

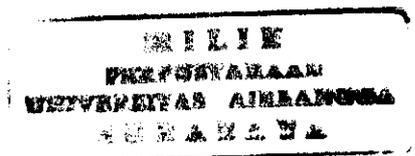
**TESIS**

**KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM KEGIATAN OPERASIONAL  
DI COCO SUPERMARKET MANADO**



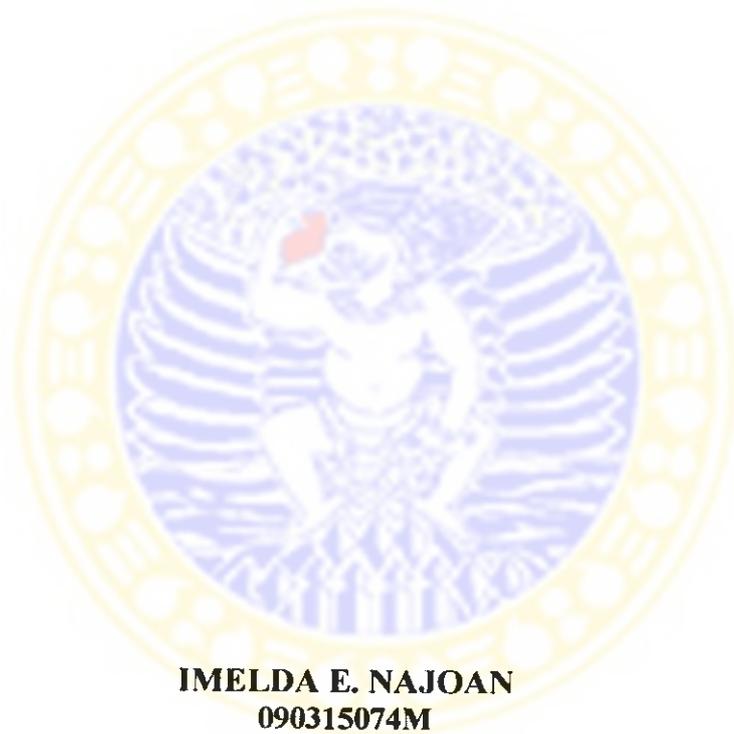
**IMELDA E. NAJOAN**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**



**TESIS**

**KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM KEGIATAN OPERASIONAL  
DI COCO SUPERMARKET MANADO**



**IMELDA E. NAJOAN  
090315074M**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**

**KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP PEMANFAATAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM KEGIATAN OPERASIONAL  
DI COCO SUPERMARKET MANADO**

TESIS

Untuk memperoleh Gelar Magister  
Dalam Program Studi Magister Akuntansi  
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh :

**IMELDA E. NAJOAN**  
**090315074M**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

Lembar pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL .....

Oleh

Pembimbing Ketua



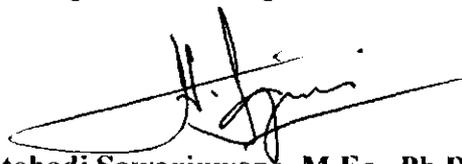
**Dra. Wiwik Supratiwi. MBA., Ak**  
NIP : 132 001 058

Pembimbing



**Dra. Hj. Hamidah. MSi., Ak**  
NIP : 131 831 454

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Akuntansi



**Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono. M.Ec., Ph.D., Ak**  
NIP : 131 123 695

Telah diuji pada  
Tanggal : 29 Mei 2006  
PANITIA PENGUJI TESIS

**Ketua** : Drs. Tjptohadi Suwarjuwono, MEc, PhD, Ak  
**Anggota** : 1. Dra. Wiwik Supratiwi. MBA., Ak  
2. Dra. Hj. Hamidah. MSi., Ak  
3. Dr. Debby R. Daniel, SE, Ak  
4. Drs. Hendarjatno, MSi, Ak  
5. Drs. Moh. Nashih, MT, Ak



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya haturkan kehadirat-MU, ya Tuhan, atas segala berkat, kasih serta penyertaan-Mu yang tiada henti-hentinya Kau berikan dalam hidup saya. Terutama saat ini, ya Bapa, terima kasih karena Engkau telah berkenan menyertai dan memberkati segala usaha serta kerja keras saya dalam menuntut ilmu di Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya sehingga saya dapat berhasil menyelesaikan studi.

Terutama bagi kedua tua, yang telah dengan penuh kasih sayang dan kesabaran dalam membimbing, mendorong serta memberikan nasehat bagi saya selama menjalankan studi. Dan juga bagi dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penulisan tesis ini.

Saya juga mohon berkat-MU bagi semua orang yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil, dorongan serta kerjasamanya sehingga saya dapat berhasil dalam studi.

1. Kepada Civitas Akademika Universitas Airlangga Surabaya
  - a. Prof. Dr. H. Fasich, Apt selaku Rektor Universitas Airlangga. Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister Akuntansi
  - b. Prof. H. Dr. Med. Purihito, dr selaku Mantan Rektor Universitas Airlangga. Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Magister Akuntansi
  - c. Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga. Terima kasih atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Program Magister Akuntansi pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga
  - d. Drs. Tjptohadi Suwarjuwono, MEc, PhD, Ak selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi dan penguji tesis. Terima kasih atas bantuan, dorongan, masukan serta nasehat yang telah diberikan selama studi

- e. Dra. Wiwik Supratiwi, MBA., Ak dan Dra. Hj. Hamidah, MSi., Ak selaku dosen pembimbing tesis. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, dorongan serta kesabaran dalam membimbing saya selama menyelesaikan penulisan tesis.
  - f. Dr. Debby R. Daniel, SE, Ak; Drs. Hendarjatno, MSi, Ak; Drs. Moh. Nashih, MT, Ak selaku dosen penguji dalam ujian proposal dan tesis. Terima kasih atas koreksi dan masukan yang telah diberikan untuk lebih menyempurnakan tesis ini.
  - g. Seluruh dosen-dosen yang telah mengajar selama studi. Terima kasih atas pengajaran, bimbingan, masukan serta nasehat yang telah diberikan selama saya menimba ilmu di Maksi Unair.
  - h. Seluruh staf pegawai di kantor Magister Akuntansi yaitu Mbak Riska, Mbak Ade, Mbak Titi dan Mbak Susi serta Mas Puji dan Mas Fajar. Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan selama studi.
  - i. Seluruh staf pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Pascasarjana Univeritas Airlangga. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama ini dalam memperoleh literature penunjang dalam studi.
2. Kepada Civitas Akademika Universitas Sam Ratulangi Manado
- a. Dra. Lotje Kawet, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univeristas Sam Ratulangi Manado. Terima kasih atas dorongan, bantuan baik moral maupun materiil, serta kesempatan yang telah diberikan untuk mengikuti pendidikan Magister Akuntansi Unair
  - b. Drs. P. Kindangen, M selaku Pembantu Rektor IV dan mantan Pembantu Dekan I. Terima kasih atas dorongan dan bantuan baik moral maupun materiil yang telah diberikan selama studi
  - c. Drs. P. E. D. Saerang, MHons, PhD selaku Pembantu Dekan I. Terima kasih atas dorongan dan bantuan baik moral maupun materiil yang telah diberikan selama studi
  - d. Drs. S. S. Pangemanan, MSA selaku Pembantu Dekan II. Terima kasih atas dorongan dan bantuan baik moral maupun materiil serta cerita-cerita yang menghibur yang telah diberikan selama proses studi

- e. Dra. J. J. Sondakh, Ak, MSi dan Drs V. Ilat, MSi selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Sekretaris Jurusan Akuntansi. Terima kasih atas dorongan, bantuan baik moral maupun materil, serta kesempatan yang telah diberikan untuk mengikuti pendidikan Magister Akuntansi Unair
  - f. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi. Terima kasih atas dorongan yang telah diberikan selama studi.
3. Kepada COCO Supermarket Manado
- a. Drs. Herman Karamoy, Ak, MSi selaku General Manajer COCO Supermarket. Makasih ya, sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta membantu dalam pelaksanaan penelitian di COCO Supermarket.
  - b. Robert Najooan, SE, Ak selaku Manajer Supermarket. Makasih ya, sudah mau direpotin dengan segala permintaan saya selama pelaksanaan penelitian walaupun saat itu saya tahu lagi banyak pekerjaan yang harus diselesaikan secepatnya
  - c. Jemmy Lengoh selaku Chief EDP. Makasih ya, sudah mau meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membantu saya dalam menjelaskan segala hal-hal yang menyangkut pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada di supermarket.
  - d. Para kasir, Head cashier dan MD pembelian. Makasih ya, sudah mau diganggu waktu kerjanya untuk wawancara guna pengumpulan data dalam penulisan tesis ini.
4. Kepada Keluarga
- a. PAPA dan MAMA, Ventje Najooan dan Indriaty Pondaag. Makasih ya, atas kasih sayang dan cinta yang tiada habis-habisnya diberikan kepada saya selama ini.
  - b. Kakak dan keponakkanku, Edwin dan Vonny serta Edgar dan Edelyn. Makasih ya, atas dukungan yang telah diberikan selama ini.
  - c. Kakakku, Ewa dan Melinda. Makasih ya, udah mau turut serta repot dan direpotin selama saya kuliah di Surabaya.

5. Kepada Sahabat, Teman dan Kerabat Dekat

- a. Lidia. Makasih ya, sudah mau menjadi sahabatku selama ini. Tempatku berbagi segala sesuatu baik itu suka maupun duka.
- b. Tante Tressje. Makasih ya, udah bisa memaklumin saya selama ini dan sudah bisa menjadi tante yang gaul buat saya dan Iya.
- c. Tante Ruth dan Tante Anie. Makasih ya, tante Ruth sudah menjadi teman dalam diskusi pada awal-awal penulisan tesis ini. And makasih ya, tante Anie sudah menjadi tempatku buat minjam buku dan diskusi selama merampungkan penulisan tesis ini.
- d. Fenci Jenny. Makasih ya, udah banyak membantu dan memberi masukan pada awal-awal mengikuti perkuliahan di Maksi Unair.
- e. Anak-anak Manado di Surabaya. Makasih ya, atas dukungannya selama ini
- f. Teman-teman sekelas angkatan 2003. Makasih ya, udah mau bekerja sama dan saling membantu dalam mendiskusikan semua pelajaran selama perkuliahan. Terutama teman-teman kelas Akuntansi Keuangan, makasih ya atas semester tiga yang sangat menyenangkan.

## RINGKASAN

### **Kepuasan Pemakai Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Kegiatan Operasional di COCO Supermarket Manado**

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan pemakai merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan karena kepuasan yang dirasakan oleh pemakai dalam menggunakan Teknologi Informasi merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai keberhasilan dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Merupakan tolak ukur karena dengan pemakai merasa puas atas Teknologi Informasi maka akan semakin sering pemakai menggunakan Teknologi Informasi tersebut. Dengan terciptanya kepuasan pemakai atas pemanfaatan Teknologi Informasi maka diharapkan akan lebih memperlancar kegiatan operasional dalam supermarket dan juga secara otomatis akan turut memperlancar kelangsungan bisnis dari perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional di COCO Supermarket. Untuk mencapai tujuan tersebut, dilakukan observasi serta wawancara secara mendalam terhadap para pemakai berdasarkan level pemakai yaitu operational level, supervisor level, manager level dan top manager level, serta mengevaluasi kepuasan yang dirasakan oleh para pemakai atas pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa para pemakai yang terdiri atas kasir, head cashier dan manager department purchase, manager dan top manager merasa puas dalam hal-hal berikut pengoperasian, ketepatan waktu, kesesuaian dengan yang dibutuhkan, pendokumentasian, sistem keamanan, penganggaran atau dana, peningkatan kenyamanan, terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit, keterlibatan dalam manajemen sistem, pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit dan profesionalisme oleh IS unit. Namun, ada beberapa hal yang dirasakan kurang puas oleh para pemakai yaitu keakuratan dan kelengkapan informasi serta pengaksesan. Jadi dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan para pemakai merasa puas akan pemanfaatan teknologi informasi yang ada, walaupun masih ada hal yang dirasakan kurang puas. Akan tetapi, rasa kurang puas ini tidak sampai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai secara menyeluruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi karena para pemakai menyadari bahwa kekurangakuratan dan kekuranglengkapan informasi yang terjadi bukan disebabkan oleh kesalahan sistem, tetapi semata-mata karena adanya human error.

Oleh karena itu, untuk memperkecil terjadinya human error maka perlu adanya pengawasan yang lebih terhadap pihak EDP terutama yang bertugas dalam memasukkan data-data agar supaya tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan dalam pemasukkan data. Sehingga dengan demikian, maka para pemakai akan merasa lebih puas atas pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada.

## SUMMARY

### **Users' Satisfaction toward Information Technology Usage in Operational Activities at COCO Supermarket Manado**

Information Technology usage and information technology users are interconnected because users' satisfaction in employing information technology is one of measurements in the success of information technology usage. It is a measurement because when user is satisfied with the information technology, the user will use it more often. When the satisfaction is created then, hopefully, it will improve operational activities at supermarket and consequently increase business activities of company.

The aim of the research is to find out users' satisfaction toward information technology usage in operational activities at COCO supermarket. In order to achieve this purpose, observation and in-depth interview were conducted on users based on their level such as operational level, supervisor level, manager level, and top manager level. In addition, users' satisfaction toward information technology usage was evaluated.

Analysis results indicated that the users consist of cashier, head cashier, manager department purchase, manager, and top manager. They were satisfied with its ease of operation, punctuality, relevance and availability, documentation system, security system, budgeting, increased convenience, good relationship with IS staff, involvement in system management, business knowledge of IS staff, and IS staff professionalism. Yet, there were several things users were not satisfied with such as accuracy, completeness of information, and accessibility. Therefore, in general, users were satisfied with information technology although there were few things they were not comfortable with. However, such inconvenience did not affect users' satisfaction because they realized that inaccuracy and incompleteness of information was not system error but merely human error.

Therefore, in order to minimize human error, it needs more supervising in EDP staff especially the one in charge entering data to avoid any errors on data entry. Consequently, users will feel more satisfied in using current information technology.

