

# ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DISPOSISI *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *PIECES*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**SUDARSONO**  
**11553105027**



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU

2022

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DISPOSISI *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *PIECES*

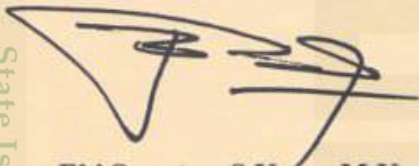
#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**SUDARSONO**  
**11553105027**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Januari 2022

**Ketua Program Studi**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**



**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197109052007012013**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DISPOSISI *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *PIECES*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**SUDARSONO**

**11553105027**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 23 Desember 2021

Pekanbaru, 23 Desember 2021

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

Dekan



**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Siti Monalisa, ST., M.Kom.**

**Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.**





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sudarsono  
 NIM : 11553105027  
 Tempat/Tgl. Lahir : Lubuk Jawi, 31 Juli 1997  
 Fakultas/~~Departemen~~ : Sains and technology  
 Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisa Keptlasan pengguna Sistem Informasi  
Disposisi online menggunakan Metode PIECES

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, .....  
 Yang membuat pernyataan



(Sudarsono)

NIM : 11553105027

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*”Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?” — QS.*

*Ar-Rahman (55:18).*

*Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan yang maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar.*

*Shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada utusan Allah yakni Rasulullah Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam yang telah menjadi suri tauladan.*

*Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ayahanda Almarhum Warisin, Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini, lalu teruntuk ibunda Sudarti, Wanita Tercinta nomor 1 dalam hidup saya Terima kasih atas limpahan Do'a yang tak berkesudahan serta segala kasih sayang yang telah ibunda berikan.*

*Lalu, teruntuk Kakak saya Wardani Purnama Sari, S.Pd, M.Pd.E, yang telah mensupport saya hingga saat ini.*

*Tidak lupa juga terimakasih kepada Nursari yang selalu mendampingi dan membantu penulis.*

*Kepada teman-teman yang memberikan dorongan semangat, motivasi, serta pikirannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini semoga kalian selau sukses dimanapun kalian berada.*

*”Kejarlah Akhiratmu Maka Duniamu akan Tunduk. Namun, Kejarlah Kesuksesan Duniamu untuk Kebahagiaan Orang Tua mu”.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhana wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Disposisi *Online* Menggunakan Metode *PIECES Framework*". Shalawat serta salam diucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallahu 'Alahi Wa sallam, karena jasa beliau yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak sekali pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir ini, baik berupa materi, moril dan motivasi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberi nasehat dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan yang membangun demi terciptanya Tugas Akhir ini lebih baik lagi.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom sebagai penguji II yang telah membaerikan masukan dan arahan yang membangun demi terciptanya Tugas Akhir ini lebih baik lagi.
8. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan nasehat serta arahan selama masa perkuliahan. Penulis sangat berterima kasih sudah banyak membantu dalam penyelesaian masalah akademis dan solusi lainnya, Syukron Pak.
9. Bapak Aji Supriyatna, ST., Bapak Ahmad Fauzi, Bapak Danil dan Bapak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yudi yang telah banyak membantu penulis dalam proses pengambilan data di perusahaan PTPN V selama proses penelitian.

10. Bapak Almarhum Warisin dan Ibunda Sudarti kakak Wardani Purnama Sari sebagai keluarga tercinta yang selalu support dan selalu berdoa untuk keberhasilan penulis.
11. Sahabat Nursari, S.Kom, Ayu Pratiwi, S.M, Arianto Tarigan, S.Kom, dan Bobby Hermawan, S.Kom sebagai sahabat seperti saudara yang telah banyak membantu tenaga serta pikiran dan doa untuk penulis. Semoga kita sukses dimasa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karna itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga segala bimbingan, kebaikan, do'a, serta kesabaran yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diterima oleh Allah.

Pekanbaru, 23 Desember 2021

Penulis,



**SUDARSONO**

**NIM. 11553105027**

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DISPOSISI *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *PIECES*

SUDARSONO  
NIM: 11553105027

Tanggal Sidang: 23 Desember 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perkebunan Kelapa Sawit dan Karet. Kantor pusat PTPN 5 memiliki karyawan yang berjumlah 302 orang. Dengan jumlah karyawan yang telah disebutkan PTPN V menginginkan agar perusahaan bisa berjalan dengan baik serta dapat mempermudah proses kinerja karyawan, maka PTPN 5 memiliki sebuah sistem informasi yaitu Sistem Disposisi *Online*. Sistem Disposisi *Online* merupakan sistem informasi berbasis *web* yang telah diimplementasikan sejak tahun 2013. Aktivitas yang dapat dilakukan oleh Sistem Disposisi *Online* adalah mengirim dan menerima surat serta dapat mengambil tindakan atau keputusan mengenai isi dari surat. Namun di dalam sistem Disposisi *Online* terdapat beberapa masalah diantaranya adalah layanan notifikasi pengguna, kegagalan sistem dalam menampilkan surat, tidak memiliki fitur bantuan, *login* yang tidak menggunakan *username* dan halaman *login* tidak ada fitur lupa *password*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kepuasan pengguna Sistem Disposisi *Online* pada PTPN V menggunakan metode *PIECES*. Selain itu, membuat tabel rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan dalam bentuk tabel rekomendasi. Metode *PIECES* digunakan sebagai alat untuk mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna sistem Disposisi *Online* sebanyak 75 responden. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Pieces Framework* didapatkan hasil perhitungan sebesar 3,28 yang berarti bahwa Sistem Disposisi *Online* termasuk kedalam kategori Ragu-ragu. Penelitian ini menghasilkan 5 rekomendasi solusi yang harus diperbaiki tentang layanan notifikasi pengguna, kegagalan sistem dalam menampilkan surat, tidak memiliki fitur bantuan, *login* yang tidak menggunakan *username*, dan halaman *login* tidak ada fitur lupa *password*.

**Kata Kunci:** Rekomendasi Solusi, Sistem Disposisi *Online*, *PIECES*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **ANALYSIS OF USER SATISFACTION ONLINE DISPOSITION INFORMATION SYSTEM USING PIECES METHOD**

**SUDARSONO**  
**NIM: 11553105027**

*Date of Final Exam: December 23<sup>rd</sup> 2021*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

### **ABSTRACT**

*PT. Perkebunan Nusantara V is a State-Owned Enterprise (BUMN) which is engaged in Oil Palm and Rubber Plantations. PTPN 5 head office has 302 employees. With the number of employees mentioned, PTPN V wants the company to run well and can simplify the employee performance process, PTPN 5 has an information system, namely the Online Disposition System. The Online Disposition System is a web-based information system that has been implemented since 2013. Activities that can be carried out by the Online Disposition System are sending and receiving letters and being able to take actions or decisions regarding the contents of the letters. However, in the Online Disposition system there are several problems including user notification services, system failure in displaying letters, not having help features, logins that do not use usernames and the login page does not have a forgotten password feature. The purpose of this study is to analyze the satisfaction of users of the Online Disposition System at PTPN V using the PIECES method and create a table of recommendations for solutions to the problems found in the form of a recommendation table. The PIECES method is used as a tool to measure and analyze the level of user satisfaction. Data was collected by distributing questionnaires to users of the Online Disposition system as many as 75 respondents. Based on the results of the analysis using the PIECES method, the calculation results are 3,28, which means that the Online Disposition System is included in the Doubtful category. This study resulted in 5 recommended solutions regarding user notification services, system failure in displaying letters, not having help features, logins that do not use usernames and login pages without forgetting password features.*

