ABSTRAK

YAYAT HIDAYAT, "Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Indosat Community dampaknya terhadap kualitas pelayanan divisi Retention Di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG", Di bawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati,.Dra,. SE,. M.Si.

Sistem Informasi Indosat Community merupakan sistem yang bertujuan untuk memelihara kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan di harapkan Loyal. Penyajian Informasi yang kurang efektif masih terlihat dalam operasional sistem, yaitu terjadinya reduplikasi data pelanggan pada saat melakukan registrasi pendaftaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak Sistem Informasi Indosat Community terhadap Kualitas pelayanan Divisi Retention di PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan Verifikatif dengan pendekatan Kuantitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan Indosat Community yang berjumlah 92 sebagai sampel penelitian. Analaisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan Statistik Analisis Korelasi, Regresi, Determinasai dan Uji Z untuk uji Hipotesis dengan bantuan Program *SPSS 17. O.*

Hasil Penelitian menunjukan bahwa Sistem Informasi Indosat Community termasuk dalam kategori Cukup, demikian juga kualitas pelayanan dalam kategori Cukup, Hasil analisis membuktikan bahwa Sistem Informasi Indosat Community berdampak terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat keeratan 0,50, berarti sedang dan besarnya pengaruh 25,7% sedangkan sisanya 74,3% di pengaruhi oleh faktor lain yaitu pendaftaran melalui SMS dan secara langsung melalui Agent- agent yang datang ke sekolah-sekolah.

Kata Kunci: ***Sistem Informasi ,Sistem Informasi Indosat Community,*** **Kualitas Pelayanan**

ABSTRACT

YAYAT HIDAYAT, *" Implementation Evaluation Information System of indosat Community impact to division retention of quality service in PT Indosat tbk, Branch of Bandung", Under guidance* Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati,.Dra,. SE,. M.Si.

Information System of Indosat Community is intention system to maintain a customer needed and be a loyal customer. Unless effective present of information is visible stealing the operating system in occurrence of reduplication customer data in registration. This study purposing the impact of indosat community information system towards division retention quality service in PT Indosat Tbk branch of Bandung.

The method which use in this research are descriptive method and Verification method with quantitative approach. Analysis object in this research are indosat community there 92 person as simple research. Quantitative Analysis performed by Statistical Correlation Analysis, Regression, determination and Z test to exanimate hypothesis with SPSS 17.0 application program.

The Research purfose that Indosat Community information systems include to sufficiently category and quality service include to sufficiently category too. Analysis result prove that indosat community information system are impact on quality service with a closeness level 0,50 are moderate and the effect is 25,7% and 73% remaining impact by other factor are Short Message Service (SMS) registration and directly by agent who come to school.

Keywords: Information Systems, Indosat Community Information Systems, Quality service

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Tuhan yang menguasai segala kekuasaan dan pemilik segala ilmu , dengan sifat maha pengasih dan penyayangnya memberikan kekuasaan. Ilmu kepada siapa yang di khendaki - nya, atas kehendak –nya jugala alhamdullilahi rabbil'alamin penulis dapa menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul *"EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI INDOSAT COMMUNITY DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN"* disusun guna memenui salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, fakultas teknik dan ilmu komputer, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.

Selama penyusun skripsi ini, tidak sedikit bimbingan dan bantuan dari semua pihak, maka dengan rasa tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan semangat baik berupa materil maupun spiritual.

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Sang Mahahati, Sang Maha segalanya, Maha pengasih dan penyayang yang telah memberikan cinta tak terhingga, nikmat yang tak pernah berujung. Terima kasih atas segala pejaman dan ketertundukkan dalam doa yang telah membuat diriku bangga dan bahagia hadir sebagai makhluk-Mu di dunia ini. Terima kasih dan sembah sujud kepada

baginda Nabi Muhammad SAW, atas segala perjuangan dan amanah yang tak pernah padam sampai akhir zaman.

2. Bapak Dr Ir Eddy Soeryanto Soegoto, M.sc., selaku Rektor UNIKOM
3. Ibu Prof.Dr.Hj Umi Narimawati,. Dra,. SE,.M.Si., selaku pembimbing yang banyak memberikan wawasan baru bagi penulis dan lancarnya dalam menyusun laporan skripsi ini.
4. Bapak Dadang Munandar S.E.,M.Si selaku ketua jurusan manajemen informatika sekaligus penguji 1 yang sudah membantu proses laporan menyusun skripsi ini.
5. Bapak Wahyu Nurjaya selaku Penguji 2 yang sudah memberikan masukan masukan kepada penulis terkait program yang berjalan.
6. Ibu Sintya Sukarta selaku wali dosen yang sudah membimbing penulis proses belajar dari awal masuk semester hingga sekarang.
7. Ibu Widiastuty selaku HRD PT Indosat yang sudah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini.
8. Ibu Suzana Sumanto selaku Manajer CSS dan Retention.
9. Ibu Zenia selaku Koordinator Retention yang sudah banyak membantu memberikan data terkait program Retention.
10. Bapak R Entus Narayana selaku Staff Indosat Community Yang sudah memberikan bimbingan dan informasinya dan cara kerja di lapangan.
11. Bapak Revid selaku Staff Merchant Program yang sudah memberikan informasi.

12. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan masukan semangat, motivasi moral maupun moril dan doa kepada Penulis di didik dari kecil hingga sampai sekarang denga lautan kasih sayang.
13. Ke Dua Kaka Tersayang sebagai Inspirasi penulis.
14. Desi Hernawati yang telah memberikan dukungan penuh dan rasa cinta kepada penulis selama ini.
15. Dimas Yang sudah memberikan peluang dalam melakukan penelitian di Indosat.
16. Teman seperjuangan (Ganjar, Dani, Agoy, Faris, Robi, Deri, Ibnu At all)yang selama ini telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini Serta Anak N.V.G.T.R, Genk Tahu, STOC yang sudah mendukung dari belakang penulis selama ini.
17. Dan semua teman yang sudah membantu yang belum di sebutkan satu persatu.

.

Bandung, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR SIMBOL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah 6

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Batasan Masalah 10

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 10

1.6.1 Kerangka pemikiran 10

1.6.2 Hipotesis 17

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 18

1.7.1 Lokasi Penelitian 18

1.7.2 Waktu Penelitian 19

BAB II **Landasan Teori** 20
2.1. Sistem Informasi 20
2.1.1 Konsep Sistem 20
2.1.2 Konsep Informasi 22
2.1.3 Konsep Sistem Informasi 20
2.1.4 Elemen SIstem Informasi 23
2.1.4.1 Elemen Sistem 24
2.1.4.2 Elemen Informasi 26
2.1.4.3 Elemen Sistem Informasi 27
2.2. Sistem Informasi Indosat Community 28
2.2.1 Pengertian Indosat Community 29
2.2.3 Keuntungan Indosat Community 30
2.3. Kualitas Pelayan 31
2.3.1 Pengertian Jasa 31
2.4.1 pengertian kualitas Pelayanan 32
4.2. Sistem Informasi Indosat Community berdampak pada kualitas pelayanan 33
BAB III **OBJEK DAN METODE PENELITIAN** 34
3.1 Objek Penelitian 34
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 34
3.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan 37
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan 37
3.1.4 Deskripsi Tugas 40
3.2 Metode Penelitian 42
3.2.1 Desain Penelitian 46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 51
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 56
3.2.3.1 Populasi 57
3.2.3.2 Sampel 57
3.2.4 Jenis dan Pengumpulan Data 57

3.2.4.1 Jenis Data 60
3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data 61
3.2.5 Teknik Penguji Data 62
3.2.5.1 Uji Validitas 62
3.2.5.2 Uji Realibitas 69
3.2.6 Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis 70
3.2.6.1 Analisis deskriptif dengan pendekatan Kualitatif 70
3.2.6.2 Analisis verifikatif dengan pendekatan Kuantitatif 73
3.2.6.3 Rancangan Hipotesis 79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 81
4.1. Hasil Penelitian 81
4.1.1.Karakteristik Responden 81
4.1.2.Deskripsi Sistem Informasi Indosat Community 85
4.1.2.1.Prosedure yang berjalan 92
4.1.2.2.Diagram Konteks 93
4.1.2.3.Data flow diagram 94
4.1.3.Tanggapan responden 97
4.1.3.1. Variabel Sistem Informasi Indosat Community. 99
4.1.3.2. Variabel Kualitas pelayanan 119
4.2.hasil pembahasan 131
4.2.1.Uji KOrelasi 132
4.2.2.Uji Regresi 134
4.2.3.koefesien determinasi 137
4.2.4.Uji Hipotesis 138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 140
5.1.Kesimpulan 140
5.2.SARAN 141
DAFTAR PUSTAKA…….. 143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 144
LAMPIRAN……..... ……. viii

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Skema kerangka berpikir	17
2.1	Siklus Informasi	27
3.1	Struktur Organisasi PT Indosat Jawa Barat	38
3.2	Struktur Organisasi Divisi Retention	39
3.4	Kurva penolakan dan penerimaan hipotesis	80
4.1	Tampilan awal Sistem IC	86
4.2	Registrasi	87
4.3	Masalah yang di hadapi	88
4.4	Menu event	89
4.5	Menu promotions	90
4.6	Sms Broadcast	91
4.7	diagram kontek	93
4.8	Dfd Level 1	94
4.9	Dfd Level 1 proses 1	95
4.10	Dfd Level 1 prose 2	95
4.11	Dfd level 2 proses 3	96
4.12	Dfd level 2 proses 4	96
4.13	Dfd Level 2 Proses 5	97