## ABSTRAK

### **Users' Satisfaction toward Information Technology Usage in Operational Activities at COCO Supermarket Manado**

Information Technology usage and information technology users are interconnected because users' satisfaction in employing information technology is one of measurements in the success of information technology usage.

This research was a case study whose data collection conducted by observation and depth interview on users based on their level. Analyses were conducted to evaluate satisfaction felt by users on utilizing information technology.

Analysis results indicated that the users consist of cashier, head cashier, manager department purchase, manager, and top manager. They were satisfied with its ease of operation, punctuality, relevance and availability, documentation system, security system, budgeting, increased convenience, good relationship with IS staff, involvement in system management, business knowledge of IS staff, and IS staff professionalism. Yet, there were several things users were not satisfied with such as accuracy, completeness of information, and accessibility. Therefore, in general, users were satisfied with information technology although there were few things they were not comfortable with. However, such inconvenience did not affect users' satisfaction because they realized that inaccuracy and incompleteness of information was not system error but merely human error.

Keyword: information technology usage, users satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Prasyarat Gelar .....	iii
Persetujuan .....	iv
Penetapan Panitia .....	v
Ucapan terima kasih .....	vi
Ringkasan .....	x
Summary .....	xi
Abstract .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB 1           PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.       Latar Belakang .....	1
1.2.       Rumusan Masalah .....	5
1.3.       Tujuan Penelitian .....	5
1.4.       Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2           TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1.       Teknologi Informasi .....	7
2.1.1.   Definisi teknologi informasi .....	7
2.1.2.   Komponen teknologi informasi .....	8
2.1.2.1. Perangkat keras ( <i>hardware</i> ) .....	8
2.1.2.2. Perangkat lunak ( <i>software</i> ) .....	10
2.1.2.3. Teknologi jaringan ( <i>networking</i> ) .....	13
2.1.3.   Keamanan Sistem Teknologi Informasi .....	17
2.2.       Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	20
2.2.1.   Keuntungan dari pemanfaatan teknologi informasi .....	21
2.2.2.   Faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan dan kegagalan dalam pemanfaatan teknologi informasi .....	23
2.3.       Pemakai Teknologi Informasi .....	26
2.3.1.   Definisi pemakai teknologi informasi .....	26
2.3.2.   Tingkatan pemakai teknologi informasi .....	26
2.4.       Kepuasan Pemakai Teknologi Informasi .....	28
2.4.1.   Definisi kepuasan .....	28
2.4.2.   Definisi kepuasan pemakai teknologi informasi .....	29
2.4.3.   Ukuran kepuasan pemakai teknologi informasi .....	30
2.5.       Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai .....	31
2.5.1.   Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pemakai .....	33
2.5.1.1. Definisi efektivitas .....	33
2.5.1.2. Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pemakai .....	33
2.6.       Evaluasi Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	34
2.7.       Kegiatan operasional .....	36

2.8.	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pemakai Informasi dalam Supermarket .....	38
2.8.1.	Pemanfaatan teknologi informasi dalam supermarket .....	38
2.8.1.1.	Perangkat keras dalam supermarket .....	39
2.8.1.2.	Perangkat lunak dalam supermarket .....	40
2.8.1.3.	Teknologi jaringan dalam supermarket .....	40
2.8.2.	Pemakai teknologi informasi dalam supermarket .....	41
<b>BAB 3</b>	<b>PROPOSISI DAN KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>42</b>
3.1.	Proposisi .....	42
3.2.	Kerangka Konseptual .....	43
<b>BAB 4</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1.	Data yang Diperlukan .....	46
4.2.	Rancangan Pertanyaan .....	46
4.3.	Langkah-langkah Penelitian .....	53
<b>BAB 5</b>	<b>HASIL ANALISIS PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
5.1.	Gambaran Umum COCO Supermarket .....	55
5.1.1.	Sejarah singkat COCO Supermarket .....	55
5.1.2.	Visi dan misi COCO Supermarket .....	56
5.1.3.	Struktur manajemen COCO Supermarket .....	57
5.1.4.	Komponen teknologi informasi COCO Supermarket .....	58
5.1.3.1.	Perangkat keras .....	58
5.1.3.2.	Perangkat lunak .....	59
5.1.3.3.	Jaringan .....	59
5.1.4.	Level pemakai teknologi informasi COCO Supermarket ...	61
5.2.	Hasil Wawancara terhadap Pemakai .....	63
5.2.1.	Operational Level .....	63
5.2.2.	Supervisor Level .....	72
5.2.2.1.	Head cashier .....	72
5.2.2.2.	Manager department purchase .....	80
5.2.3.	Manager Level.....	91
5.2.4.	Top Manager Level .....	102
<b>BAB 6</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>110</b>
6.1.	Interpretasi Data .....	110
6.1.1.	Operational Level .....	110
6.1.1.1.	Pengoperasian sistem .....	110
6.1.1.2.	Pengaksesan .....	110
6.1.1.3.	Keakuratan .....	111
6.1.1.4.	Kelengkapan .....	111
6.1.1.5.	Perbaikan sendiri terhadap kesalahan .....	112
6.1.1.6.	Peningkatan kenyamanan .....	113
6.1.1.7.	Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit .....	113
6.1.1.8.	Keterlibatan dalam manajemen sistem .....	113
6.1.2.	Supervisor Level .....	116
6.1.2.1.	Head cashier .....	116
6.1.2.1.1.	Pengoperasian dan pelatihan .....	116
6.1.2.1.2.	Pengaksesan .....	116
6.1.2.1.3.	Keakuratan .....	117
6.1.2.1.4.	Kelengkapan .....	117

6.1.2.1.5.	Ketepatan waktu .....	117
6.1.2.1.6.	Kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan .....	118
6.1.2.1.7.	Pelanggaran keamanan .....	119
6.1.2.1.8.	Peningkatan kenyamanan .....	119
6.1.2.1.9.	Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit .....	119
6.1.2.1.10.	Keterlibatan dalam manajemen sistem .....	120
6.1.2.2.	Manager Department Purchase .....	123
6.1.2.2.1.	Pengoperasian .....	123
6.1.2.2.2.	Pengaksesan .....	123
6.1.2.2.3.	Keakuratan .....	124
6.1.2.2.4.	Kelengkapan .....	124
6.1.2.2.5.	Ketepatan waktu .....	125
6.1.2.2.6.	Kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan .....	125
6.1.2.2.7.	Pelanggaran keamanan .....	126
6.1.2.2.8.	Peningkatan kenyamanan .....	127
6.1.2.2.9.	Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit .....	127
6.1.2.2.10.	Keterlibatan dalam manajemen sistem .....	127
6.1.3.	Manager Level .....	130
6.1.3.1.	Pengoperasian .....	130
6.1.3.2.	Pengaksesan .....	130
6.1.3.3.	Keakuratan .....	131
6.1.3.4.	Kesesuaian dengan yang dibutuhkan .....	131
6.1.3.5.	Laporan yang tepat waktu .....	132
6.1.3.6.	Kesalahan dalam informasi .....	132
6.1.3.7.	Pendokumentasian .....	133
6.1.3.8.	Sistem Keamanan .....	134
6.1.3.9.	Peningkatan kenyamanan .....	135
6.1.3.10.	Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit .....	135
6.1.3.11.	Keterlibatan dalam manajemen sistem .....	135
6.1.3.12.	Pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit .....	136
6.1.4.	Top Manager Level .....	140
6.1.4.1.	Pengaksesan .....	140
6.1.4.2.	Ketersediaan yang dibutuhkan .....	140
6.1.4.3.	Pendokumentasian .....	140
6.1.4.4.	Sistem Keamanan .....	141
6.1.4.5.	Penganggaran atau dana .....	142
6.1.4.6.	Pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit .....	144
6.1.4.7.	Profesionalisme oleh IS unit .....	144
6.1.4.8.	Merubah atau mengganti sistem secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran .....	145
6.2.	Keterbatasan Penelitian .....	148
<b>BAB 7</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>149</b>
7.1.	Kesimpulan .....	149
7.2.	Saran .....	151
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>153</b>
<b>Lampiran</b>		

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1.	: Karakteristik sistem pemrosesan informasi .....	28
Tabel 2.2.	: Criteria for user satisfaction surveys .....	31
Tabel 4.1.	: Criteria for user satisfaction surveys (modification) .....	47
Tabel 5.1.	: Ringkasan jawaban operational level .....	71
Tabel 5.2.	: Ringkasan jawaban head cashier .....	79
Tabel 5.3.	: Ringkasan jawaban manager department purchase .....	90
Tabel 5.4.	: Ringkasan jawaban manager level .....	101
Tabel 5.5.	: Ringkasan jawaban top manager level .....	109
Tabel 6.1.	: Perbandingan antara hasil wawancara dan observasi operational level .....	115
Tabel 6.2.	: Perbandingan antara hasil wawancara dan observasi head cashier .....	121
Tabel 6.3.	: Perbandingan antara hasil wawancara dan observasi manager department purchase .....	128
Tabel 6.4.	: Perbandingan antara hasil wawancara dan observasi manager level .....	137
Tabel 6.5.	: Perbandingan antara hasil wawancara dan observasi top manager level .....	146

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. : Komponen perangkat keras dari sistem komputer .....	10
Gambar 2.2. : Hubungan antara perangkat lunak sistem, perangkat lunak aplikasi dan pemakai .....	12
Gambar 2.3. : Model evaluasi sistem .....	35
Gambar 2.4. : The value chain .....	38
Gambar 3.1. : Kerangka konseptual kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kegiatan operasional di COCO Supermarket .....	44
Gambar 5.1. : Struktur manajemen COCO Supermarket .....	57



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Indonesia memiliki potensi yang besar bagi pasar retail (Muharam, 2001), dalam hal ini supermarket, dengan jumlah penduduk keempat terbesar di dunia, sehingga tidak mengherankan jika banyak pengusaha asing mengincar pasar retail di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh melemahnya nilai tukar rupiah, sehingga pengusaha asing memiliki keleluasaan untuk melakukan ekspansi maupun membeli saham-saham dari pengusaha lokal.

Melihat hal ini, pengusaha supermarket lokal tidak tinggal diam melainkan banyak belajar dari masuknya pengusaha supermarket asing. Bagi para pengusaha supermarket lokal yang kecil, mereka terus mengembangkan konsepnya dengan lebih memperhatikan kenyamanan, *assortment* dan *display*. Disisi lain, pengusaha supermarket lokal yang telah mapan cenderung melakukan pengembangan dibidang usahanya untuk menjadi lebih besar dan lebih lengkap lagi.

Di luar kesemuanya itu, pengusaha supermarket lokal juga mengikuti perkembangan Teknologi Informasi yang semakin kompetitif, terbukti dengan menjamurnya internet dan *software* pendukung lainnya. Proses *continuous replenishment*, *cross docking*, *supply and system of integration* dan teknologi *barcoding*, akan membuat pengusaha beroperasi secara lebih efektif dan efisien, dengan intensitas teknologi. Pengusaha yang tidak mampu menyesuaikan diri

dengan perkembangan teknologi akan tersingkir dan akan digantikan oleh pengusaha yang beroperasi dengan dukungan teknologi yang lebih baik sehingga menghasilkan *overhead* yang rendah, volume tinggi, *traffic* tinggi dan harga yang kompetitif (Muharam, 2001).

COCO Supermarket merupakan supermarket lokal pertama di kota Manado yang telah menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam menjalankan usahanya. COCO Supermarket bergerak di bidang bisnis supermarket, serta mempunyai komitmen untuk memberikan sebuah nilai tambah bagi masyarakat sekitar, pada umumnya, dan perusahaan, khususnya.

Visi yang dimiliki oleh COCO Supermarket adalah untuk menjadi sebuah perusahaan retail yang disegani dan memiliki cabang di luar negeri. Untuk mencapai visi tersebut, maka disadari bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi tidak boleh dikesampingkan dalam mengembangkan bisnis retail, terutama dalam supermarket. Hal ini dipahami benar, bahwa kebutuhan akan Teknologi Informasi dalam supermarket akan memperlancar kelangsungan bisnis, terutama karena supermarket menjual banyak sekali *item* barang yang terdiri atas berbagai jenis dan ukurannya.

Secara umum, tujuan COCO Supermarket dalam pemanfaatan Teknologi Informasi adalah untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional, laju bisnis perusahaan, produktifitas, penjualan dan profitabilitas perusahaan. Dengan telah berkomitmen untuk memanfaatkan Teknologi Informasi, maka perusahaan diharuskan untuk menganggarkan sejumlah dana yang tidak sedikit bagi investasi Teknologi Informasi. Hal ini terlihat dari jumlah presentase dana investasi yang dialokasikan bagi pemanfaatan Teknologi Investasi, yaitu kira-kira sebesar

15% – 20% dari dana investasi secara keseluruhan. Investasi yang besar di bidang Teknologi Informasi ini, mendorong organisasi untuk mempelajari Teknologi Informasi tersebut agar dapat dimanfaatkan dengan maksimal, sehingga memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan bisnis yang sedang dijalani. Sesuai dengan pernyataan Kettinger et.al., dalam Triyono (1998) bahwa banyak perusahaan yang melakukan investasi Teknologi Informasi dengan harapan memberikan keunggulan dalam bersaing.

Salah satu aspek penting dalam memahami pemanfaatan Teknologi Informasi adalah dengan mengerti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan Teknologi Informasi tersebut. Al-Khaldi et.al., (1999) dalam penelitiannya tentang pemanfaatan Teknologi Informasi menunjukkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dipengaruhi oleh sikap individual, karakteristik orang seperti pengalaman dalam menggunakan Teknologi Informasi, kondisi yang memfasilitasi seperti PC *access* serta faktor-faktor sosial lainnya.

Keterbatasan metode tradisional dalam menyampaikan informasi, dan meningkatnya kemampuan pemakai, telah memberikan kontribusi dalam perkembangan Teknologi Informasi. Jadi untuk menentukan apakah sistem informasi tersebut memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang dapat dipertimbangkan adalah kepuasan pemakai dalam memanfaatkan Teknologi Informasi tersebut (Choe, 1996).

Secara luas, Amoroso dan Cheney (1991) menyatakan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan kepuasan pemakai dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam keberhasilan suatu sistem informasi. Dan menurut DeLone dan McLean

(1992), untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, pemanfaatan merupakan ukuran terbaik yang lebih objektif dan mudah dikuantifikasi.