**Keywords:** *Recommended Solution, Online Disposition System, PIECES.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Analisis . . . . .	6
2.2 Kepuasan Pengguna . . . . .	6
2.3 Sistem Informasi . . . . .	7
2.4 Aplikasi Disposisi . . . . .	7
2.5 <i>PIECES</i> . . . . .	7
2.5.1 <i>Performance</i> . . . . .	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2	<i>Information</i>	10
2.5.3	<i>Economic</i>	11
2.5.4	<i>Control and Security</i>	12
2.5.5	<i>Efficiency</i>	13
2.5.6	<i>Service</i>	13
2.6	Teknik Sampling	14
2.7	Penelitian Terdahulu	15
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>18</b>
3.1	Perencanaan	19
3.1.1	Studi Pendahuluan	19
3.1.2	Menentukan Tujuan Penelitian	19
3.2	Identifikasi Masalah	19
3.3	Pengumpulan Data	19
3.3.1	Melakukan Observasi	20
3.3.2	Melakukan Wawancara	20
3.3.3	Studi Pustaka	20
3.3.4	Menyebarkan Kuesioner	20
3.4	Analisa dan Pembahasan	20
3.4.1	Analisa Pendahuluan	20
3.4.2	Deskripsi Responden	21
3.4.3	Olah Data Kuesioner	21
3.4.4	Analisi Sistem Disposisi menggunakan Metode <i>PIECES</i>	21
3.4.5	Pembahasan	21
3.4.6	Rekomendasi Solusi	21
3.5	Dokumentasi Hasil Penelitian	21
3.5.1	Membuat Laporan Penelitian	21
3.5.2	Mempresentasikan Penelitian	21
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>22</b>
4.1	Analisa Pendahuluan	22
4.1.1	Analisis Kondisi Disposisi Online Saat Ini	22
4.1.2	Penyebaran Kuesioner	23
4.1.3	Pemberian Label Instrumen Pertanyaan	23
4.2	Deskripsi Responden	23
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.2.2	Responden Berdasarkan Jabatan/Bagian	24
4.2.3	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.4	Responden Berdasarkan Umur . . . . .	26
4.3	Olah Data Kuesioner . . . . .	27
4.3.1	Rekapitulasi Data Kuesioner . . . . .	27
4.3.2	Uji Validitas . . . . .	29
4.3.3	Uji Reliabilitas . . . . .	30
4.3.4	Menghitung Data Kuesioner . . . . .	30
4.4	Perhitungan Metode <i>PIECES</i> . . . . .	35
4.5	Pembahasan . . . . .	37
4.6	Rekomendasi Solusi . . . . .	45
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>49</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	49
5.2	Saran . . . . .	50

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA**

**A - 1**

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Teknik <i>Sampling</i> . . . . .	14
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	18
4.1	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	24
4.2	Diagram Responden Berdasarkan Bagian . . . . .	25
4.3	Diagram Responden Berdasarkan Lama Bekerja . . . . .	26
4.4	Diagram Responden Berdasarkan Umur . . . . .	27
4.5	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X1 . . . . .	38
4.6	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X2 . . . . .	38
4.7	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X3 . . . . .	39
4.8	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X4 . . . . .	39
4.9	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X5 . . . . .	40
4.10	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X6 . . . . .	40
4.11	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X7 . . . . .	41
4.12	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X8 . . . . .	41
4.13	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X9 . . . . .	42
4.14	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X10 . . . . .	42
4.15	Diagram Persentase Jumlah Jawaban X11 . . . . .	43

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

2.1	<i>Benefit-Cost Ratio</i>	11
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.2	Responden Berdasarkan Bagian	24
4.3	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	26
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	26
4.5	Jawaban Responden	27
4.6	Transformasi Jawaban Responden	28
4.7	Hasil Uji Validasi	29
4.8	Jumlah Jawaban Responden Berdasarkan 4 Pilihan Jawaban	30
4.9	Persentase Jawaban Responden	33
4.10	Tabulasi Kuesioner	35
4.11	Persentase Variabel <i>Performance</i>	43
4.12	Persentase Variabel <i>Information</i>	44
4.13	Persentase Variabel <i>Eficiency</i>	44
4.14	Persentase Variabel <i>Control and Security</i>	44
4.15	Persentase Variabel <i>Service</i>	45
4.16	Tabel Rekomendasi Solusi	46

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

BCR	:	<i>Benefit To Cost Ratio</i>
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
NPV	:	<i>Net Present Value</i>
PTPN V	:	PT. Perkebunan Nusantara V
PIECES	:	<i>Perfromance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service</i>
R	:	<i>Reliabilitas</i>
ROI	:	<i>Return On Investment</i>
S	:	Setuju
SS	:	Sangat Setuju
SPI	:	Satuan Pengawas Internal
SPR	:	Sekretariat Perusahaan
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi di era modern ini hampir mempengaruhi dalam proses pekerjaan yang membutuhkan informasi yang akurat dan tepat waktu dalam menyajikan satu data yang lengkap sangat diperlukan pada instansi, organisasi, perusahaan maupun lembaga-lembaga (Sutabri, 2016). Salah satu perkembangan teknologi informasi yang sangat berpengaruh adalah Sistem Informasi.

Sistem Informasi merupakan salah satu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi terdiri atas *input* dan *output* (Mulyanto, 2009). Sistem informasi memproses *input* dan menghasilkan *output* yang dikirim kepada pengguna sistem lainnya. Sistem informasi yang bertujuan untuk melakukan prosedur kerja yang menghasilkan sebuah data atau laporan kerja yang dibuat oleh pengguna atau dimasukkan oleh pengguna (Mulyanto, 2009). PT. Perkebunan Nusantara V (PTPN V) merupakan salah satu perusahaan yang telah mengimplimentasikan sebuah sistem informasi.

PTPN V memiliki kantor pusat yang beralamat di Jl. Rambutan No. 43, Pekanbaru (282294). PTPN V merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perkebunan Kelapa Sawit dan Karet. Kantor pusat PTPN V memiliki karyawan yang berjumlah 302 orang. Dengan jumlah karyawan yang telah disebutkan PTPN V menginginkan agar perusahaan bisa berjalan dengan baik serta dapat mepermudah proses kinerja karyawan, maka PTPN V memiliki sebuah sistem informasi yaitu Sistem Disposisi *Online*.

Sistem Disposisi *Online* merupakan sistem informasi berbasis *web* yang telah diimplementasikan sejak tahun 2013. *User* Sistem Disposisi *Online* berjumlah 302 orang sesuai jumlah karyawan yang ada. Aktivitas yang dapat dilakukan oleh Sistem Disposisi *Online* adalah mengirim dan menerima surat serta dapat mengambil tindakan atau keputusan mengenai isi dari surat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengguna yang ada pada PTPN V, terdapat beberapa masalah dan keluhan selama menggunakan Sistem Informasi Disposisi *Online* terkait dengan variabel *Information* yaitu layanan notifikasi pada pengguna tidak berikan langsung ke *e-mail* pengguna, melainkan notifikasi via *e-mail* diberikan kepada *e-mail* admin sehingga hal tersebut menyebabkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

admin harus memberitahukan secara langsung kepada pengguna bahwa ada *e-mail* yang ditunjukkan kepada pengguna tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja sistem kurang efektif. Hal ini membuat pengguna harus masuk kedalam Sistem Disposisi *Online*, meskipun tidak mendapat *e-mail* dari sistem yang sebenarnya otomatis apabila ada surat yang masuk. Masalah selanjutnya adalah notifikasi pada sistem mengenai surat yang telah dibaca masih tetap menjadi notifikasi surat masuk padahal surat tersebut sudah bukan lagi surat baru. Hal tersebut menyebabkan pengguna bingung melihat ada notifikasi yang masuk, padahal notifikasi tersebut merupakan notifikasi untuk surat yang telah dibaca.

