

ABSTRAKSI

Sistem mempunyai sebuah siklus yang harus dilalui yaitu analisis sistem, desain sistem, implementasi sistem, operasi, evaluasi, dan pengendalian sistem. Evaluasi merupakan salah satu tahap yang tidak terpisahkan dari pengembangan suatu sistem informasi. Dengan adanya proses evaluasi, perusahaan akan dapat mengetahui masalah baik yang berupa keunggulan potensial maupun kelemahan yang terjadi pada sistem informasi yang dijalankan. Setelah mengetahui kualitas dari sistem yang ada maka perusahaan bisa mengetahui biaya dan waktu yang telah dikeluarkan. Efektivitas merupakan tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan. Efektivitas hanya mengacu pada apakah hasil sebuah kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah dicanangkan. Efektivitas suatu sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kualitas sistem; kualitas informasi; pendapat *user* mengenai kegunaan sistem, kemudahan sistem, serta kemampuannya mengoperasikan komputer; penggunaan sistem; dampak individual; serta dampak organisasi.

Oleh karenanya faktor-faktor tersebut menjadi parameter efektivitas sistem informasi pada penelitian ini. Proses untuk mengevaluasi efektivitas suatu sistem akan dimulai dari mengidentifikasi tujuan dari sistem tersebut, menentukan ukuran-ukuran yang akan digunakan, menentukan sumber-sumber data, menentukan nilai *ex-ante*, menentukan nilai *ex-post* dan mengidentifikasi dampak sistem. PT. Astra International Nissan Diesel Sales Operation (PT. AI-NDSO) mempunyai sebuah sistem informasi untuk kegiatan operasional departemen *after sales service* mereka. Sistem informasi yang terangkum dalam SOP (*Standard Operational Procedure*) tersebut meliputi kegiatan mulai dari penerimaan servis, penggolongan jenis pekerjaan, pemilihan mekanik, pengambilan bahan dan suku cadang, hingga evaluasi kinerja tiap bulan. Dari penelitian yang dilakukan, sistem yang ada telah berjalan dengan efektif akan tetapi masih ada beberapa perubahan yang harus dilakukan.

Kata kunci : SOP, Sistem, Evaluasi, Efektivitas.