Kepuasan pemakai, secara potensial, dapat diukur oleh kegunaan sistem informasi yang mendukung dalam pembuatan keputusan. Penggunaan aplikasi oleh pemakai dalam pembuatan keputusan dapat ditingkatkan, jika output yang diperoleh dari sistem informasi merupakan informasi yang diperlukan oleh pemakai (Bailey dan Pearson, 1983).

Penelitian ini akan lebih difokuskan pada kegiatan operasional dalam COCO Supermarket yang menyangkut pembelian, penjualan dan persediaan barang-barang yang ada dalam supermarket. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan utama dan pokok yang harus mendapat perhatian lebih dalam menjalankan usaha di bidang bisnis supermarket. Harus mendapat perhatian lebih, karena apabila kegiatan operasional yang ada dalam supermarket tidak diawasi dengan baik, maka kelangsungan bisnisnya tidak dapat dijamin akan berjalan dengan baik.

Untuk menunjang hal tersebut di atas, maka diperlukan adanya pemanfaatan Teknologi Informasi dalam supermarket guna mendukung serta mengawasi jalannya kegiatan operasional yang berlangsung di supermarket. Untuk pemanfaatan Teknologi Informasi, diperlukan orang-orang dalam mengoperasikan atau menjalankan Teknologi Informasi tersebut. Hal ini dilakukan agar dapat menghasilkan suatu informasi yang berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan guna mendukung laju bisnis supermarket tersebut.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan pemakai merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, karena kepuasan yang dirasakan oleh pemakai dalam menggunakan Teknologi Informasi merupakan salah satu tolok ukur dalam menilai keberhasilan dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Merupakan tolok ukur, karena apabila pemakai merasa puas atas Teknologi Informasi maka mereka akan semakin sering menggunakan Teknologi Informasi tersebut. Sebaliknya, semakin sering Teknologi Informasi digunakan maka pemakai akan lebih terpuaskan. Dengan terciptanya kepuasan pemakai atas pemanfaatan Teknologi Informasi maka diharapkan akan lebih memperlancar kegiatan operasional dalam supermarket, dan secara otomatis akan turut memperlancar kelangsungan bisnis dari perusahaan.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Permasalahan yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dalam menunjang kegiatan operasional yang ada di COCO Supermarket Manado ?

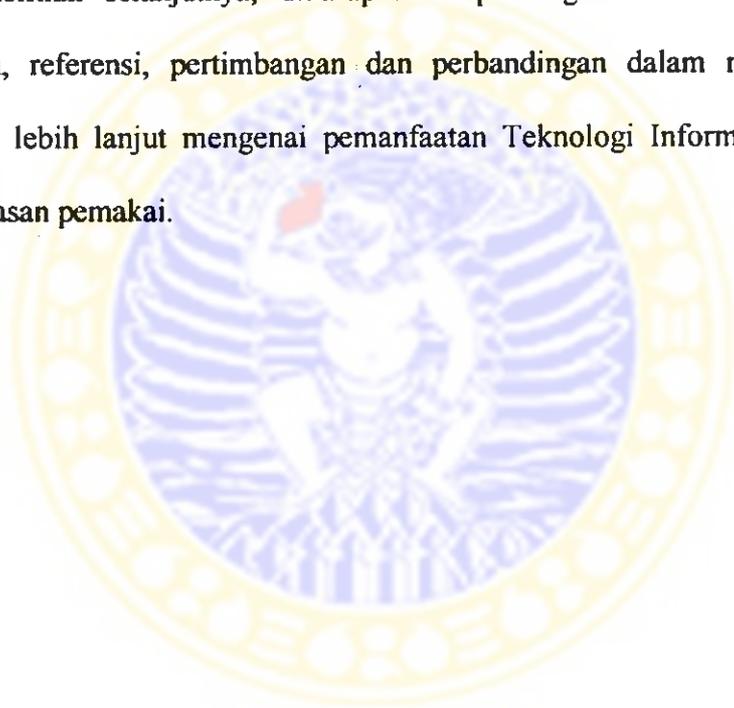
## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional yang ada di COCO Supermarket Manado

#### **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak perusahaan, diharapkan dapat membantu dalam menilai kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan dalam kegiatan operasional supermarket. Dan hasilnya dapat menjadi masukan dalam melakukan perbaikan terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi yang dirasakan masih kurang oleh para pemakai.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, referensi, pertimbangan dan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pemanfaatan Teknologi Informasi ditinjau dari kepuasan pemakai.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. TEKNOLOGI INFORMASI**

##### **2.1.1. Definisi Teknologi Informasi**

Teknologi informasi dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu teknologi yang digunakan dalam pengolahan sistem informasi (Turban et.al., 2002). Namun dalam arti luas, teknologi informasi adalah suatu konsep yang meliputi *hardware*, *software*, proses operasional dan manajemen sistem informasi, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya, serta keahlian yang diperlukan untuk mengaplikasikan produk dan peralatan tersebut dengan tujuan memproduksi informasi, melakukan pengembangan, manajemen dan pengawasan sistem informasi (IFAC-EC,1998). Sehingga dapat dikatakan teknologi merupakan kombinasi antara perangkat komputer, manual atau prosedur, operator dan para pemakainya. Teknologi akan tetap menjadi teknologi yang tidak memberikan arti kepada pemakainya, kecuali disesuaikan dengan aspek-aspek lainnya. Jadi Teknologi Informasi bukan sekedar perangkat keras dan perangkat lunak saja, tetapi mencakup perpaduan antara pengetahuan, metode, teknik dan tujuan dalam menggunakan informasi.

Teknologi Informasi disebut juga sebagai subsistem dari sistem informasi. Sistem informasi adalah suatu pengorganisasian aktivitas pengumpulan, pemasukkan, pemrosesan data dan aktivitas penyimpanan, manajemen, pengawasan dan pelaporan informasi agar sebuah organisasi dapat mewujudkan tujuannya (Romney et.al., 2003). Namun, masyarakat saat ini lebih sering

menggunakan istilah sistem informasi dan teknologi informasi, bahkan disejumlah tulisan dalam majalah, jurnal dan artikel, cenderung menggunakan istilah teknologi informasi.

## **2.1.2. Komponen Teknologi Informasi**

Komponen-komponen yang terdapat dalam infrastruktur Teknologi Informasi adalah sebagai berikut :

### **2.1.2.1. Perangkat Keras (*Hardware*)**

Perangkat keras komputer adalah berbagai peralatan yang terdiri dari suatu konfigurasi komputer. Dari tahun ke tahun perangkat keras komputer mengalami kemajuan luar biasa yang dapat dilihat dari ukuran peralatan komputer yang semakin kecil kecepatan akses yang semakin meningkat sehingga mempersingkat waktu, tingkat keandalan semakin tinggi, kapasitas penyimpanan bertambah besar, biaya semakin terjangkau dan fungsinya semakin bertambah.

Perangkat keras sebagai sub-sistem dari sistem komputer, mempunyai beberapa komponen (Jogiyanto, 2003) yaitu :

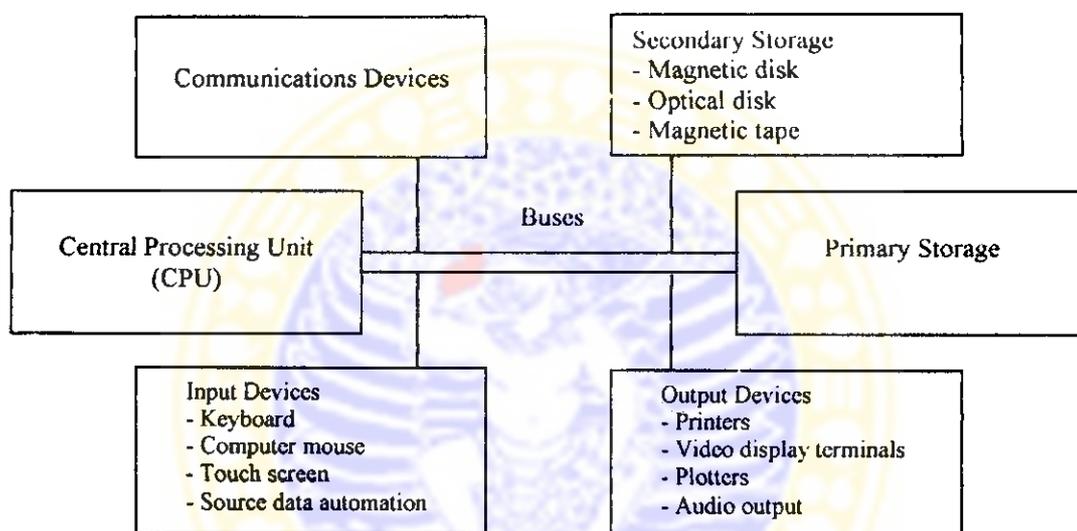
#### **1. *Input device***

*Input device* adalah alat yang digunakan untuk menerima masukkan yang dapat berupa masukkan data ataupun masukkan program. Alat masukkan terdiri dari *keyboard*, *pointing device*, *scanner*, *sensor* dan *voice recognizer*.

#### **2. *Processing device***

*Processing device* adalah alat dimana instruksi-instruksi program dieksekusi untuk memproses data yang dimasukkan lewat alat masukkan yang hasilnya

4. Perangkat *input* yang mengkonversi data dan instruksi untuk diproses di komputer
5. Perangkat *output* yang menampilkan data dalam bentuk yang bisa dipahami orang
6. Perangkat komunikasi yang mengendalikan arus informasi dari dan ke jaringan komunikasi



Sumber : Laudon dan Laudon, 2004.

Gambar 2.1.  
Komponen Perangkat Keras dari Sistem Komputer

#### 2.1.2.2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat keras komputer membutuhkan perangkat lunak agar supaya perangkat keras dapat berguna sebagai infrastruktur Teknologi Informasi. Loudon dan Loudon (2004), mendefinisikan perangkat lunak komputer sebagai rincian instruksi praprogram yang mengendalikan dan mengkoordinasi perangkat keras komponen komputer di dalam sebuah sistem informasi. Selain itu, pemilihan

aplikasi perangkat lunak yang tepat untuk organisasi merupakan kunci keberhasilan dalam pengambilan keputusan manajemen.

Menurut Loudon dan Loudon (2004), ada 2 jenis utama perangkat lunak yang masing-masing jenis memiliki fungsi yang berbeda yaitu :

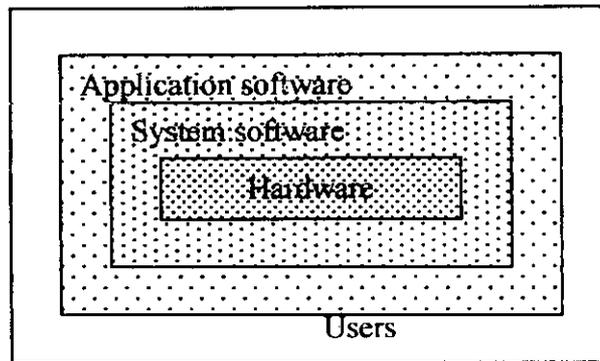
#### 1. Perangkat lunak sistem

Perangkat lunak sistem adalah sekumpulan program yang sudah dibakukan untuk mengelola sumber-sumber komputer, seperti prosesor utama, hubungan komunikasi dan perangkat-perangkat periperal.

#### 2. Perangkat lunak aplikasi

Perangkat lunak aplikasi menggambarkan program yang dibuat untuk atau oleh pemakai komputer untuk tujuan khusus. Contoh perangkat lunak aplikasi adalah perangkat lunak untuk memproses pesanan atau membuat daftar surat.

Hubungan antara perangkat lunak sistem, perangkat lunak aplikasi dan pemakai dapat digambarkan sebagai rangkaian kotak yang saling bergantung. Perangkat lunak sistem terdiri dari sistem operasi, penerjemah bahasa program dan program-program *utilitas* yang kesemuanya itu mengendalikan akses ke perangkat keras. Perangkat lunak aplikasi seperti bahasa pemrograman dan bahasa asembli “generasi keempat”, harus melalui perangkat lunak sistem agar dapat beroperasi. Pemakai lebih banyak berinteraksi dengan perangkat lunak aplikasi.



Sumber : Laudon dan Laudon, 2004.

Gambar 2.2.  
Hubungan antara Perangkat Lunak Sistem, Perangkat Lunak Aplikasi dan Pemakai

Jika dilihat dari berbagai perangkat lunak yang ada, perangkat lunak aplikasi merupakan perangkat lunak yang lebih banyak digunakan oleh pemakai dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Oleh karenanya, dengan penggunaan perangkat lunak aplikasi diharapkan supaya informasi yang dihasilkan merupakan informasi yang berkualitas. Adapun informasi yang berkualitas menurut O'Brien (2003) adalah yang memenuhi 3 dimensi, yaitu :

1. Dimensi waktu
  - a. *Timeliness*, yaitu informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan
  - b. *Currency*, yaitu informasi yang tersedia harus *up to date*
  - c. *Frequency*, yaitu informasi yang tersedia merupakan informasi yang dibutuhkan
  - d. *Time period*, yaitu informasi yang tersedia meliputi periode lalu, periode saat ini dan periode masa depan
2. Dimensi isi
  - a. *Accuracy*, yaitu informasi yang tersedia harus terbebas dari kesalahan

- b. *Relevancy*, yaitu informasi yang tersedia harus berkaitan dengan kebutuhan pemakai atas informasi tersebut
  - c. *Completeness*, yaitu semua informasi yang dibutuhkan harus dapat tersedia
  - d. *Conciseness*, yaitu hanya informasi yang dibutuhkan yang harus tersedia
  - e. *Scope*, yaitu informasi dapat memiliki jangkauan yang luas maupun terbatas (terfokus pada internal maupun eksternal)
  - f. *Performance*, yaitu informasi dapat menunjukkan kinerja dengan mengukur aktivitas yang dikerjakan
3. Dimensi bentuk
- a. *Clarity*, yaitu informasi yang tersedia mudah untuk dipahami
  - b. *Detail*, yaitu informasi yang tersedia dalam bentuk perincian maupun ringkas
  - c. *Order*, yaitu informasi dapat disusun dalam urutan yang telah ditetapkan sebelumnya
  - d. *Presentation*, yaitu informasi dapat tersedia dalam bentuk naratif, angka, grafik dan sebagainya
  - e. *Media*, yaitu informasi dapat disajikan dalam bentuk kertas (hasil *printer*), tampilan monitor dan sebagainya

### 2.1.2.3. Teknologi Jaringan (*Networking*)

Teknologi jaringan sangat menunjang pertukaran dan lalu lintas data antar bagian dalam suatu perusahaan dalam satu area yang berlainan, atau antar perusahaan. Teknologi ini digunakan oleh perusahaan yang telah menjadikan

Teknologi Informasi sebagai *asset* untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga aktivitas sehari-hari tidak lepas dari penggunaan komputer.

