belanja 28

Tabel III.22 Kesejukan area belanja..... 28
Tabel III.23 Kondisi ruang pas (Fitting room)..... 28
Tabel III.24 Kualitas Produk Supermarket 29
Tabel III.25 Kualitas Produk Fashion 29
Tabel III.26 Kualitas Produk makanan di Cafetaria..... 29
Tabel III.27 Ketersediaan produk 29
Tabel III.28 Harga VS Competitor 30
Tabel III.29 Kemudahan mendapatkan label harga 30
Tabel III.30 Kecepatan pelayanan kassa..... 30
Tabel III.31 Keramahan kasir 30
Tabel III.32 Kesesuaian harga di SKU dengan label 31
Tabel III.33 Pengetahuan dan kemampuan karyawan 31
Tabel III.34 Ketiadaan keluhan..... 31
Tabel III.35 Kemudahan transportasi..... 31
Tabel III.36 Pengalaman berbelanja 32
Tabel III.37 Penilaian responden terhadap hal yang tidak disukai 32
Tabel III.38 Output Tempat belanja utama responden..... 34
Tabel III.39 Output Penilaian terhadap hal yang tidak disukai..... 37