Masalah selanjutnya adalah kegagalan sistem dalam menampilkan surat yang berformat pdf ditujukan terhadap pengguna. Hal ini berkaitan dengan Variabel *Performance* yang mengalami masalah dimana sistem mengalami kegagalan dalam menampilkan surat, dalam mengatasi permasalahan ini terkadang pengguna melakukan masuk kembali ke sistem dan melakukan *re-loading* terhadap media yang menampilkan surat yang ada didalam Sistem Disposisi *Online* ini.

Masalah selanjutnya adalah tidak memiliki fitur bantuan yang berfungsi sebagai bantuan jika pengguna mengalami masalah seperti gagal mengirim surat dan gagal mengupload surat. Permasalahan tersebut masuk kedalam Variabel *Service*, karena Variabel *Service* merupakan variabel untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Variabel *Service* terdiri dari aspek kesederhanaan yaitu tingkat dimana sebuah program dapat dipahami tanpa kesulitan (Nuryati, 2016).

Masalah selanjutnya adalah pada saat ingin *login* ketika ingin memasukkan *username*, *username* yang digunakan untuk *login* adalah nama bagian bukan *username* berupa nama pengguna atau *email* pengguna. Masalah ini masuk ke Variabel *Control and Security*. Karena Variabel *Control and Security* yaitu menilai dari aspek keamanan dan kontrol data yang terdiri dari integritas dan keamanan yang merupakan tingkat dimana akses ke perangkat lunak oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol dan melindungi program data dalam sistem informasi (Nuryati, 2016).

Masalah selanjutnya adalah pada halaman *login* ketika pengguna lupa *password* tidak ada fitur lupa *password* melainkan hanya fitur Reset. Hal tersebut dapat mengakibatkan pengguna kurang paham apa sebenarnya fungsi dari fitur reset tersebut. Masalah ini masuk kedalam Variabel *Efficiency*, karena Variabel *Efficiency* yaitu menilai sistem informasi dari aspek usability yang berarti usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan menginterpretasikan *output* suatu program (Nuryati, 2016).

Metode *Pieces Framework* merupakan salah satu metode yang digunakan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan. Dengan metode ini dapat dihasilkan hal hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Analisis *Performance, Information, Control, Economics, Efficiency, Service* (PIECES) merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi. Dari analisis ini menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut (Tullah, 2016). PIECES membantu pengembangan sistem menemukan kebutuhan pengguna (*user requirement*) (Hesvindrati 2016). PIECES *Framework* merupakan suatu model evaluasi sistem informasi yang berupa kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu masalah, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem (Supriyatna dan Maria, 2017). Kepuasan adalah suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Arthur, Andry, Abdurachman, dkk., 2008). Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok oleh perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Kepuasan pelanggan berarti terpenuhinya kebutuhan dan harapan para pelanggan selama masa pelayanan (ST Susetyo, 2015). Kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai, besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif ataupun negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (DeLone dan McLean, 1992). Kepuasan pengguna merupakan pertimbangan penting dari ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan pengguna ditampakkan melalui konsep yang terdiri dari 5 (lima) bagian: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan aktialitas (Sumiah dan Wulandari, 2017). "*Satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*". Yang artinya bahwa kepuasan adalah perasaan orang akan kesenangan atau kekecewaan yang disebabkan membandingkan hasil kinerja sebuah produk dengan harapannya (Tullah, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya yang didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, maka pada Tugas Akhir ini akan menganalisa kepuasan pengguna sistem Disposisi *Online* dengan menggunakan

metode *PIECES Framework*. Diharapkan dapat membantu karyawan terkait aktivitas kerja dalam proses surat menyurat pada PTPN V.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana menganalisa kepuasan pengguna sistem informasi Disposisi *Online* menggunakan metode *PIECES Framework* di PTPN V.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Evaluasi dilakukan pada hak akses pengguna seluruh karyawan di Kantor Pusat PTPN V.
2. Data yang dikumpulkan sebanyak 75 orang melalui penyebaran koesioner kepada pengguna aktif pengguna sistem Disposisi *Online* di kantor Pusat PTPN V dengan menggunakan Teknik *Slovin* dan *Simple Random Sampling* untuk menentukan pengambilan anggota sampel.
3. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan Skala *Likert* dengan 4 pilihan jawaban.
4. *Tools* yang digunakan dalam analisis data menggunakan MS. Excel 2010 dan SPSS Versi 20.
5. Penelitian ini hanya sampai pada tahap evaluasi dan membuat tabel rekomendasi solusi dari daftar permasalahan *Usability*.

### 1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa kepuasan pengguna Sistem Disposisi *Online* pada PTPN V menggunakan metode *PIECES Framework*.
2. Membuat rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan dalam bentuk tabel rekomendasi.

### 1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui kualitas Sistem Disposisi *Online* pada saat ini sesuai dengan *PIECES Framework*.
2. Mengetahui tingkat kenyamanan dan pemahaman pengguna dalam menggunakan Sistem Disposisi *Online*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan Sistem Disposisi *Online* kedepannya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari Tugas Akhir ini, yang meliputi (1.1) Latar belakang permasalahan, (1.2) Rumusan masalah, (1.3) Batasan masalah, (1.4) Tujuan dari pembahasan, (1.5) Manfaat yang didapatkan.

### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas teori-teori yang meliputi, (2.1) Analisis, (2.2) Kepuasan pengguna, (2.3) Sistem Informasi, (2.4) Aplikasi Disposisi Online, (2.5) *PIECES*, (2.6) Teknik sampling, (2.7) Penelitian terdahulu.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metodologi atau alur penelitian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini diantaranya, (3.1) Perencanaan, (3.2) Identifikasi masalah, (3.3) Pengumpulan data, (3.4) Analisis dan pembahasan, (3.5) Dokumentasi hasil penelitian.

### **BAB 4. ANALISIS DAN HASIL**

Bab ini akan membahas tentang analisis dan hasil yaitu, (4.1) Analisa pendahuluan, (4.2) Deskripsi responden, (4.3) Olah data kuesioner, (4.4) Perhitungan metode *PIECES*, (4.5) Pembahasan, (4.6) Rekomendasi solusi.

### **BAB 5. PENUTUP**

Bab ini berisikan (5.1) kesimpulan dan (5.2) Saran dari Tugas Akhir yang dibuat sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisis

Analisis ialah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya). Analisis merupakan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dalam pemahaman arti keseluruhan (Saptika, 2016).

Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi, dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya (Hanik Mujiati, 2018).

#### 2.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Mulyanto (2009) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas.

Menurut Kotler (2018) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pengguna sistem atau aplikasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi (media interaktif), kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem atau aplikasi dikatakan baik atau buruk, dan apakah sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan pengguna setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam

pengembangan sistem informasi (Supriyatna dan Maria, 2017).

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya (Sari dkk., 2013). Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya (Kotler, 2018).

### 2.3 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan salah satu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi terdiri atas *input* (data) dan *output* (laporan). Sistem informasi memproses *input* dan menghasilkan *output* yang dikirim kepada pengguna sistem lainnya. Sistem informasi yang bertujuan untuk melakukan prosedur kerja yang menghasilkan sebuah data atau laporan kerja yang dibuat oleh pengguna atau dimasukkan oleh pengguna (Mulyanto, 2009).

Sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi atau perusahaan, selain itu sistem informasi juga dapat digunakan untuk membantu dalam menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit dan menciptakan produk baru (Jogiyanto, 2018).