Pada permulaannya, jaringan komputer ditujukan untuk penggunaan peralatan-peralatan komputer secara bersama. Tetapi setelah jaringan teknologi berkembang dan digunakan secara terpadu dalam organisasi, penggunaan peralatan bersama tersebut tidak menjadi hal utama lagi dibandingkan keuntungan-keuntungan jaringan lainnya.

Ada beragam cara untuk mengorganisir komponen-komponen telekomunikasi untuk membentuk jaringan dan dengan demikian menyediakan beragam cara untuk mengklasifikasi jaringan. Loudon dan Loudon (2004), mengklasifikasikan jaringan berdasarkan pada :

1. Topologi jaringan

- a. Jaringan bintang, terdiri dari komputer host yang terhubung ke sejumlah komponen komputer atau terminal yang lebih kecil. Topologi ini berguna untuk aplikasi di mana beberapa pemrosesan harus disentralisasi dan sebagian lagi menjalankan pemrosesan secara lokal. Satu masalah dengan topologi ini adalah kelemahannya dalam hal keamanan.
- b. Jaringan bus, menghubungkan sejumlah komputer melalui satu jalur yang terbuat dari kawat terpilin, kabel koaksial atau kabel *fiber-optik*. Semua sinyal ini terpancar dua arah ke seluruh jaringan, dengan perangkat lunak khusus untuk mengidentifikasi komponen mana yang menerima masing-masing pesan. Jika salah satu komputer pada jaringan ini gagal beroperasi, tidak ada komputer lain yang terpengaruh.

- c. Jaringan cincin, tidak tergantung pada komputer *host* dan tidak perlu menjadi jenuh jika salah satu komponennya gagal fungsi. Masing-masing komputer pada jaringan ini dapat berkomunikasi secara langsung dengan komputer lainnya dan masing-masing memproses aplikasinya sendiri secara *independen*.

## 2. Cakupan geografis

- a. Jaringan lokal yaitu yang menghubungkan sumber-sumber lokal, seperti komputer dan terminal pada departemen atau bangunan yang sama pada satu perusahaan. Jaringan lokal terdiri dari :
  - \* *Private Branch Exchanges* (PBX) adalah suatu jaringan telepon yang dikendalikan oleh komputer untuk menangani arus telepon yang masuk dan mengarahkannya ke alat-alat yang dituju. Arus telepon yang masuk dapat berupa sinyal telepon atau data. PBX dapat menyimpan, mentransfer, memutar nomor telepon dan mengarahkan arus data ke komputer-komputer dan alat-alat kantor yang ada dalam perusahaan. Dengan menggunakan PBX misalnya arus data dari luar dapat dideteksi apakah berupa arus data atau sinyal telepon atau fax atau data komputer.
  - \* *Local area network* (LAN) mencakup wilayah terbatas, biasanya satu gedung atau beberapa gedung dalam jarak yang berdekatan. Sebagian besar LAN menghubungkan perangkat-perangkat yang berlokasi di radius 2000 kaki dan sebagian besar perangkat itu adalah PC. LAN membutuhkan saluran komunikasinya sendiri dan sering dikendalikan dan dioperasikan oleh kelompok pemakai akhir dalam sebuah perusahaan. Kemampuan LAN, ditetapkan oleh sistem operasi jaringan

(NOS). Sistem operasi jaringan bisa dipasang pada setiap komputer dalam jaringan, atau hanya pada komputer *server* untuk semua aplikasi pada jaringan. Contohnya: Novel NetWare, Microsoft Windows NET Server 2003, Windows 2000 Server dan OS/2 Warp Server.

- b. Jaringan wilayah lebar yaitu yang mencakup wilayah geografis yang lebih lebar, mulai dari beberapa mil sampai beribu-ribu mil.

\* *Wide area network* (WAN) merupakan jaringan komputer yang melibatkan beberapa node yang terpisah jauh yang dihubungkan dengan *link*. *Link* yang merupakan jalur komunikasi yang banyak dipakai oleh WAN umumnya adalah jalur telepon khusus seperti *leased line* atau *dedicated line*. Jalur khusus ini dapat disewa dari perusahaan telepon, yang menyediakan jalur ini dengan menggunakan satelit atau dengan kabel optik. Contohnya: VSAT (*Very Small Aperture Terminal*) yang menggunakan parabola mini untuk memancarkan data ke satelit.

### 3. Jenis layanan yang disediakan

- a. *Value-added network* (VAN) merupakan alternatif bagi perusahaan dalam merancang dan mengelola sendiri jaringannya. VAN adalah jaringan pribadi, pihak ketiga yang menawarkan layanan transmisi data dan jaringan kepada perusahaan pelanggannya. Pelanggan membayar hanya untuk jumlah data yang ditransmisikan ditambah dengan biaya langganan, contohnya: EDI (*elektronik data interchange*). Dengan EDI maka perusahaan dapat mengirim satu atau lebih dokumen secara elektronik ke perusahaan lain dengan mudah tanpa harus membentuk jaringan sendiri.

- b. Layanan jaringan lainnya yang berupa layanan telepon analog tradisional didasarkan pada sirkuit *switching*, di mana koneksi langsung harus dipertahankan antara dua titik di dalam jaringan untuk durasi sesi transmisi. *Packet switching* merupakan teknik *switching* dasar yang bisa digunakan untuk mendapatkan kecepatan yang lebih tinggi dan ekonomis untuk transmisi data jarak jauh.

Berbagai macam layanan jaringan yang dapat digunakan menurut Loudon dan Loudon (2004), seperti :

1. X.25; standar *packet-switching* yang membungkus data menjadi paket-paket sebesar 128 byte
2. *Frame relay*; paket-paket data dalam bentuk *frame* untuk transmisi kecepatan tinggi melalui saluran terpercaya namun tidak menggunakan rutin pengoreksi kesalahan
3. ATM (*asynchronous transfer mode*); membungkus data dalam bentuk sel-sel yang seragam sehingga memungkinkan transmisi kecepatan tinggi untuk suara, data dan gambar antar beragam jenis komputer
4. ISDN; standar akses jaringan *dial-up digital* yang bisa mengintegrasikan suara data dan layanan video

### 2.1.3. Keamanan Sistem Teknologi Informasi

Keamanan mengacu pada kebijakan, prosedur dan ukuran-ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah pelanggaran akses, pencurian atau kerusakan fisik pada sistem informasi. Keamanan dapat dilakukan dalam banyak teknik dan

piranti untuk melindungi perangkat keras komputer, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan data.

Hariningsih (2005), membagi keamanan sistem menjadi 3 bagian yaitu :

1. Keamanan eksternal (*external security*), berkaitan dengan pengamanan fasilitas komputer dari penyusup dan bencana seperti kebakaran atau banjir
2. Keamanan *interface* pemakai (*user interface security*), berkaitan dengan identifikasi pemakai sebelum pemakai diizinkan mengakses program dan data yang disimpan.

Kebanyakan proteksi keamanan terhadap interface pemakai didasarkan atas asumsi bahwa sistem mengetahui identitas pemakai. Masalah identitas pemakai ketika login disebut otentifikasi pemakai (*user authentication*).

Kebanyakan metode otentifikasi didasarkan pada 3 cara yaitu :

- a. Sesuatu yang diketahui pemakai, misalnya *password*, kombinasi kunci dan sebagainya
  - b. Sesuatu yang dimiliki pemakai, misalnya *badge*, kartu identitas dan sebagainya
  - c. Sesuatu mengenai ciri pemakai, misalnya sidik jari, suara, tanda tangan dan sebagainya
3. Keamanan internal (*internal security*), berkaitan dengan pengamanan beragam kendali yang dibangun pada perangkat keras dan sistem operasi yang menjamin operasi yang andal dan tidak terkorupsi untuk menjaga integritas dan data.

Pengendalian menurut Loudon dan Loudon (2004), berfungsi untuk mengendalikan rancangan, keamanan, dan kegunaan program komputer dan keamanan file data secara umum di keseluruhan infrastruktur Teknologi Informasi. Secara umum, pengendalian mencakup 6 hal yaitu :

1. Pengendalian perangkat lunak, mengawasi penggunaan perangkat lunak sistem dan mencegah akses bebas ke program perangkat lunak, perangkat lunak sistem dan program komputer. Perangkat lunak sistem adalah wilayah kendali yang penting karena ia menjalankan fungsi kendali keseluruhan untuk program yang secara langsung memproses data dan file data
2. Pengendalian perangkat keras, memastikan bahwa perangkat keras komputer secara fisik aman dan memeriksa apakah ada kesalahan pada perlengkapan. Perlengkapan komputer harus secara khusus terlindung dari api, suhu tinggi dan lembab. Organisasi yang sangat tergantung pada pengoperasian komputer harus juga melaksanakan persiapan cadangan sehingga bisa tetap memberikan pelayanan
3. Pengendalian operasi komputer, mengawasi kerja departemen komputer untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur terprogram ditetapkan secara konsisten dan benar pada penyimpangan dan pemrosesan data. Mencakup kendali terhadap *setup* kerja pemrosesan komputer dan operasi komputer, dan proses *backup* dan rekoverti untuk pemrosesan yang tidak berakhir dengan baik
4. Pengendalian keamanan data, memastikan bahwa file-file data penting pada media penyimpanan tidak bisa diakses atau dirusak oleh pihak yang tidak berwenang

5. Pengendalian implementasi, meneliti proses pengembangan sistem pada beragam titik untuk memastikan bahwa proses terkendali dan terkelola dengan baik
6. Pengendalian *administrative*, standar, aturan, prosedur dan disiplin kendali yang diformalkan untuk memastikan bahwa kendali umum dan aplikasi organisasi dilaksanakan secara benar

## 2.2. PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI

Menurut Amaroso dan Cheney (1991), pemanfaatan merupakan manfaat yang diharapkan oleh pemakai sistem informasi terhadap Teknologi Informasi yang digunakan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pemanfaatan sistem adalah suatu pengukuran dari penerimaan pemakai ketika para pemakai diharuskan dalam menggunakan sistem yang ada

Tujuan pemanfaatan Teknologi Informasi secara umum menurut Sugiartono (2003) adalah untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional, mengintegrasikan proses bisnis, meningkatkan produktivitas serta meningkatkan penjualan. Sedangkan keunggulan kompetitifnya mengacu pada penggunaan sistem informasi berbasis Teknologi Informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi, mengontrol kinerja perusahaan dan meningkatkan layanan untuk memenangkan persaingan (Oetomo dan Foenandioe, 2003).

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi merupakan pemanfaatan yang diharapkan oleh pemakai sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya,

pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (Thompson et.al., 1994).

Pemanfaatan teknologi informasi juga berhubungan dengan perilaku orang dalam menggunakan teknologi tersebut dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behavior*) dari Triandis (1980) menyatakan bahwa pemanfaatan PC oleh pekerja yang memiliki pengetahuan di lingkungan yang dapat memilih (*optional*) akan dipengaruhi oleh perasaan individu (*affect*) terhadap penggunaan komputer personal, norma sosial (*social norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan penggunaan PC, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi individual yang diharapkan dari penggunaan PC dan kondisi yang memfasilitasi dalam lingkungan yang kondusif dalam penggunaan PC.

Schmitt and McCarthy (1993) telah melakukan penelitian terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada usaha jasa layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui pemanfaatan Teknologi Informasi, sistem jasa pelayanan kesehatan yang diberikan dapat tepat waktu dan mudah. Hal ini mempermudah pekerjaan analisis dan administrator untuk bekerja dengan sistem berbasis *personal computer* (PC).

### **2.2.1. Keuntungan Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Keuntungan-keuntungan yang timbul akibat pemanfaatan Teknologi Informasi adalah (Turban, 2002):

1. Memberikan kecepatan, ketepatan, penghematan biaya komunikasi dalam dan antar organisasi

2. Menyimpan sejumlah besar informasi pada sebuah media penyimpanan yang berukuran kecil (jika dibandingkan dengan lemari atau rak-rak penyimpanan file) dan dengan mudah dapat diakses bila dibutuhkan
3. Memberikan kemudahan, kecepatan dan penghematan biaya akses terhadap sejumlah informasi yang tersedia diseluruh dunia
4. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan sekelompok karyawan disuatu tempat atau pada tempat yang berbeda-beda.
5. Memperjelas penyajian informasi sesuai dengan kebutuhan dari manajemen
6. Mengotomasikan tugas-tugas yang sebelumnya dilakukan secara manual
7. Memberikan kecepatan dalam membuat dan mengedit dokumen
8. Memberikan fasilitas perhitungan sejumlah besar data *numeric* dalam jangka waktu yang singkat.