DAFTAR TABEL

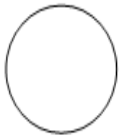
No Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Kualitas layanan operator sepanjang 2007-maret 2009	4
1.2	Tabel jadwal penelitian	19
3.1	Overasional Variabel Penelitian.....	51
3.2.	SPSS Uji Validitas Variabel X	65
3.3	Uji Validitas Variabel X.....	66
3.4	SPSS Uji Validitas Variabel Y.....	67
3.5	Uji Validitas Variabel Y	68
3.6	Uji Realibilitas Sistem informasi Indosat Community	69
3.7	Uji realibilitas Kualitas pelayanan	70
3.8	Skala Likert	71
3.9	Nilai bobot standar	73
3.10	Interprestasi Koefesien Korelasi	76
4.1	Responden berdasarkan Usia	82
4.2	pengelompokan responden berdasarkan Usia	82
4.3	responden berdasarkan Ststus pernikahan.....	83
4.4	responden berdasarkan tingkat pekerjaan	84
4.5	pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	85
4.6	Nilai Bobot Standar.....	98
4.7	Sistem Informasi Indosat Community.....	100
4.8	Item pertanyaan 1 Sistem sudah memiliki kecepatan registrasi....	102
4.9	Item pertanyaan 2 Sudah memiliki kecepatan update event	103
4.10	Item pertanyaan 3 Sudah memiliki kecepatan Update Promosi.....	104
4.11	Item pertanyaan 4 Keindahan tampilan home page	105
4.12	Item pertanyaan 5 Tampilan home page sudah sesuai	106
4.13	Item pertanyaan 6 Penyampaian informasi sudah sesuai	107
4.14	Item pertanyaan 7 Isi (content) terkait informasi event	108
4.15	Item pertanyaan 8 Kontek sudah sesuai pelanggan.....	109
4.16	Item pertanyaan 9 Tingkat kegagalan tinggi saat registrasi	110

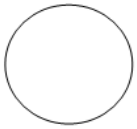
4.17	Item pertanyaan 10 Layanan informasi mudah di mengerti	111
4.18	Item pertanyaan 11 Layanan informasi mudah di pahami	112
4.19	Item pertanyaan 12 Informasi sudah aktual	113
4.20	Item pertanyaan 13 Memiliki informasi event terbaru	114
4.21	Item pertanyaan 14 Informasi terbaru promosi	115
4.22	Item pertanyaan 15 Kegagalan dalam melakukan registrasi ulang	116
4.23	Item pertanyaan 16 Penyajian interkasi sesama anggota	117
4.24	Item pertanyaan 17 Tampilan platform	118
4.25	Item pertanyaan 18 Platform sudah sesuai program	119
4.26	Tanggapan Kualitas Y	120
4.27	Item pertanyaan 1 Fasilitas event	122
4.28	Item pertanyaan 2 pelayanan pemberian bonus pulsa	123
4.29	Item pertanyaan 3 Realtime processing	124
4.30	Item pertanyaan 4 kemampuan staf indosat	126
4.31	Item pertanyaan 5 Kemampuan memberikan layanan segera	126
4.32	Item pertanyaan 6 Kemampuan membuat event	126
4.33	Item pertanyaan 7 Pelayanan pemberian bonus pulsa	127
4.34	Item pertanyaan 8 Program ic sudah terjamin	128
4.35	Item pertanyaan 9 kemampuan staf saat even di laksanakan	129
4.36	Item pertanyaan 10 hubungan berkomunikasi forum diskusi	130
4.37	Item pertanyaan 11 Layanan sharing forum diskusi	131
4.38	Hasil Korelai product moment	132
4.39	Kriteria Nilai Korelase	134
4.40.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	136

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1.	Kuesioner	144
2	Kuesioner Valid	145
3	Surat Permohonan Penelitian	146
4	Surat Penerimaan dar Perusahaan	147
5.	Tampilan Sistem Informasi IC	148
6.	Masalah dalam Melakukan registrasi menjadi member IC	149
7.	Modul Indosat Community	150
8.	Form Pendaftaran Indosat Community	151
9.	Surat Pengajuan grab komunitas	152
10.	Hasil Data Pengukuran kualitas layanan telekomunikasi	153
11.	Acara bimbingan	154
12.	Jurnal	155
13	Tabel nilai kritis untuk korelasi Produck moment	155
14.	Tabel standar Z	156
15.	Tabel Kurve Normal	157
16.	Hasil Perhitungan Spss 17.0 Uji Validitas X	158
17.	Hasil perhitungan Spss 17.0 Uji Validitas Y	159
18.	Hasil Perhitungan Spss 17.0 Korelasi	160
19.	Hasil Perhitungan Spss 17.0 Regresi	161

DAFTAR SIMBOL

SIMBOL	KETERANGAN
	PROSES
	ENTITY
	ARUS DATA

SIMBOL	BENTUK	KETERANGAN
	LINGKARAN	Menggambarkan Proses
	PERSEGI PANJANG	External enty
	DUAGARIS SEJAJAR	Simpanan data
	TANDA PANAH	Arus data