### 2.4 Aplikasi Disposisi

Menurut Kurniati (2017), Disposisi atau *routing slip* adalah format instruksi kerja yang digunakan untuk meneruskan informasi atau perintah tindak lanjut formulir disposisi biasanya dilampirkan pada surat atau dokumen-dokumen yang diserahkan dari atasan kepada bawahannya untuk ditindaklanjuti. Formulir disposisi juga umumnya digunakan oleh perusahaan pengiriman paket, sebagai formulir tindak lanjut apabila terjadi kegagalan pengiriman paket. Dalam formulir disposisi, dinyatakan siapa yang memberikan perintah, tindak lanjut apa yang harus dilaksanakan, dan siapa penanggung jawab tindak lanjut tersebut.

### 2.5 PIECES

*Performance, Information, Control, Economics, Efficiency, Service* (PIECES) sendiri merupakan suatu alat dalam menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari poin-poin penting yang berguna untuk di-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadikan pedoman atau acuan dalam menganalisis sistem tersebut. Secara singkat, *PIECES* mengandung hal-hal penting dalam pengevaluasian sistem, seperti: *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency*, dan yang terakhir *Service* (Nulhakim, Azizah, dan Ajija, 2018). Dengan menggunakan *PIECES* sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya. Hasil analisis *PIECES* merupakan dokumen kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya.

*PIECES* adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem (Nurulita dan Darnoto, 2017). Adapun metode *PIECES* merupakan praktek pembelajaran terbaik dan inisiatif dalam mengembangkan ketersediaan suatu pendekatan untuk memahami dan meningkatkan perawatan bagi individu dengan kebutuhan yang kompleks fisik dan kognitif serta perubahan perilaku (Agus Irawan, 2017).

Untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Metode ini dikenal dengan Analisis *PIECES*. Dari analisis ini biasanya didapatkan beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi hanya gejala dari masalah utama saja (Hakim dan Pertiwi, 2018). Dalam menganalisa suatu sistem informasi terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan dan dilihat, yaitu aspek kinerja, informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan. Dengan Analisis *PIECES* digunakan untuk mengetahui permasalahan permasalahan yang ada dan digunakan sebagai bahan referensi dan kontrol untuk perubahan sistem itu sendiri. Sebuah sistem perlu ditemukan permasalahan yang ada agar dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan (Nuryati, 2016).

*PIECES* adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu *problem, opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Setiap huruf dalam *PIECES* merepresentasikan sebuah kategori dalam perumusan masalah yang ada:

1. *Performance*
2. *Information*
3. *Economic*



4. *Control*
5. *Efficiency*
6. *Service*

*PIECES* dapat dipakai sebagai alat untuk mengevaluasi sistem yang sekarang ada dan melihat peluang perbaikan. *PIECES* adalah Suatu daftar untuk mengidentifikasi masalah dengan system informasi yang sudah ada.

Pada metode *PIECES* terdapat cara untuk menghitung rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan Persamaan 2.1:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2.1)$$

RK = Rata-Rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut:

1 – 1.79 = Sangat Tidak Puas

1.8 – 2.59 = Tidak Puas

2.6 – 3.39 = Ragu-Ragu

3.4 – 4.91 = Puas

4.92 – 5 = Sangat Puas

### 2.5.1 *Performance*

Kehandalan suatu sistem atau aplikasi merupakan variabel pertama dari *PIECES* dimana memiliki peran penting untuk melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem atau aplikasi dalam memproses atau menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan.

Ada 5 komponen yang harus diperhatikan sebagai acuan atau pedoman dalam mengevaluasi kinerja suatu sistem atau aplikasi yaitu:

1. Sejauh mana sistem atau aplikasi dapat atau mampu mengerjakan sejumlah aksi dalam periode waktu yang telah ditentukan dengan baik dan tanpa hambatan.
2. Apakah sistem atau aplikasi dapat merespon suatu aksi bisa dengan cepat atau malah lambat.
3. *Audibilitas*, yaitu kecocokan di mana keselarasan terhadap standar dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperiksa.

4. Kelaziman komunikasi, yaitu terkait *User Interface* yang digunakan dalam sistem dinilai dalam kemudahan untuk dipahami.
5. Kelengkapan, yaitu derajat di mana sistem informasi mempunyai fungsi yang penuh dalam mendukung pekerjaan.

### 2.5.2 Information

Informasi harus benar-benar memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh pihak manajemen disemua lini *stakeholders*/pengguna sistem atau aplikasi itu sendiri. Komponen yang diperhatikan dalam mengevaluasi sebuah sistem atau aplikasi terkait data dan informasi yaitu:

1. Sejauh mana relevansi informasi atau data dari sistem atau aplikasi tersebut.
2. Ketepatan waktu penggunaan informasi.
3. Akurasi data atau informasi sebagai sebuah *Input* atau *Output* yang dibutuhkan.

Adapun yang tinjau dalam variabel *Input*, *Output*, dan penyimpanan data yaitu:

1. *Input*
  - (a) Data tidak dapat diambil.
  - (b) Data tidak diambil pada waktunya untuk menjadi berguna.
  - (c) Pengambilan data yang tidak akurat.
  - (d) Data yang sulit untuk diperoleh.
  - (e) Data kita yang telah diperoleh berlebihan.
  - (f) Kebanyakan data yang diperoleh.
  - (g) Data ilegal yang telah diperoleh.
2. *Output*
  - (a) Kekurangan informasi.
  - (b) Kekurangan informasi yang dibutuhkan.
  - (c) Kekurangan informasi yang berhubungan.
  - (d) Kelebihan informasi.
  - (e) Informasi yang bukan merupakan format yang berguna.
  - (f) Informasi yang tidak akurat.
  - (g) Informasi yang sulit menghasilkan apapun.
  - (h) Informasi yang tidak dipakai pada waktunya.
3. Penyimpanan Data
  - (a) Data yang telah disimpan secara berlebihan dalam basisdata.
  - (b) Penyimpanan data yang tidak akurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) Data yang tidak aman dari kecelakaan.
- (d) Data tidak diorganisir dengan baik.
- (e) Data tidak fleksibel.
- (f) Data tidak dapat diakses.

### 2.5.3 Economic

Variabel *economics* menjadi suatu parameter apakah dengan penggunaan aplikasi media pembelajaran interaktif ini sepadan dengan hasil diperoleh oleh guru yaitu meningkatnya minat belajar siswa.

Dalam segi ekonomi terdapat dua komponen yang diperhatikan dalam mengevaluasi sebuah sistem yaitu:

1. Biaya yang digunakan dalam membuat aplikasi media pembelajaran interaktif berbasis multimedia. Dalam hal biaya yang ditinjau yaitu:
  - (a) Biaya yang tidak diketahui.
  - (b) Biaya yang tidak terduga.
  - (c) Biaya yang terlalu tinggi.
2. Keuntungan, merupakan evaluasi apakah dalam penggunaan aplikasi ini memberikan dampak positif bagi guru dan siswa. Dalam hal keuntungan yang ditinjau yaitu:
  - (a) Market baru bisa dijangkau.
  - (b) Arus pemasaran yang bisa berkembang.