Selain itu, Hoffer et.al., (2002) menyatakan bahwa dukungan manajemen pada saat sistem dikembangkan serta keterlibatan pemakai dalam proses pengembangannya, merupakan faktor yang mendukung kesuksesan pemanfaatan Teknologi Informasi. Dari faktor pendukung diatas, dapat dijabarkan kedalam 6 model faktor Lucas yaitu :

1. *User's personal stake*, yaitu seberapa penting wewenang sistem bagi pemakai atau seberapa relevan sistem tersebut bagi pekerjaan yang dilakukan oleh pemakai
2. Karakteristik sistem, yaitu aspek-aspek dari desain sistem seperti penggunaan keandalan dan relevansinya pada tugas yang didukung sistem
3. Demografi pemakai, yaitu karakteristik pemakai seperti usia dan tingkat pengalaman menghadapi komputer

4. Dukungan organisasi, yaitu semakin baik infrastruktur pendukung dalam sistem dari pemanfaatan Teknologi Informasi, maka makin besar kemungkinan pemakai untuk terus menggunakan sistem tersebut
5. Kinerja, yaitu makin banyak yang dapat dilakukan pemakai atas sistem serta makin kreatif cara-cara yang dapat dikembangkan dalam sistem dari pemanfaatan Teknologi Informasi, maka pemakai akan terus menggunakan sistem tersebut
6. Kepuasan, yaitu semakin puas pemakai atas sistem, maka semakin sering pemakai menggunakannya; semakin sering sistem digunakan, maka pemakai akan lebih terpuaskan

#### **2.2.2. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Keberhasilan dan Kegagalan dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Loudon dan Loudon (2004) memberikan faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan dan kegagalan dalam pengimplementasian teknologi informasi yaitu:

1. Peran para pemakai dalam proses implementasi

Keterlibatan pemakai dalam perancangan dan pengoperasian sistem informasi menghasilkan beberapa akibat positif. Pertama, jika pemakai dilibatkan dalam hal perancangan sistem, maka mereka memiliki lebih banyak peluang untuk membentuk sistem sesuai dengan propitas mereka dan persyaratan bisnis, dan lebih banyak peluang untuk mengendalikan hasilnya. Kedua, mereka kemungkinan besar akan bereaksi secara positif terhadap seluruh sistem karena mereka telah menjadi partisipan aktif dalam proses perubahan

tersebut. Keterlibatan pengetahuan dan keahlian pemakai akan menghasilkan solusi yang lebih baik bagi sistem.

2. **Tingkat dukungan manajemen untuk usaha implementasi**

Jika proyek sistem informasi memiliki dukungan dan komitmen manajemen pada beragam level, maka kemungkinan besar proyek itu akan dipandang secara positif baik oleh pemakai maupun staf teknis layanan informasi. Kedua kelompok akan meyakini bahwa partisipasi mereka dalam proses pengembangan akan menghasilkan perhatian dan prioritas yang lebih tinggi. Dukungan manajemen juga akan memastikan proyek sistem akan menerima dana dan sumber-sumber yang memadai agar bisa berhasil.

3. **Level kompleksitas dan resiko proyek implementasi**

Beragam sistem masing-masing berbeda dalam hal ukuran, cakupan, tingkat kompleksitas dan komponen-komponen teknis dan organisasionalnya. Tingkat resiko proyek dipengaruhi oleh ukuran proyek, struktur proyek dan tingkat keahlian teknis dari staf sistem informasi dan tim proyek.

4. **Kualitas manajemen dari proses implementasi**

Dalam proyek pengembangan sistem, pelatihan untuk memastikan bahwa pemakai akhir sudah merasa nyaman dengan sistem yang baru dan sudah memahami sepenuhnya potensi kegunaannya.

Masalah-masalah yang menyebabkan kegagalan teknologi informasi menurut Loudon dan Loudon (2004) dapat dikelompokkan dalam beberapa kategori seperti :

### 1. Perancangan

Perancangan *actual* sistem mungkin tidak bisa sesuai dengan persyaratan bisnis yang utama atau tidak bisa memperbaiki kinerja organisasi. Informasi tidak bisa tersedia dengan cukup cepat untuk membantu proses bisnis; mungkin dalam format yang sangat sulit dipahami dan digunakan; atau mungkin mempresentasi potongan-potongan data yang keliru.

### 2. Data

Data dalam sistem memiliki tingkat inakurasi dan inkonsistensi yang tinggi. Informasi pada bidang-bidang tertentu mungkin saja mengandung kesalahan atau ambigu, atau tidak diorganisir dengan baik untuk tujuan bisnis. Informasi yang dibutuhkan untuk fungsi bisnis tertentu mungkin tidak bisa diakses karena data tidak lengkap.

### 3. Biaya

Sebagian sistem beroperasi dengan baik, namun biaya untuk mengimplementasikannya dan menjalankannya pada basis produksi bisa melebihi nilai yang sudah dianggarkan. Proyek sistem lainnya mungkin sangat boros untuk diselesaikan. Dalam kedua kasus tersebut, pengeluaran berlebihan tidak bisa dinilai dengan nilai bisnis yang ditunjukkan dari informasi yang disediakan.

### 4. Pengoperasian

Sistem tidak berjalan dengan baik. Informasi tidak tersedia dengan cepat dan efisien karena operasi komputer yang menangani proses informasi terhambat. Pekerja yang sering dibatalkan akan mengakibatkan kerugian dan penundaan

atau ketidaksesuaian jadwal yang sudah ditetapkan untuk pengiriman informasi.

## **2.3. PEMAKAI TEKNOLOGI INFORMASI**

### **2.3.1. Definisi Pemakai Teknologi Informasi**

Definisi *end user* adalah orang-orang yang berinteraksi dengan sistem informasi yang berbasis komputer dan hanya sebagai pemakai (Rainer dan Harrison, 1992) atau siapa yang membutuhkan hasil dari aplikasi *software* dalam pengambilan keputusan. Kesuksesan pemanfaatan Teknologi Informasi yang diukur dengan kepuasan pemakai sangat tergantung pada teknologi informasi itu sendiri dan tingkat keahlian pemakai dalam mengoperasikan teknologi informasi tersebut.

Pemakai informasi menurut Huysmans dalam DeLone dan McLean (1992) adalah suatu pengukuran yang paling sering dilaporkan sebagai keberhasilan suatu sistem informasi. Isu lain yang terkait dengan pemakai informasi adalah “digunakan oleh siapa?”. Dalam survei tentang keberhasilan Teknologi Informasi dalam sebuah perusahaan manufaktur kecil, DeLone mempertimbangkan penggunaan sistem informasi oleh kepala eksekutif sementara Raymond mempertimbangkan penggunaan oleh para pengontrol perusahaan (DeLone dan McLean, 1992)

### **2.3.2. Tingkatan Pemakai Teknologi Informasi**

Pemakai informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi informasi terdiri atas pemakai internal dan pemakai eksternal. Para pemakai internal

biasanya terdiri atas manajer, non manajer dan staf ahli. Sedangkan para pemakai eksternal terdiri atas para pelanggan yang menerima faktur dan laporan, para pemegang saham, penerima cek deviden dan pemerintah yang menerima laporan pajak (McLeod, 2001)

Vanlommel dan DeBrabander mengemukakan empat tingkat pemakai yaitu pemakai untuk memperoleh instruksi, pemakai untuk mencatat data, pemakai untuk kontrol dan pemakai untuk perencanaan. Sedangkan Schewe memperkenalkan dua bentuk pemakai yaitu pemakai umum dari pelaporan melalui komputer secara rutin dan pemakai spesifik dari permintaan yang dimulai secara pribadi untuk informasi tambahan yang biasanya tidak diberikan dalam bentuk laporan rutin (DeLone dan McLean, 1992).

Laudon dan Laudon (2004) menunjukkan enam tipe khusus sistem informasi yang berhubungan dengan tiap level organisasi yaitu :

1. *Executive Support System* (ESS) atau sistem pendukung eksekutif
2. *Management Information System* (MIS) atau manajemen sistem informasi
3. *Decision Support System* (DSS) atau sistem pendukung keputusan
4. *Work Knowledge System* (WKS) atau sistem kerja pengetahuan
5. *Office System* (OS) atau sistem kantor
6. *Transaction Processing System* (TPS) atau sistem pemrosesan sistem

Berdasarkan keenam tipe khusus sistem informasi diatas, maka disusunlah karakteristik sistem pemrosesan informasi beserta dengan pemakainya yang dapat dilihat pada table 2.1

Tabel 2.1.  
Karakteristik Sistem Pemrosesan Informasi

Tipe Sistem	Input Informasi	Pemrosesan	Output Informasi	Pemakai
ESS	Pengumpulan data; eksternal, internal	Grafik; simulasi; interaktif	Proyeksi; jawaban pertanyaan	Manajer senior
DSS	Sejumlah kecil data atau database besar untuk dianalisis; model-model analitik dan alat-alat bantu analisis	Interaktif; simulasi; analisis	Laporan-laporan khusus; analisis keputusan; jawaban pertanyaan	Staf ahli; staf manager
MIS	Rangkuman ringkasan data; sejumlah besar data; model-model sederhana	Laporan rutin; model-model sederhana; analisis level sederhana	Rangkuman dan laporan akhir	Manajer menengah
WKS	Spesifikasi desain; basis pengetahuan	Permodelan; simulasi	Model-model; grafis	Staf ahli; staf teknis
OS	Dokumen; jadwal	Pengelolaan dokumen; penjadwalan; komunikasi	Dokumen; jadwal; surat	Petugas administrasi
TPS	Transaksi; event-event	Pensortiran, pengkombinasian; pembaruan	Laporan rinci; daftar rangkuman	Personil operasi; pengawas/supervisor

Sumber : Laudon dan Laudon, 2004.

## 2.4. KEPUASAN PEMAKAI TEKNOLOGI INFORMASI

### 2.4.1. Definisi Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Oxford Advanced learner’s dictionary mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happened*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan

“an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc”.  
(Tjiptono, 2005)

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan yang diperoleh. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil yang diperoleh dari pemanfaatan teknologi informasi dengan harapan pemakai.

Selain itu juga, kepuasan dipengaruhi oleh training atau pelatihan. Hackathorn dalam Amaroso dan Cheney (1991), menemukan bahwa training dan pendidikan sangat terkait dengan keberhasilan pemanfaatan Teknologi Informasi serta tingkat kepuasan dari pemakai.

#### **2.4.2. Definisi Kepuasan Pemakai Teknologi Informasi**

Menurut Ives, Baroudi and Olson (1983), kepuasan pemakai didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi yang diperlukan oleh pemakai. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan sistem informasi tersebut memenuhi harapan pemakai. Untuk mengurangi resiko kegagalan sistem informasi, organisasi harus mampu memprediksi *outcome* sejak dini. Agar tahap pengembangan sistem informasi dapat berjalan dengan baik.

Kepuasan pemakai merupakan salah satu faktor dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Kepuasan pemakai dapat didefinisikan sebagai ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dari pemakai sehubungan dengan informasi yang dihasilkan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Dengan kata lain, kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan

antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi. Artinya, seberapa besar pemakai puas dan percaya terhadap informasi yang tersedia dengan menggunakan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemakai terhadap informasi itu sendiri (Nurmayanti, 2001)

Kepuasan pemakai menurut Chandrarin (1996), merupakan ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikan selama pengembangan sistem. Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem, yang pemakai turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

#### **2.4.3. Ukuran Kepuasan Pemakai Teknologi Informasi**

Pengukuran kepuasan pemakai sulit ditentukan secara ekonomis, akan tetapi pengaruhnya dapat mempengaruhi secara ekonomis. Sikap pemakai yang tidak puas terhadap pengembangan sistem akan mempengaruhi kelangsungan perusahaan yang akhirnya berdampak secara ekonomis sehingga kepuasan pemakai dapat diukur dan dibandingkan. Di negara-negara maju seperti Amerika, penelitian tentang kepuasan pemakai biasanya dilakukan menurut periode tertentu.

Martin et.al., (2002) menyusun kriteria-kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai atas pemanfaatan Teknologi Informasi karena Teknologi Informasi secara sederhana merupakan teknologi yang digunakan dalam pengolahan sistem informasi. Namun secara luas, teknologi informasi adalah suatu konsep yang meliputi *hardware*, *software*, proses operasional dan manajemen sistem informasi, teknologi jaringan dan peralatan telekomunikasi lainnya, serta keahlian yang diperlukan untuk mengaplikasikan produk dan

peralatan tersebut dengan tujuan memproduksi informasi, melakukan pengembangan, manajemen dan pengawasan sistem informasi. Kriteria-kriteria tersebut dapat dilihat pada table 2.2. dibawah ini :

Tabel 2.2.  
Criteria for User Satisfaction Surveys

User Satisfaction Criteria for Systems	User Satisfaction Criteria for IS Units
a. Accuracy of output	a. Quality of system specification documents
b. Quality/readability of output format	b. Size of request backlog or workload
c. Completeness of output	c. Projects completed on time and within budget
d. Relevance of output	d. Speed a which requested system changes are made
e. Completeness of or accessibility to database	e. Professionalism of IS staff
f. Currency of database	f. Nature of relationships with IS staff
g. Response time (or other measure of work completed)	g. Business knowledge of IS staff
h. Availability	h. Quality of user training
i. Mean time between failures	i. User feeling of involvement in systems management
j. Downtime or malfunction recovery time	
k. Charges/costs	
l. Quality of system documentation	
m. Number and severity of security breaches	
n. Ease of operation	
o. Ease of making charges	
p. Increased confidence in decisions and actions taken due to sistem	
q. Extent of achieving expected benefits	

Sumber : Martin et.al., 2002.

## 2.5. PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEPUASAN PEMAKAI

Pemanfaatan Teknologi Informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem yang terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga

perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood, 2004). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya Teknologi Informasi yang memadai karena dengan Teknologi Informasi yang memadai akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang digunakan.

Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat cepat dalam lingkungan kerja menyebabkan pemanfaatan Teknologi Informasi menjadi masalah yang kritis. Mawhinney dan Ledere (1990) mengembangkan model penelitian yang menggambarkan pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai fungsi dari organisasi, *personal*, sistem Teknologi Informasi dan perlengkapan dalam melakukan *processing*. Terdapat dua hal yang memiliki korelasi yang kuat dan konsisten dengan pelaporan waktu pemanfaatan Teknologi Informasi yaitu kepuasan pemakai dengan kontribusi sistem teknologi informasi terhadap kinerja dan tingkat kompetensi dari sistem tersebut.

DeLone dan McLean (1992) mengenalkan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari enam kategori yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi dan pengaruh organisasi. Seiring dengan kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperluasnya model kesuksesan sistem informasi. Maka Pitt et.al., (1995) menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan.