Dari dua komponen diatas terdapat metode perhitungan biaya dan keuntungan yang sering disebut dengan *Benefit to Cost Ratio* (BCR). Persamaan 2.2 di bawah ini merupakan rumus untuk menghitung BCR:

$$BCR = TotalManfaatBersih \div TotalBiaya \quad (2.2)$$

Berikut ini merupakan contoh perhitungan dari BCR (Sabli, 2019):

**Tabel 2.1.** *Benefit-Cost Ratio*

Tahun	Biaya	Manfaat	DF	Manfaat Bersih
1	1.700.000	61.999.974	0,95	56.809.975
2		4.799.996	0,90	4.319.996
3		4.799.996	0,85	4.079.996
4		4.799.996	0,81	3.887.996
5		4.799.996	0,77	3.695.996
Total	2.200.000			70.063.959

Berdasarkan dari Tabel 2.1 maka dibuatkan persamaan untuk *benefit cost ratio* pada Persamaan dibawah ini:

$$BCR = \text{Total Manfaat Bersih} / \text{Total Biaya} = 70.063.959/1.700.000 = 41,2.$$

1. *Return On Investment* (ROI)

Metode pengembalian investasi digunakan untuk mengukur prosentase manfaat yang dihasilkan oleh proyek dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkannya (Indrajit, 2019). ROI dari suatu proyek investasi dapat dihitng dengan Persamaan 2.3:

$$ROI = \frac{\text{TotalManfaat} - \text{TotalBiaya}}{\text{TotalBiaya}} \quad (2.3)$$

2. *Net Present Value* (NPV)

NPV merupakan metode yang memperhatikan nilai waktu dari uang (Indrajit, 2019). Proyek diterima apabila NPV 0 atau NPV yang paling besar. Kelebihan dari NPV adalah memperhitungkan nilai uang karena faktor waktu sehingga lebih realistis terhadap perubahan harga, memperhitungkan arus kas selama usia ekonomis investasi dan memperhitungkan adanya nilai sisa investasi (Purnatiyo, 2014).

**2.5.4 Control and Security**

Sebaik-baiknya suatu aplikasi atau sistem jika tidak disertai dengan pengendalian dan pengamanan yang baik, akan menjadi suatu aplikasi atau sistem yang lemah sehingga pihak yang tidak berkompeten bisa dengan mudah masuk dan merusak aplikasi atau sistem tersebut. Oleh karena itu perlu adanya suatu pengendalian dan pengamanan terhadap aplikasi atau sistem.

Adapun komponen yang ditinjau dalam variabel *Control dan Security* adalah:

1. Terlalu sedikit keamanan atau pengawasan
  - (a) Penginputan data yang tidak cukup diubah.
  - (b) Tindakan kriminalitas yang merusak data.
  - (c) Etika yang dilanggar pada data atau informasi.
  - (d) Kelebihan penyimpanan data yang tidak konsisten pada file atau basis data yang berbeda.
  - (e) Peraturan data pribadi yang telah dilanggar.
  - (f) Error proses yang akan terjadi.
  - (g) Error pembuat keputusan yang terjadi.
2. Terlalu ketatnya keamanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Birokrasi ketat yang akan menghambat sistem.
- (b) Pengawasan yang berlebihan membuat ketidaknyamanan pada pelanggan ataupun karyawan.
- (c) Pengawasan secara khusus yang menyebabkan penundaan pada proses.

### 2.5.5 *Efficiency*

Sistem informasi berupa aplikasi media interaktif pembelajaran yang digunakan secara mutlak harus memiliki nilai keunggulan jika dibandingkan dengan penggunaan sistem secara manual. Keunggulan tersebut terletak pada tingkat keefisienan saat aplikasi tersebut beroperasi. Acuan dan pedoman sebagai berikut:

1. Karyawan, mesin atau komputer dalam penggunaannya membuang waktu terlalu banyak atau pemborosan dalam penggunaan persediaan dan material perusahaan.
2. Dalam memenuhi tugas atau pekerjaan, apakah usaha yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan menjadi terlalu berlebihan.
3. Pemenuhan kebutuhan material secara berlebihan hanya untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu.

### 2.5.6 *Service*

Pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting, pada penelitian ini yang dimaksud sebagai konsumen adalah pengguna (karyawan) yang mengajar menggunakan aplikasi ini.

Oleh karena itu diperlukan beberapa hal yang dinilai penting dalam melayani konsumen atau pengguna, yaitu:

1. Aplikasi harus menghasilkan informasi yang positif.
2. *Output* aplikasi yang ada harus konsisten atau tidak *error* programnya.
3. Informasi yang dihasilkan harus handal dan teruji.
4. Aplikasi yang ada haruslah mudah dipelajari (familier) terutama panduan Standar Operasional Perusahaan (SOP) nya.
5. Aplikasi media pembelajaran ini bersifat fleksibel dan kompatibel bisa di edit, di tambah atau dihapus sesuai kebutuhan (*up to date*).

Berikut ini merupakan daftar pertanyaan dari metode *PIECES*:

1. Pilihan menu dan notifikasi yang tersedia memudahkan anda dalam menggunakan sistem.
2. Menu dan notifikasi yang tersedia dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif.

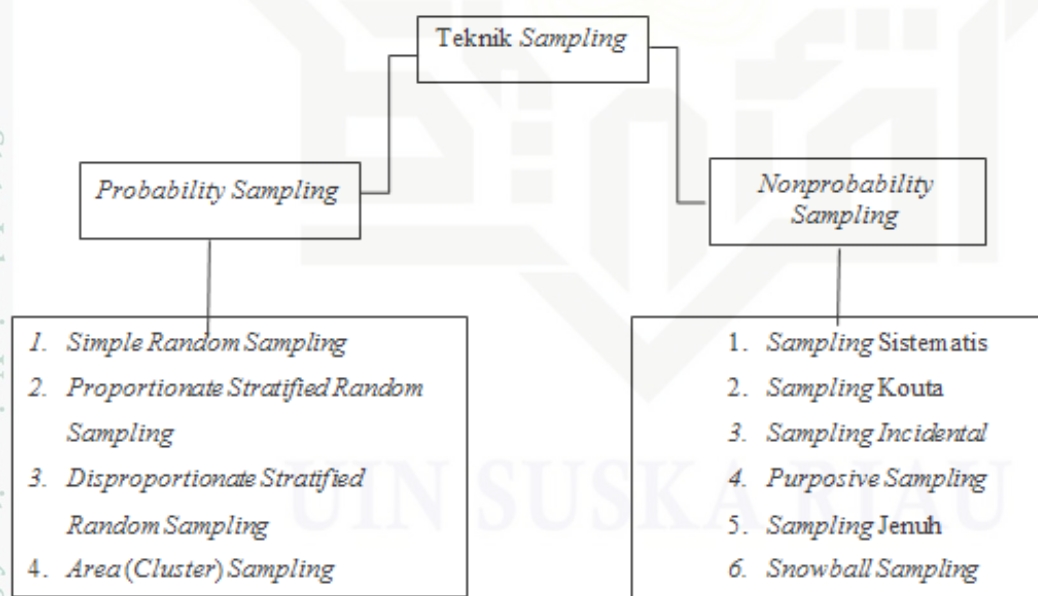
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai dengan yang ada.
4. Tersedia intruksi pembatalan perintah dengan mudah ketika diperlukan.
5. Apakah notifikasi yang terdapat pada sistem Disposisi Online terjadi notifikasi ganda.
6. Aplikasi Disposisi Online mudah digunakan.
7. Aplikasi Disposisi Online tidak memerlukan proses yang rumit.
8. Aplikasi Disposisi Online mudah untuk dipelajari.
9. *Output* yang diberikan mudah didapat.
10. Apakah sistem ini sudah menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan bagi seluruh karyawan.
11. Apakah sistem Disposisi Online sudah menyimpan data-data karyawan dengan benar.

## 2.6 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah teknik yang digunakan dalam penelitian untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Terdapat dua teknik yang dapat digunakan untuk menentukan sampel diantaranya yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling* (Sugiyono, 20016). Pada dua teknik tersebut didalamnya terdapat berbagai macam teknik, teknik tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yang meliputi *Simple Simple Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan

sampel yang memberikan kesempatan yang sama pada seluruh anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Sedangkan *Simple Random Sampling* adalah teknik mengambil sampel sederhana dengan mengambil sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi (Sugiyono, 2016).