Keefektifan kinerja akan dipengaruhi oleh kapasitas pemrosesan informasi, informasi yang diperlukan dan informasi yang diperlukan *end-user* timbul karena adanya ketidakpastian tugas, sedangkan kapasitas pemrosesan

informasi akan tergantung pada pemanfaatannya (Kim, Suh and Lee, 1998). Dengan demikian kepuasan pemakai akan meningkat jika terdapat keselarasan antara pemanfaatan dan ketidakpastian tugas. Pemanfaatan adalah perilaku karyawan teknologi dalam tugasnya, pengukurannya berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas aplikasi yang dijalankan (Thompson, et.al., 1994).

## **2.5.1. Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai**

### **2.5.1.1. Definisi Efektivitas**

Arti efektivitas menurut Katz dan Khan adalah merupakan pengukuran dalam artian tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Aryandari, 2004). Sedangkan efektif menurut Galloway et.al., (2000) dapat didefinisikan secara singkat yaitu melakukan hal yang benar atau baik.

Menurut Fry et.al., (2001), efektif adalah mengukur tingkat pencapaian sasaran dari bisnis. Sasaran tersebut meliputi sasaran *financial*, konsumen, performa karyawan, kualitas inovatif dan banyak lagi hasil lainnya dari bisnis. Kunci dari suatu bisnis yang efektif yaitu jika tercapainya sasaran yang diharapkan.

### **2.5.1.2. Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pemakai**

Suatu pemanfaatan teknologi informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pemakai melalui aktivitas-aktivitas yang dilakukan dan mampu membantu perusahaan mencapai tujuannya. Karena fungsi Teknologi Informasi memberikan pelayanan yang berkaitan dengan informasi

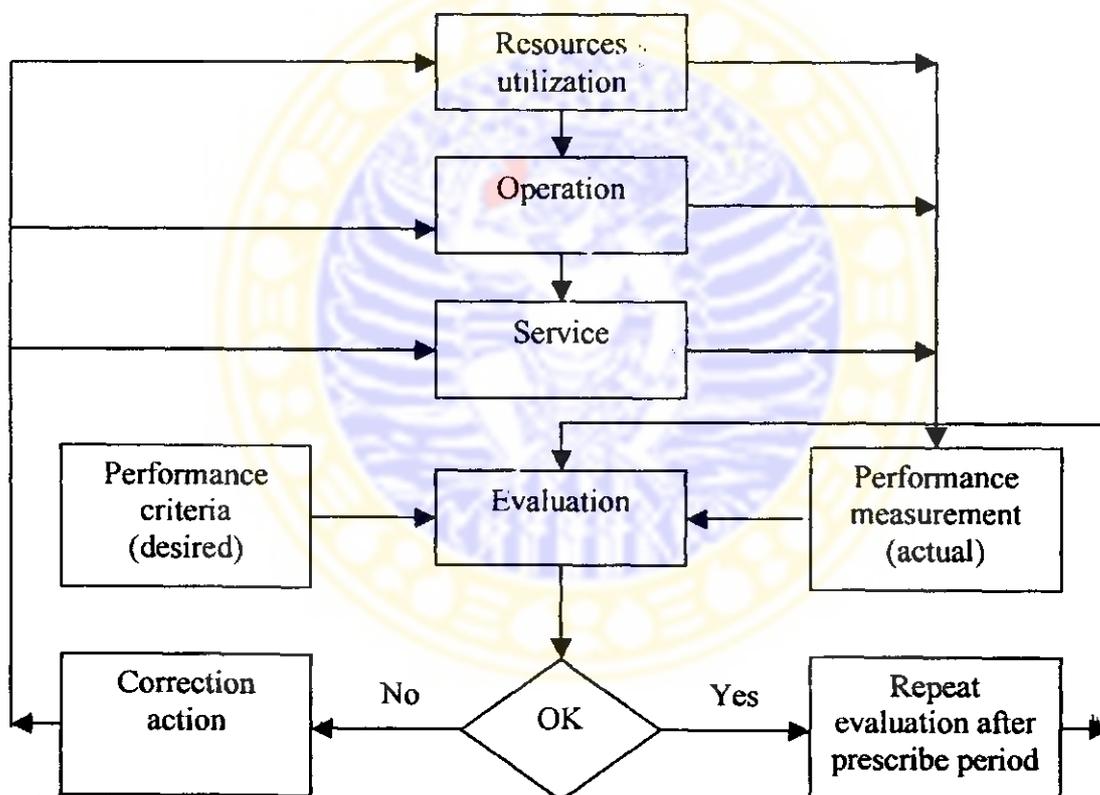
yang dibutuhkan para pemakai sehingga menyebabkan perlunya Teknologi Informasi perusahaan yang efektif. Teknologi Informasi yang efektif berarti Teknologi Informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada pemakai dari informasi tersebut (Mulyadi, 1999).

Compeau et al., (1999) mengemukakan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas pemanfaatan Teknologi Informasi dengan hasil yang diharapkan dari penggunaan Teknologi Informasi tersebut. Baik efektivitas sendiri maupun ekspektasi yang diharapkan akan berpengaruh pada emosional individu dan reaksi perilaku terhadap Teknologi Informasi itu sendiri.

## **2.6. EVALUASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Evaluasi dapat dilakukan dengan berbagai cara dan pada tingkatan yang berbeda tergantung pada tujuan dari evaluasi itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket. Secara sederhana, Teknologi Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu teknologi yang digunakan dalam mengelola sistem informasi. Selain itu, Teknologi Informasi disebut juga sebagai subsistem dari sistem informasi. Sehingga dalam mengevaluasi pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada di COCO Supermarket, dapat menggunakan model evaluasi sistem menurut Hussain (1992). Evaluasi dapat didefinisikan seberapa baik suatu sistem dapat berjalan dengan baik. Evaluasi menyatakan apakah perusahaan telah melaksanakan suatu sistem secara efektif, efisien dan ekonomis sehingga evaluasi perlu diadakan baik ditinjau dari segi pelaksanaan, biaya dan manfaatnya (Amsyah, 1997)

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kinerja actual dengan kinerja yang diharapkan dari suatu sistem informasi yang digunakan. Hussain (1992) dalam gambar 2.3, menggambarkan suatu model evaluasi yang dinamakan *computer performance evaluation* (yang dikenal dengan *computer performance manager* dan *computer performance monitoring*), yang terdiri atas perbandingan kinerja *actual* (*actual performance measurement*) dengan kinerja yang diinginkan (*desired performance criteria*) dalam menggunakan sumber daya, operasi dan pelayanan.



Sumber : Hussain, 1992

Gambar 2.3.  
Model Evaluasi Sistem

Berdasarkan gambar 2.3, maka komponen yang dievaluasi adalah :

1. Penggunaan sumber daya (*resources utilization*)

Sumber daya meliputi perangkat keras yaitu unit pemrosesan pusat, perangkat lunak yaitu sistem informasi dan program aplikasi, serta sumber daya manusia yaitu para ahli sistem atau unit IS.

2. Operasi (*operation*)

Operasi terdiri dari pengembangan sistem, perencanaan jangka panjang dan jangka pendek, serta pemrosesan

3. Pelayanan (*service*)

Pelayanan meliputi kemampuan sistem informasi memenuhi harapan para pemakai sistem. Para pemakai sistem akan tercapai kepuasannya jika harapannya akan sistem tersebut dapat terpenuhi.

Hasil evaluasi dari setiap komponen merupakan hasil perbandingan antara kinerja actual dengan criteria kinerja yang diharapkan. Jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa kinerja actual tidak memenuhi kriteria kinerja yang diharapkan, maka harus dilakukan tindakan koreksi atau perbaiki. Sedangkan jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa kinerja actual sudah memenuhi atau sudah sesuai dengan kinerja yang diharapkan, maka tidak perlu dilakukan tindakan koreksi.

## 2.7. KEGIATAN OPERASIONAL

Menurut Porter dalam Romney dan Steinbart (2003), kebanyakan perusahaan membutuhkan pelaksanaan dalam kegiatannya dan untuk menunjukkan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut maka dapat dikonseptualisasikan

dalam bentuk *value chain*. Dalam *value chain* terdapat 5 *primary activities* yang secara langsung memberikan nilai tambah kepada produk perusahaan yaitu :

1. *Inbound logistics*, terdiri dari penerimaan, *storing*, dan pendistribusian material yang digunakan oleh perusahaan dalam menghasilkan jasa atau produk yang akan dijual.
2. *Operations*, aktivitas dalam mengelola *input* menjadi suatu produk atau jasa
3. *Outbound logistics*, aktivitas yang melibatkan pendistribusian produk atau jasa kepada pelanggan
4. *Marketing and sales*, menyangkut aktivitas yang dilakukan dalam membantu pelanggan untuk membeli produk atau jasa dari perusahaan
5. *Service*, aktivitas yang memberikan *post-sale support* kepada pelanggan

Selain *primary activities*, terdapat juga 4 *support activities* yang mencakup kegiatan yang dapat memberikan nilai tambah yang langsung dan mendukung *primary activities* yaitu :

1. *Firm infrastructure*, terdiri atas akuntansi, keuangan, *legal support* dan administrasi umum yang diperlukan oleh perusahaan untuk beroperasi
2. *Human resources*, aktivitas yang berhubungan rekrutmen, *hiring*, *training*, dan memberikan keuntungan dan kompensasi bagi pekerja.
3. *Technology*, aktivitas dalam meningkatkan hasil dari produk atau jasa
4. *Purchasing*, termasuk semua aktivitas yang dilakukan dalam mendapatkan *raw materials*, *supplies*, *machinery*.

tradisional, berbelanja di supermarket lebih menyenangkan. Ruangan yang sejuk, barang yang teratur letaknya, dikelompokkan menurut jenisnya, tidak perlu tawar menawar harga dan konsumen dapat melayani diri sendiri.

Karena barang yang dijual di supermarket sangat beragam jenisnya, dalam jumlah yang banyak dan transaksi harian yang terjadi pun sangat banyak, biasanya pencatatan akuntansi dan administrasi penjualan menggunakan program komputer yang dihubungkan dengan *cash register*. Menurut Yiong (2004), umumnya program komputer yang digunakan berupa satu paket terpadu yang terdiri dari modul penjualan, pembelian, *inventory control*, *account receivable*, *account payable* dan *general ledger*.

#### **2.8.1.1. Perangkat keras dalam supermarket**

Beberapa perangkat keras yang dapat digunakan dalam supermarket (SS Computer, 2001), seperti :

- a. CPU (*Central Processing Unit*) terdiri dari *Mainboard*, *memori*, *processor*, *hardisk*, dsb.
- b. Monitor CRT atau LCD
- c. *Mini Printer* untuk mencetak Struk dan Slip
- d. *Customer Display* untuk menyajikan informasi kepada konsumen
- e. *Cash Drawer*, laci untuk menyimpan uang yang dapat membuka otomatis setelah transaksi,
- f. *Barcode Scanner*, untuk membaca isi *barcode*
- g. *Barcode Printer*, untuk mencetak *barcode*

- h. *Programmable keyboard* adalah keyboard yang setiap tombolnya dapat diprogram isinya.
- i. *Modul Touchscreen*, media pemasukan data dengan sentuhan jari di monitor.
- j. MCR (*magnetic card reader*) membaca data yang tersimpan pada kartu magnet (kredit card, ATM dsb)
- k. *Finger Scan*, Alat untuk membaca sidik jari
- l. Modem, untuk mengirim dan menerima data via kabel telepon.

### **2.8.1.2. Perangkat lunak dalam supermarket**

Yiong (2004) berpendapat bahwa dewasa ini banyak sekali *software* retail untuk supermarket, misalnya Retail Pro, Peachtree, Auto Sell dan lain sebagainya. Masing-masing *software* memiliki karakteristik tersendiri, vendor satu dengan yang lainnya berbeda-beda. Tapi walaupun terdapat perbedaan, pada umumnya vendor tersebut membagi program yang ada menjadi dua yaitu :

#### **1. Modul besar yaitu POS (*Point of Sale*)**

Modul besar untuk menangani penjualan

#### **2. Modul *Back Office***

Modul *Back Office* untuk pencatatan pembelian, hutang piutang, *inventory* dan *general ledger*

### **2.8.1.3. Teknologi jaringan dalam supermarket**

Teknologi jaringan yang dapat digunakan dalam supermarket (Cendana, 2005), seperti :

- a. Complex WPI1b+
- b. Antenna Grid

### 2.8.2. Pemakai Teknologi Informasi dalam Supermarket

Pada gambaran sebuah supermarket, secara fisik haruslah memiliki sebuah *server* untuk mengendalikan transaksi, yakni transaksi pada mesin-mesin kasir dan transaksi *supply* barang. Untuk bagian ini, dapat dibentuk sebuah LAN dengan topologi star. Pemakai pada tingkat ini dapat dikelompokkan minimal menjadi tiga kelas, dengan masing-masing kelas memiliki wewenang yang berbeda-beda, yakni pemakai kasir, gudang dan manajer.

Untuk pemakai kasir, memiliki kewenangan pada pencatatan transaksi penjualan. Pada transaksi ini akan mengurangi *stock*. Sedangkan pada pemakai gudang, memiliki kewenangan untuk menerima *supply* barang yang akan menambah *stock* dan *retur* barang yang akan mengurangi *stock*. Dan untuk pemakai yang bertindak sebagai manajer, memiliki kewenangan dalam mengendalikan sistem yang ada (Hendradi, 2004).

Pemakai dalam supermarket dapat terdiri atas berbagai pihak, seperti:

- a. Kasir
- b. Bagian penerimaan barang
- c. Bagian pemesanan barang
- d. Manajer
- e. General manajer

## BAB 3

### PROPOSISI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1. PROPOSISI

Kepuasan pemakai dapat didefinisikan sebagai ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dari pemakai sehubungan dengan informasi yang dihasilkan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Dengan kata lain, kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi. Artinya, seberapa besar pemakai puas dan percaya terhadap informasi yang tersedia dengan menggunakan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemakai terhadap informasi itu sendiri (Nurmayanti, 2001)

Pemanfaatan Teknologi Informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem yang terkomputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional (Bodnar dan Hopwood, 2004). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya Teknologi Informasi yang memadai karena dengan Teknologi Informasi yang memadai akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai atas sistem yang digunakan.