Agar bisa menentukan secara tepat banyaknya subjek penelitian yang akan diperoleh, peneliti hendaknya mengetahui apa yang terjadi subjek dari analisis penelitian. Subjek analisis sangat berkaitan dengan siapa yang diteliti. Banyaknya jumlah sampel sering disebut dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang mewakili 100 persen populasi adalah sama dengan jumlah populasi.

Semakin besar jumlah sampel mendekati jumlah populasi maka peluang kesalahan dalam melakukan generalisasi akan semakin kecil, dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel penelitian maka diduga akan semakin besar kemungkinan kesalahan dalam melakukan generalisasi.

Pada penentuan responden responden penelitian ini adalah karyawan aktif tahun 2020/2021 di PTPN V Pekanbaru sebanyak 302 Karyawan. Teknik menentukan sampel menggunakan metode *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10%. Rumus *Slovin* dapat dilihat pada Persamaan 2.4.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.4)$$

Keterangan: n adalah Sampel, N adalah Populasi, e adalah Taraf Kesalahan (0,1), N = Jumlah Populasi dan E = 10% = 0,1.

Dari perhitungan maka didapatkan jumlah responden adalah 75 orang sebagai sampel.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan dalam memperkuat dasar pemikiran tentang kepuasan pengguna sistem informasi disposisi online. Oleh sebab itu, penulis menggunakan dua penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adi Supriyatna dan Lukman Hakim berikut uraian perbandingan antara dua penelitian:

1. Penelitian oleh Adi Supriyatna  
Penelitian (Supriyatna, 2015) yang berjudul “Analisa dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dengan Menggunakan *PIECES*” penelitian yang menjelaskan berdasarkan hasil perhitungan data dan analisa terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan menganalisa kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada sistem informasi perpustakaan, maka dapat disimpulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi beberapa bagian, yaitu:

- (a) Berdasarkan metode analisis kerangka kerja *PIECES* yang terdiri dari *Performance, Information and data, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan *Service* dalam mengevaluasi sistem informasi perpustakaan didapatkan nilai tingkat kepuasan dari masing-masing domain yaitu domain *PIECES* memperoleh skor 3,86 dengan predikat PUAS, domain *Information and Data* memperoleh skor 3,68 dengan predikat PUAS, domain *Economics* memperoleh skor 4,38 dengan predikat SANGAT PUAS, domain *Control and Security* memperoleh skor 3,65 dengan predikat PUAS, domain *Efficiency* memperoleh skor 4,2 dengan predikat PUAS dan domain *Service* memperoleh skor 3,9 dengan predikat PUAS.
  - (b) Sistem informasi perpustakaan berdasarkan kerangka kerja *PIECES* sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.
  - (c) Kerangka kerja *PIECES* dapat digunakan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna atas sistem informasi yang digunakan.
  - (d) Hasil perhitungan dan analisa yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa sistem informasi perpustakaan sudah memiliki keunggulan, namun tetap diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan untuk menutupi kelemahan dan kekurangan yang terdapat pada sistem informasi perpustakaan.
2. Penelitian oleh Lukman Hakim  
Penelitian (Hakim dan Pertiwi, 2018) yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* STKIP PGRI Lubuk Linggau Menggunakan Metode *PIECES*” penelitian yang menjelaskan kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Berdasarkan kondisi yang ada, ternyata belum pernah dilakukannya analisis terhadap *website* STKIP PGRI Lubuk Linggau. Sehingga tidak diketahui seberapa besar pengaruh *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu perlu dilakukannya analisis terhadap *website* yang ditinjau dari sudut pandang pengguna dengan memperhatikan indikator-indikator kepuasan pengguna. Metode *PIECES* merupakan metode yang ditinjau dari aspek performa, informasi, ekonomis, efisiensi, keamanan serta pelayanan yang digunakan un-



tuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada pada suatu sistem, sehingga dapat diketahui solusi yang ada agar dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan perkembangan sistem itu sendiri. Maka dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian, yaitu:

- (a) Ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel *performance* (kinerja), *information* (informasi), *economy* (ekonomi), *control* (kontrol), *efficiency* (efisiensi) dan *service* (pelayanan) terhadap kepuasan pengunjung/pengguna *website*.
- (b) Ada pengaruh secara parsial (terpisah), variabel *performance*, *information*, *economy*, *control* dan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung/pengguna *website* sedangkan variabel *service* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung/pengguna *website* STKIP PGRI Lubuklinggau dilihat dari hasil uji bahwa variabel variabel *service* sebesar  $0,922 > 0,1$  sehingga variabel *service* (pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- (c) Terdapat besaran pengaruh variabel bebas (*performance information, economy, control, efficiency dan service*) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna/pengunjung) dari hasil koefisien determinasi *square* (R) sebesar 0,859. Dengan hasil ini dapat dijelaskan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat sebesar 85,9% sementara 14,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

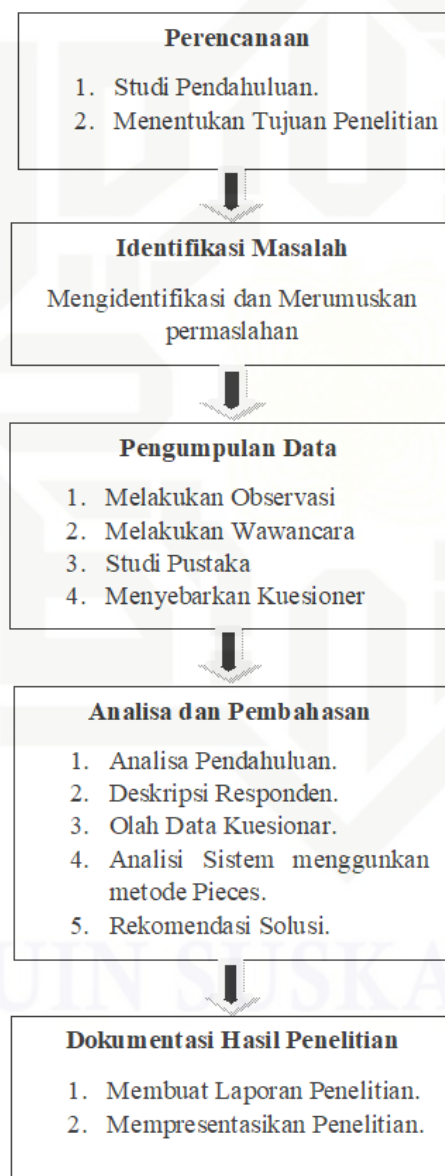
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Metodologi penelitian adalah sebuah desain atau rancangan penelitian. Rancangan ini berisi rumusan tentang objek atau subjek yang akan diteliti, teknik-teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan dan analisis data berkenaan dengan fokus masalah tertentu (Saifullah, 2014). Metodologi penelitian tugas akhir inidapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1.** Metodologi Penelitian

### 3.1 Perencanaan

Tahap ini merupakan seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan secara maksimal terlebih dahulu. Adapun perencanaan yang dilakukan pada tahap ini secara menyeluruh seperti perencanaan jadwal, tempat, alat yang digunakan, tujuan dan target. Apabila perencanaan telah maksimal, maka dilanjutkan dengan melaksanakan perencanaan tersebut, kegiatan yang dilaksanakan pada tahap ini adalah studi pendahuluan dan menentukan tujuan penelitian.

#### 3.1.1 Studi Pendahuluan

Pada kegiatan ini mencari dan mempelajari berbagai sumber referensi diantaranya:

1. Jurnal-jurnal terkait analisa sistem informasi dan evaluasi sistem informasi.
2. Buku-buku metodologi penelitian.
3. Skripsi terdahulu.
4. Internet.