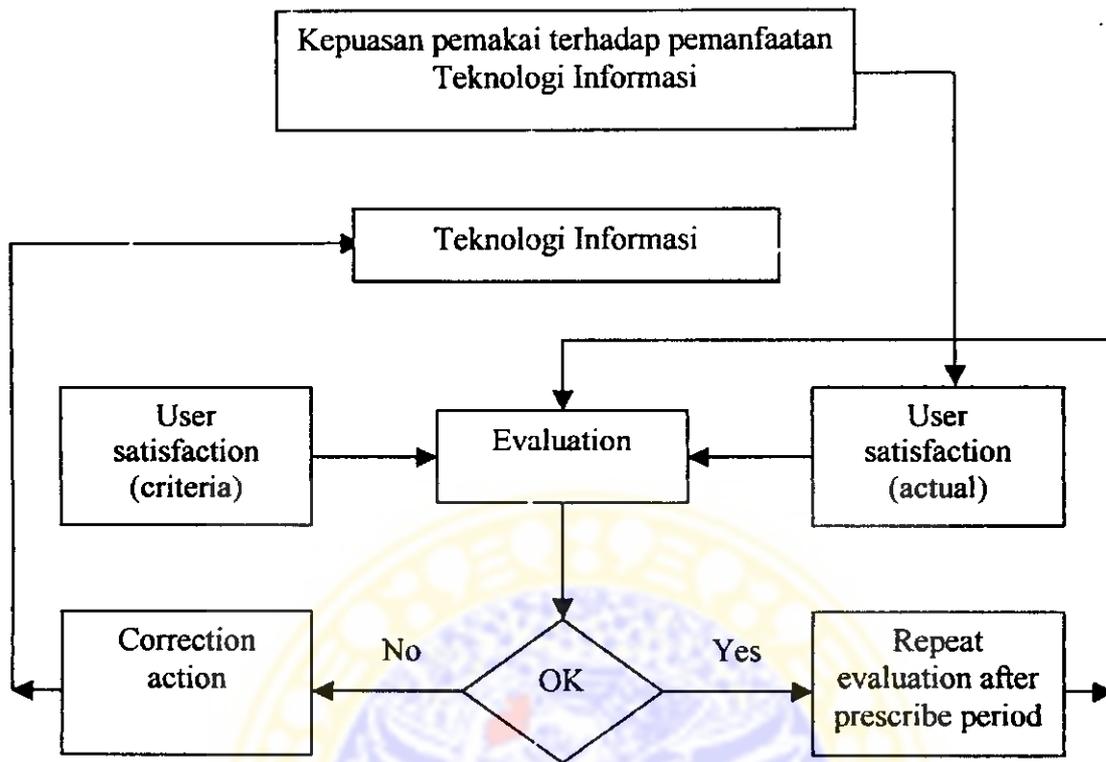
Suatu pemanfaatan teknologi informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pemakai melalui aktivitas-aktivitas yang

dilakukan dan mampu membantu perusahaan mencapai tujuannya. Karena fungsi Teknologi Informasi memberikan pelayanan yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan para pemakai sehingga menyebabkan perlunya Teknologi Informasi perusahaan yang efektif. Teknologi Informasi yang efektif berarti Teknologi Informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada pemakai dari informasi tersebut (Mulyadi, 1999).

**Proposisi :** Kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi.

### 3.2. KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan proposisi, maka gambaran menyeluruh tentang kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dalam menunjang kegiatan operasional di COCO Supermarket dapat digambarkan dalam kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 3.1.  
**Kerangka Konseptual**  
**Kepuasan Pemakai terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam**  
**Menunjang Kegiatan Operasional di COCO Supermarket**

Hasil dari kepuasan pemakai merupakan hasil perbandingan antara tingkat kepuasan pemakai yang ada di COCO Supermarket dengan *criteria for user satisfaction*. Jika hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemakai yang ada di COCO Supermarket tidak memenuhi *criteria for user satisfaction*, maka harus dilakukan tindakan koreksi atau perbaiki. Sedangkan jika hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemakai yang ada di COCO Supermarket sudah memenuhi atau sudah sesuai dengan *criteria for user satisfaction*, maka tidak perlu dilakukan tindakan koreksi atas Teknologi Informasi yang ada.

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dikembangkan oleh Yin (2004). Studi kasus merupakan suatu cara penelitian terhadap masalah empiris dengan mengikuti rangkaian prosedur yang telah dispesifikasikan sebelumnya. Rangkaian prosedur tersebut mencakup desain penelitian yang akan mengarahkan penelitian dalam proses pengumpulan data, analisis dan interpretasi observasi. Untuk studi kasus, ada beberapa komponen desain penelitian yaitu pertanyaan penelitian, proposisi (jika ada), unit analisis, logika yang mengaitkan data dengan proposisi serta kriteria untuk menginterpretasi temuan. Akan tetapi, desain penelitian tidak hanya terikat pada satu model, tapi dapat berubah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian yang dilaksanakan.

Pemilihan pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk memperoleh hasil penelitian yang memberikan gambaran menyeluruh tentang pemanfaatan Teknologi Informasi yang ditinjau dari kepuasan pemakai. Hal ini cocok dengan karakteristik pertanyaan penelitian studi kasus yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak dalam posisi mengontrol objek penelitian namun peneliti mempunyai akses langsung untuk mendekati responden, sehingga diharapkan berbagai data yang diperlukan dapat diperoleh secara natural dan upaya pengumpulan data lebih difokuskan melalui wawancara secara mendalam (*depth interview*) dan observasi terhadap objek penelitian.

#### 4.1. DATA YANG DIPERLUKAN

1. Komponen Teknologi Informasi yang digunakan pada COCO Supermarket yang terdiri atas perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan
2. Level pemakai Teknologi Informasi yang ada pada COCO Supermarket beserta dengan wewenangnya terhadap sistem yang ada.
3. Hasil dari wawancara secara mendalam (*depth interview*) dan observasi terhadap para pemakai berdasarkan level pemakai yang ada dalam supermarket.

#### 4.2. RANCANGAN PERTANYAAN

Rancangan pertanyaan yang akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini, mengacu pada *criteria for user satisfaction survey* dari Martin et.al., (2002). Menurut Martin et.al., (2002), *criteria for user satisfaction survey* yang telah ada, dapat dimodifikasi agar sesuai dengan keperluan penggunaannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, *criteria for user satisfaction survey* telah dimodifikasi namun tidak mengurangi essential yang terdapat didalamnya. Modifikasi dari *criteria for user satisfaction surveys* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1.  
Criteria for User Satisfaction Surveys (Modification)

User Satisfaction Criteria for Systems	User Satisfaction Criteria for IS Units
1. Cara pengoperasian sistem	1. Pelaksanaan pelatihan bagi pemakai
2. Kecepatan dalam mengakses	2. Terbinanya hubungan antara para pemakai dengan pihak EDP
3. Keakuratan informasi	3. Keterlibatan pemakai dalam manajemen sistem
4. Kelengkapan informasi	4. Profesionalisme dari pihak EDP
5. Kesesuaian antara informasi yang dihasilkan dengan yang dibutuhkan	5. Pelaksanaan pekerjaan oleh pihak EDP secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran
6. Ketersediaan informasi secara tepat waktu serta kesalahannya	6. Pengetahuan bisnis yang dimiliki oleh pihak EDP
7. Sistem keamanan	
8. Kemudahan dalam merubah atau mengganti bila terdapat kesalahan	
9. Sistem pendokumentasian	
10. Anggaran atau biaya untuk teknologi informasi	
11. Peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem	

Sumber : Mengacu pada Martin et.al., 2002.

1. Cara pengoperasian sistem dan pelaksanaan pelatihan bagi pemakai

Menurut McLeod dan Schell (2004), untuk membantu pemakai dalam melakukan tugas-tugasnya, sistem yang digunakan haruslah bersifat *simple* serta mudah untuk digunakan dan dipahami oleh pemakai. Selain itu, Hackathorn dalam Amaroso dan Cheney (1991), menemukan bahwa training dan pendidikan sangat terkait dengan keberhasilan pemanfaatan Teknologi Informasi serta tingkat kepuasan dari pemakai

Pertanyaannya :

- a. Apakah dalam mengoperasikan sistem yang telah ada, dirasakan mudah?
- b. Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?

## 2. Keakuratan informasi

Perangkat lunak aplikasi merupakan perangkat lunak yang lebih banyak digunakan oleh pemakai dalam memperoleh informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas menurut O'Brien (2003) yang berdasarkan atas dimensi isi yaitu *accuracy*, yaitu informasi yang tersedia harus terbebas dari kesalahan.

Pertanyaannya :

- a. Apakah informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah akurat?

## 3. Kelengkapan informasi dan kesesuaian antara informasi yang dihasilkan dengan yang dibutuhkan

*Completeness*, yaitu semua informasi yang dibutuhkan harus dapat tersedia  
*Relevancy*, yaitu informasi yang tersedia harus berkaitan dengan kebutuhan pemakai atas informasi tersebut

Pertanyaannya :

- a. Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?
- b. Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan?
- c. Apakah ketersediaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan?

4. Kecepatan dalam mengakses dan ketersediaan informasi secara tepat waktu serta kesalahannya

Informasi yang berkualitas menurut O'Brien (2003) berdasarkan dimensi waktu meliputi *timeliness* yaitu informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan, *currency*, yaitu informasi yang tersedia harus *up to date*.

Pertanyaannya :

- a. Apakah dalam mengakses informasi yang diperlukan pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang relatif cepat?
  - b. Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia secara tepat waktu?
  - c. Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang diperoleh berupa laporan-laporan dapat tersedia tepat waktu?
  - d. Apakah dari pengalaman memanfaatkan Teknologi Informasi selama ini, seberapa sering terjadinya kesalahan dari informasi yang dihasilkan?
5. Sistem keamanan dan kemudahan dalam merubah atau mengganti bila terdapat kesalahan

Keamanan menurut Loudon dan Loudon (2004), mengacu pada kebijakan, prosedur dan ukuran-ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah pelanggaran akses, pencurian atau kerusakan fisik pada sistem informasi. Keamanan bisa dilakukan dalam banyak teknik dan piranti untuk melindungi perangkat keras komputer, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan data.

Pertanyaannya :

- a. Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?
- b. Apakah dari pengalaman selama ini, keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi yang digunakan sudah baik, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan?
- c. Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan?

#### 6. Sistem pendokumentasian

Loudon dan Loudon (2004), mengolongkan tempat penyimpanan atau pendokumentasian informasi kedalam 2 wadah yaitu wadah penyimpanan primer yang secara temporer menyimpan data dan instruksi program selama pemrosesan informasi dan wadah penyimpanan sekunder yang menyimpan data dan instruksi sewaktu tidak digunakan dalam pemrosesan informasi

Pertanyaannya :

- a. Apakah dilakukan pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?

#### 7. Anggaran atau biaya untuk teknologi informasi dan pelaksanaan pekerjaan oleh pihak EDP secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran

Syam (1999) berpendapat bahwa anggaran untuk pemanfaatan Teknologi Informasi, tidak boleh terpaku terhadap besarnya dana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tetapi harus bisa membuat prioritas tertentu untuk semua

program yang dijalankan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi, sehingga dana bisa dialokasikan tanpa harus menambah jumlah dana yang telah ada.

Pertanyaannya :

- a. Apakah ada pengalokasian anggaran atau dana khusus untuk operasionalisasi Teknologi Informasi dan pengadaan Teknologi Informasi yang baru?
- b. Apakah dalam mengubah atau mengganti sistem dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?

8. Peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem

Salah satu dari 6 model faktor Lucas menurut Hoffer et.al., (2002), menyatakan bahwa semakin baik infrastruktur pendukung dalam sistem dari pemanfaatan Teknologi Informasi, maka makin besar kemungkinan pemakai untuk terus menggunakan sistem tersebut

Pertanyaannya :

- a. Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?

9. Terbinanya hubungan antara para pemakai dengan pihak EDP

Hubungan antara para pemakai dengan para staf IS sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh para pemakai.

Pertanyaannya :

- a. Apakah selama ini hubungan antara para pemakai dengan pihak EDP berjalan dengan baik?

#### 10. Keterlibatan pemakai dalam manajemen sistem

Hoffer et.al., (2002) menyatakan bahwa dukungan manajemen pada saat sistem dikembangkan serta keterlibatan pemakai dalam proses pengembangannya, merupakan faktor yang mendukung kesuksesan pemanfaatan Teknologi Informasi.

Pertanyaannya :

- a. Apakah para pemakai merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket?

#### 11. Profesionalisme dari pihak EDP dan pengetahuan bisnis yang dimiliki oleh pihak EDP

Sikap profesionalisme para staf IS dalam pekerjaan dan memiliki pengetahuan bisnis merupakan hal yang diperlukan dalam mendukung keberhasilan dari pemanfaatan Teknologi Informasi.

Pertanyaannya :

- a. Apakah selama ini para staf IS bekerja secara profesional?
- b. Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?

Rancangan pertanyaan diatas, tidak semuanya akan ditanyakan kepada para pemakai yang berada pada setiap levelnya. Hal ini disebabkan, setiap level pemakai yang ada di supermarket memiliki tugas dan wewenang yang berbeda sehingga pertanyaan yang akan diajukan, disesuaikan dengan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh para pemakai disetiap levelnya. Pertanyaan yang lebih terinci untuk para pemakai di setiap levelnya, terdapat dalam lampiran.

### 4.3. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Memilih objek penelitian yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan subjek penelitian yaitu supermarket dengan bahan pertimbangan :
  - a. Bentuk perusahaan adalah supermarket. Alasannya karena supermarket sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat mengenai pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kepuasan pemakai
  - b. Supermarket telah menerapkan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional supermarket.
  - c. Supermarket mempunyai aktivitas perputaran penjualan yang terjadi secara cepat dan membutuhkan informasi yang tepat waktu untuk pengambilan keputusan
2. Kegiatan lapangan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi
  - a. Observasi langsung untuk mengamati, mencatat dan mengumpulkan berbagai informasi mengenai bagaimana kepuasan pemakai terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket
  - b. Wawancara yang dilakukan terhadap pihak top manajer, manajer, manajer pembelian, head cashier dan kasir yang ada di supermarket. Jawaban dari hasil wawancara dicatat dan dianalisis, jika ada jawaban yang belum jelas maka ditanyakan kembali kepada responden
  - c. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan bukti-bukti yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan

3. Analisis dilakukan dengan membandingkan kriteria kepuasan pemakai yang didasarkan atas empiris atau teori yang ada dengan kepuasan yang dirasakan oleh pemakai yang ada dalam supermarket.
4. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis perbandingan yang telah dilakukan atas hasil penelitian dengan landasan teori yang ada.