Setelah mempelajari sumber-sumber tersebut, kegiatan selanjutnya adalah menentukan studi kasus yang diteliti.

#### 3.1.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Menentukan tujuan penelitian berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kepuasan pengguna sistem informasi Disposisi *Online* dan memberikan tabel rekomendasi solusi dari permasalahan yang ditemukan dalam bentuk tabel rekomendasi.

### 3.2 Identifikasi Masalah

Pada kegiatan ini melakukan identifikasi masalah yang terdapat pada sistem Disposisi PT. Perkebunan Nusantara V (PTPN V) yang nantinya akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Dari masalah yang telah diidentifikasi yang telah disebutkan pada latar belakang maka rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini adalah "Bagaimana menganalisa kepuasan pengguna sistem disposisi menggunakan metode *PIECES*".

### 3.3 Pengumpulan Data

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan observasi, melakukan wawancara, studi pustaka, dan menyebarkan kuesioner untuk dapat mendapatkan data.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3.1 Melakukan Observasi

Kegiatan observasi dilakukan langsung ke studi kasus penelitian yaitu PTPN V yang beralamat di Jl. Rambutan No. 43 Pekanbaru untuk mendapatkan informasi seputar objek penelitian yaitu Sistem Disposisi *Online*. Hasil observasi ini berupa informasi-informasi tentang Disposisi seperti siapa pengguna Disposisi, kegunaan Disposisi dan masalah-masalah yang terdapat didalamnya.

### 3.3.2 Melakukan Wawancara

kegiatan wawancara dilakukan secara langsung kepada staf IT selaku pengelola Disposisi. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

### 3.3.3 Studi Pustaka

Pada penelitian ini data yang dikumpulkan tidak hanya dari kegiatan observasi dan wawancara, tetapi juga melakukan kegiatan studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi-referensi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal dan skripsi yang relevan agar memperjelas masalah dan solusi untuk penelitian ini.

### 3.3.4 Menyebarkan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai salah satu teknik mengumpulkan data. Dalam pengukuran setiap jawaban instrumen kuesioner menggunakan Skala *likert*. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan bentuk *hard copy* yang ditujukan kepada Karyawan kantor pusat PTPN V pada tahun 2020 sebanyak 75 responden yang didapat dari jumlah karyawan yang menggunakan sistem Disposisi Online pada kantor PTPN V, kuesioner yang disebarkan berisi 10 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel *performance* dan *information* pada metode *PIECES*.

## 3.4 Analisa dan Pembahasan

### 3.4.1 Analisa Pendahuluan

Pada tahun ini kegiatan yang dilakukan adalah menjelaskan tentang data jumlah karyawan di kantor PTPN V. menganalisa tentang kondisi disposisi seperti aktivitas aktivitas apa saja yang dapat dilakukan oleh disposisi dan mengetahui siapa saja pengguna disposisi. Kemudian menganalisa tentang penyebaran kuesioner seperti bentuk kuesioner, menentukan sampel, cara penyebaran kuesioner, cara untuk mengukur pendapat responden, serta memberikan label instrument pertanyaan kuesioner untuk selanjutnya diolah.

### 3.4.2 Deskripsi Responden

Pada tahap ini mendeskripsikan responden yang telah mengisi kuesioner. Mendeskripsikan responden dilakukan berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan umur dan berdasarkan bagian.

### 3.4.3 Olah Data Kuesioner

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah rekapitulasi data, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan *software* SPSS Versi 20, dan pengolahan kuesioner berupa menghitung jumlah jawaban responden berdasarkan 4 pilihan jawaban dan mempersentasekannya.

### 3.4.4 Analisi Sistem Disposisi menggunakan Metode *PIECES*

Pada tahanan ini melakukan perhitungan jawaban responden terhadap instrument pertanyaan.

### 3.4.5 Pembahasan

Pada tahap ini membahas tentang hasil yang diperoleh dari proses uji validitas, uji reliabilitas, persentase jawaban responden, dan perhitungan hasil analisis.

### 3.4.6 Rekomendasi Solusi

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat rekomendasi solusi dari daftar permasalahan yang telah ditemukan berdasarkan hasil analisa Disposisi. Rekomendasi berupa tabel yang berisi solusi dari daftar permasalahan. Kemudian tabel rekomendasi solusi yang akan dibuat tersebut dapat dijadikan bahan usulan kepada pihak IT PTPN V untuk perbaikan sistem disposisi selanjutnya.

## 3.5 Dokumentasi Hasil Penelitian

### 3.5.1 Membuat Laporan Penelitian

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan data dan informasi yang telah diolah untuk didokumentasikan ke dalam satu laporan yang nantinya akan dipertanggung jawabkan kepada dosen penguji.

### 3.5.2 Mempresentasikan Penelitian

Pada tahap ini mempresentasikan dan mempertanggung jawabkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan kepada dosen penguji.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Pieces Framework* pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil persentase jawaban responden pada jawaban X1 diketahui bahwa 100% responden memberikan respon positif dan 0% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa menu dan notifikasi yang tersedia dapat memudahkan pengguna. Kemudian pada X2 diketahui bahwa 95% responden memberikan respon positif dan 5% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa menu dan notifikasi yang tersedia dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif. Pada X3 diketahui bahwa 95% responden memberikan respon positif dan 5% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa tentang menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai yang ada. Kemudian pada X4 diketahui bahwa 91% responden memberikan respon positif dan 9% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa tersedia instruksi pembatalan perintah dengan mudah ketika diperlukan. Kemudian pada X5 diketahui bahwa 17% responden memberikan respon positif dan 83% responden memberikan respon negatif yang berarti responden tidak setuju bahwa notifikasi yang terdapat pada sistem Disposisi Online terdapat notifikasi ganda. Pada X6 diketahui bahwa 100% responden memberikan respon positif dan 0% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa sistem Disposisi Online mudah digunakan. Pada X7 diketahui bahwa 89% responden memberikan respon positif dan 11% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa aplikasi Disposisi Online tidak memerlukan proses yang rumit. Pada X8 diketahui bahwa 94% responden memberikan respon positif dan 6% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa aplikasi Disposisi Online mudah untuk dipelajari. Pada X9 diketahui bahwa 88% responden memberikan respon positif dan 12% responden memberikan respon negatif yang berarti responden setuju bahwa *output* yang diberikan mudah didapat. Pada X10 diketahui bahwa 95% responden memberikan respon positif dan 5% responden memberikan respon negatif yang berarti bahwa sistem ini sudah menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seluruh karyawan. Pada X11 diketahui bahwa 94% responden memberikan respon positif dan 6% responden memberikan respon negatif yang berarti bahwa sistem Disposisi Online sudah menyimpan data-data karyawan dengan benar.

2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan variabel metode *PIECES* didapatkanlah hasil bahwa sebanyak 94% menilai variabel *performance* masuk dalam kategori Positif yang berarti variabel *Performance* yang terdapat pada sistem Disposisi Online sudah baik. Kemudian sebanyak 95% menilai variabel *Information* masuk dalam kategori Positif yang berarti variabel *Information* yang terdapat pada sistem Disposisi Online sudah baik. Kemudian sebanyak 94% menilai variabel *Efficiency* masuk dalam kategori Positif yang berarti variabel *Efficiency* yang terdapat pada sistem Disposisi Online sudah baik. Kemudian sebanyak 94% menilai variabel *Control and Security* masuk dalam kategori Positif yang berarti variabel *Control and Security* yang terdapat pada sistem disposisi *online* sudah baik. Kemudian sebanyak 87% menilai variabel *Service* masuk dalam kategori Positif yang berarti variabel *Service* yang terdapat pada sistem disposisi *online* sudah baik.
3. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *PIECES* didapatkanlah Hasil perhitungan menggunakan metode *PIECES* memiliki nilai sebesar 3,28 yang berarti bahwa Sistem Disposisi Online termasuk kedalam kategori Ragu-ragu.
4. Rekomendasi solusi yang diusulkan berdasarkan permasalahan yang ditemukan sebanyak 5 rekomendasi yaitu tentang layanan notifikasi pengguna, kegagalan sistem dalam menampilkan surat, tidak memiliki fitur bantuan, *login* yang tidak menggunakan *username* dan halaman *login* tidak ada fitur lupa *password*. Rekomendasi tersebut diusulkan untuk dapat digunakan pada perbaikan sistem Disposisi Online kedepannya.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah penelitian mengenai analisis sistem Disposisi Online hendaknya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan metode lain. Salah satunya dengan metode *System Usability Scale (SUS)* yang memiliki 10 instrumen pertanyaan yang bertujuan untuk dapat mengetahui lebih dalam lagi keadaan sistem Disposisi Online berdasarkan 10 instrumen pertanyaan tersebut yang sebelumnya tidak terdapat didalam metode *PIECES*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arthur, A., Andry, E., Abdurachman, E., dkk. (2008). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi underwriting pada pt. tugu pratama indonesia. *Jurnal Piranti Warta*, 11(01), Hal–28.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60–95.
- Hakim, L., dan Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26–36.
- Indrajit, R. E. (2019). *Membangun aplikasi e-government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Jogiyanto. (2018). *Teori portofolio dan analisis investasi*. BPFY Yogyakarta.
- Mulyanto, A. (2009). Sistem informasi konsep dan aplikasi: Pustaka pelajar. Yogyakarta: Andi.
- Nulhakim, L., Azizah, N., dan Ajija, M. T. (2018). Sistem informasi monitoring inventory dengan analisa pieces pada pt care spundbond. Dalam *Proceeding seminar nasional sistem informasi dan teknologi informasi* (Vol. 1, hal. 480–485).
- Nurulita, D., dan Darnoto, S. (2017). Analisis sistem informasi inovasi psc (public safety center) 119 dengan metode pieces di dinas kesehatan kabupaten boyolali. *Prosiding-Semnas & Call For Papers Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan UMS*.
- Nuryati, N. (2016). Evaluasi implementasi sistem elektronik health record (ehr) di rumah sakit akademik universitas gadjah madaberdasarkan metode analisis pieces. *Manaj. Inf. Kesehat. Indonesia*, 3(1).
- Purnatiyo, D. (2014). Analisis kelayakan investasi alat dna real time thermal cycler (rt-pcr) untuk pengujian gelatin. *Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 8(2), 182933.
- Saifullah, A. M. (2014). *Pengaruh kesiapan belajar terhadap hasil belajar matematika pokok bahasan limit pada peserta didik kelas xi semester 2 di madrasah aliyah matholi'ul huda bugel jepara tahun pelajaran 2012/2013* (Unpublished doctoral dissertation). IAIN Walisongo.
- Saptika, A. (2016). *Kamus bahasa indonesia*. Jakarta: PT. MUltazam Mulia Utama.
- Sari, U. K., dkk. (2013). *Kepuasan pengguna layanan referensi menurut keputusan menpan 63/kep/m. pan/7/2003 (studi deskriptif tentang layanan referensi*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada badan perpustakaan dan kearsipan propinsi jawa timur) (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Airlangga.

ST Susetyo, A. E. (2015). *Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap mobil kategori lgc* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Gadjah Mada.

Sumiah, A., dan Wulandari, F. I. (2017). Kajian sistem informasi geografis kemiskinan terhadap kepuasan pengguna: Studi kasus provinsi dki jakarta. *JEJARING: Journal of technology and informatics management*, 2(2).

Supriyatna, A. (2015). Analisis dan evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan dengan menggunakan pieces framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 11(1), 43–52.

Supriyatna, A., dan Maria, V. (2017). Analisa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94.

Sutabri, T. (2016). Sistem informasi manajemen.

Tullah, R. (2016). Marketing management. *New Jersey: Prentice Hall Int'l*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

Yang Bertanda tangan yang dibawah ini:

Nama : Yudi Rianto  
NIK : 10000580002649  
Jabatan : Staff IT

Menerangkan bahwa:

Nama : Sudarsono  
NIM : 11553105027  
Prodi : Sistem Informasi  
Semester : X (Sepuluh)

Benar benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data Sistem Informasi Disposisi Online di PTPN V.

Pekanbaru, 26 November 2020

Yang diwawancarai



*Yudi Rianto*  
Yudi Rianto

NIK. 10000580002649

Tanggal Wawancara : 26 November 2020

Narasumber : Yudi Rianto

Tabel A.1. Hasil wawancara pertama

NO	Pertanyaan	Jawaban
1.	Kapan Sistem Disposisi Online dibangun dan mulai digunakan?	Dibangun pada tahun 2012 dan digunakan pada tahun 2013. Sistem ini awal digunakan untuk para atasan kantor yang berhubungan pada kantor cabang ataupun kantor pusat di Jakarta. Namun seiring berjalan waktu pada tahun 2014 diberikan akses untuk seluruh karyawan di kantor pusat ptpn v.
2.	Siapa yang membuat Sistem Disposisi Online?	Yang membuat adalah bagian ERP dan IT Solution.
3.	Seberapa penting Sistem Disposisi Online?	Sangat penting karena Disposisi Online merupakan sistem yang sangat mendukung aktivitas semua bagian dalam hal surat menyurat dengan proses yang lebih cepat dan tidak ribet.
4.	Apakah sebelumnya sudah pernah dilakukan perbaikan dari Disposisi Online?	Sudah pernah, namun belum secara keseluruhan.
5.	Siapa saja yang menjadi pengguna Disposisi Online?	Secara Umum pengguna Disposisi Online adalah seluruh bagian di PTPN V dan Admin.
6.	Pada hak akses pengguna admin dan karyawan fungsi apa saja yang dapat dilakukan?	Untuk hak akses pengguna admin, disposisi dapat berfungsi untuk melihat informasi tentang karyawan seperti password dan username juga data data mahasiswa. Untuk hak akses pengguna karyawan disposisi berfungsi untuk menerima surat dan mengirim surat dan melihat hasil surat.
5.	Apakah sudah pernah dilakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap Disposisi Online?	Sejak pertama kali dibangun pada 2013 Disposisi Online belum pernah dilakukan evaluasi menggunakan metode apapun dari segi kepuasan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sudarsono, penulis lahir di Lubuk Jawi Provinsi Riau pada tanggal 31 Juli 1997 anak dari Ayah Almarhum Warisin dan Ibu Sudarti, merupakan anak bungsu dari dua bersaudara. Pada tahun 2003-2009, Sekolah Dasar Negeri 026 (SDN 026). Pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Bagan Sinembah dan menyelesaikan pendidikan SMP pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 3 Terpadu Pekanbaru dan menamatkan pendidikan pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Jurusan Sistem Informasi dan menamatkan pendidikan pada Tahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Rumah Sakit Awal Bross Ahmad Yani. Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kelawat, Kecamatan Sei Lala, Kabupaten Indragiri Hulu. Penulis aktif dalam kegiatan organisasi dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan akademik dan nonakademik seperti menjadi anggota Organisasi Mahasiswa Pecinta Alam, Ikatan Motor Indonesia Regional Pekanbaru dan Organisasi Duta Motor Club pada tahun 2017-2018. Jalin komunikasi dengan penulis di e-mail: sudarsono@students.uin-suska.ac.id dan Hp. 081275638363.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.