## BAB 5

### HASIL ANALISIS PENELITIAN

#### 5.1. GAMBARAN UMUM COCO SUPERMARKET

##### 5.1.1. Sejarah Singkat COCO Supermarket

PT. Gapura Utarindo Monditama didirikan berdasarkan akte Notaris Romanus Harmaka Hardaseputra,SH No.1 tanggal 1 April 1992 dan akte perbaikan No.15 tanggal 20 Juli 1993, dan disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2-6914 HT.01.01.Th.93 tanggal 31 Juli 1993 serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia – Tambahan Berita Negara Republik Indonesia tanggal 6 Agustus 2002 No.63.

Perseroan ini didirikan dengan maksud dan tujuan untuk menjalankan usaha dalam bidang pembangunan dan pengelolaan/pengusahaan gedung pertokoan/pusat perbelanjaan, dan atau bangunan kantor, serta *developer/real estate*. Untuk mencapai maksud dan tujuan itu perseroan antara lain menjalankan kegiatan usaha dengan *brand/merek* “COCO” (terdaftar Ditjen Hak Cipta, Paten dan Merek Departemen Kehakiman Republik Indonesia No. J97 17870 tanggal 25 Agustus 1997).

Kegiatan usaha komersil COCO dimulai sejak tanggal 2 November 1997, berlokasi di Jln. Sam Ratulangi No. 458 Ranotana Kota Manado Sulawesi Utara dan bergerak di bidang perdagangan eceran (*retail*) dengan dua divisi operasi utama perusahaan yakni pasar swalayan (*Supermarket*) dan fashion (*Departement Store*), lengkapnya berlabel “COCO Supermarket & Departement Store”.

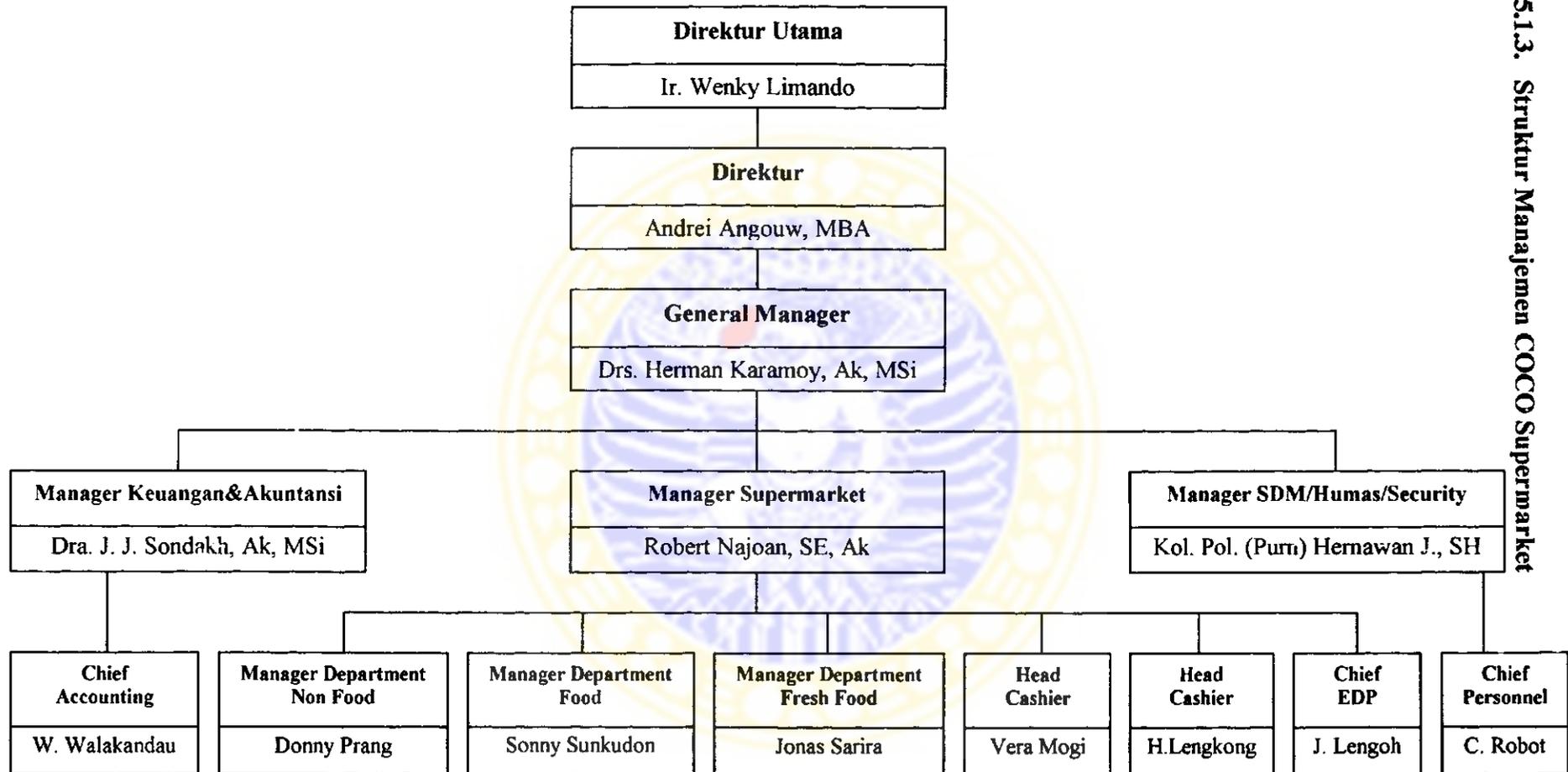
### 5.1.2. Visi dan Misi COCO Supermarket

COCO sebagai suatu institusi bisnis bertujuan bukan sekedar mencari laba semata-mata, namun lebih menekankan pada cita-cita mulia kesinambungan/kontinuitas usaha dan bagaimana mensejahterakan segenap unit kerja terkait dalam perusahaan. Sejak berdirinya, COCO mempunyai komitmen untuk selalu berupaya memberikan nilai tambah bagi masyarakat sekitar, karena nilai lebih adalah hal utama yang ditawarkan COCO.

COCO mempunyai visi untuk menjadi sebuah perusahaan ritel yang disegani dan membuka *outlet* baru dimana-mana bahkan sampai “mendunia”. COCO pasti akan membangun kerjasama aktif yang saling menguntungkan dengan semua pihak dan memberikan nilai tambah kepada semua *stakeholder* terkait dimanapun COCO berada. Untuk itu COCO sangat memperhatikan pengembangan sumber daya manusia yang baik untuk menunjang visi ini. Pelatihan-pelatihan serta penyatuan visi dan nilai-nilai perusahaan menjadi program utama dari manajemen COCO.

Misi utama COCO adalah memberikan nilai lebih bagi para konsumen, kepuasan konsumen adalah tujuan kami. Karenanya, telah dikembangkan dan ditetapkan untuk diterapkan di COCO nilai-nilai positif seperti: kejujuran, fokus kepada konsumen, mengikuti perubahan, suka menghadapi tantangan, belajar terus menerus, terbuka, kerjasama tim (*team work*), berbagi ilmu dengan orang lain dan informasi harus berjalan tanpa hambatan.

COCO adalah perusahaan yang sedang belajar dan akan terus belajar dan para sumber daya manusia kami adalah orang-orang yang sedang belajar dan masih terus belajar.



Sumber : COCO Supermarket

Gambar 5.1  
Struktur Manajemen COCO Supermarket

#### 5.1.4. Komponen Teknologi Informasi COCO Supermarket

Komponen Teknologi Informasi yang mempengaruhi sistem informasi dalam COCO supermarket yaitu :

##### 5.1.4.1. Perangkat Keras

Perangkat keras (*hardware*) yang digunakan dalam supermarket terdiri atas :

1. Alat input yang berupa :
  - a. *Keyboard*, merupakan alat input yang paling umum dan paling banyak digunakan. Biasanya *keyboard* berpasangan dengan *monitor* yang akan menampilkan apa yang ditekan pada keyboard.
  - b. *Scanner*, merupakan alat input yang paling umum digunakan untuk supermarket atau departemen store dalam melakukan transaksi penjualan.
2. Alat pemrosesan yang berupa :
  - a. CPU, merupakan tempat terjadinya suatu proses yang berdasarkan atas *input* dan instruksi program.
  - b. *Register*, merupakan tempat penyimpanan instruksi dan data yang sedang diproses oleh CPU
  - c. RAM, merupakan tempat penyimpanan pertama dan dapat diakses
3. *Alat output yang berupa* :
  - a. *Printer*, merupakan alat untuk mencetak hasil yang telah diproses dengan menggunakan media kertas.
  - b. *Cash drawer*, merupakan tempat penyimpanan uang di kasir yang dapat membuka otomatis setelah terjadi transaksi.

#### 5.1.4.2. Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam menjalankan aktivitas dalam supermarket menggunakan Clipper. Dalam hal ini, Clipper merupakan media yang digunakan oleh programmer untuk menjalankan program yang telah disusunnya terlebih dahulu dalam bentuk *flow chart* sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dari supermarket.

Pada awal berdirinya tahun 1997, COCO Supermarket masih menggunakan Clipper 5.2. Namun sejalan dengan perkembangan dari Clipper itu sendiri, semenjak tahun 2003, COCO Supermarket telah mengupdate *softwarena*nya dengan Clipper terbaru yaitu Clipper 5.3 Graphic. Keuntungan dari Clipper 5.3 Graphic ini yaitu dapat berkoneksi secara langsung dengan Windows.

#### 5.1.4.3. Jaringan

Jaringan yang terdapat supermarket berupa jaringan lokal yang biasanya dikenal dengan *Local Area Network* (LAN) yang dijalankan dengan menggunakan Novel 4.11 yang terlebih dahulu di *install* pada *server*. Kemampuan dari LAN, Novel 4.11 serta *server* diperkuat dengan digunakannya topologi jaringan yang berbentuk *Star Bus*.

Pemilihan *Local Area Network* (LAN) dikarenakan beberapa hal yaitu :

1. Merupakan jaringan pribadi dimana peralatan *hardware* dan *software* digabungkan untuk dapat saling berkomunikasi dalam satu gedung
2. *Software* dan data jauh lebih mudah dan diproteksi daripada dalam keadaan standalone sehingga data-data penting dapat di *backup* setiap harinya atau bila perlu setiap jam.

3. Bila *software* memerlukan perbaikan, proses dapat dilakukan pada salah satu sumber (*resource*) dan tidak pada setiap *komputer personal* yang menjalankan program tersebut.

Sedangkan, Novel adalah sistem operasi jaringan yang hampir sama dengan DOS sebagai sistem operasi untuk *personal* komputer standalone. Perbedaan utama yang dapat dilihat antara Novel dengan sistem operasi seperti DOS ialah bahwa Novel dirancang untuk mengelola komunikasi data antar beberapa komputer dan bukan hanya untuk satu komputer saja. Dan *server* merupakan sebuah komputer yang bekerja sebagai penyedia data, penyedia *software* dan penyimpanan data serta mampu mengatur jalur informasi dalam jaringan.

Yang dimaksud dengan *Star Bus* yaitu gabungan antara dua topologi jaringan yang terdiri atas jaringan star dan jaringan bus. Dipilihnya topologi jaringan *Star Bus* dikarenakan oleh :

1. Apabila terjadi penambahan atau pengurangan terminal, maka dapat dilakukan tanpa mengganggu operasi yang sedang berjalan dengan menambahkan *switch*.
2. Kontrol yang terpusat sehingga memudahkan dalam deteksi dan isolasi apabila terjadi kesalahan atau kerusakan.
3. Menyediakan sarana transportasi data yang besar dan cepat sehingga Novel mempunyai kemampuan untuk memantau sumber-sumber sistem dan pemrosesan data.

### 5.1.5. Level Pemakai Teknologi Informasi COCO Supermarket

Pemakai Teknologi Informasi dalam COCO Supermarket dibagi berdasarkan empat level pemakai beserta aksesnya dalam sistem yaitu :

#### 1. Level Top Manager

General manager dapat mengakses semua hal yang terdapat dalam sistem, kecuali yang berhubungan dengan pekerjaan dari EDP. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak semua akses tersebut dimanfaatkan oleh general manager, seperti: melakukan *purchase order*, melihat stok barang, dll.

Akses yang paling sering dilakukan oleh general manager yaitu *daily transaction*, top 100 item yang terlaku, *end of month*, *analysis report*, dan yang sesuai dengan kebutuhan kerja.

#### 2. Level Manager

Manager supermarket dapat mengakses hampir semua yang ada dalam sistem kecuali yang berhubungan dengan EDP. Tapi tidak semua akses tersebut digunakan oleh manager, karena biasanya manager hanya mengakses hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan atau keperluan yang dibutuhkan oleh manager saja. Seperti : *daily transaction*, top 100 item yang terlaku, *end of month* dll. Jadi dapat dikatakan bahwa manager mempunyai keleluasaan mengakses informasi sama dengan top manager. Hal ini terjadi karena biasanya top manager lebih menginginkan informasi dalam bentuk *print out* bila informasi tersebut berkaitan dengan prediksi kedepan maupun pengambilan keputusan daripada melihat langsung ke komputer. Oleh karena itu, manager bertugas mengakses dan memcetakkan informasi tersebut untuk top manager.

### 3. Level Supervisor

Level supervisor terbagi atas :

- a. Manager Departement pembelian, aksesnya dalam sistem yaitu untuk melihat stok barang, baik yang masih ada maupun yang hampir habis, untuk kemudian membuat *purchase order*. Selain itu, dapat meninjau barang-barang apa saja yang laku ataupun yang kurang laku serta dapat merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan transaksi penjualan yang dilakukan oleh kasir.
- b. Head cashier, aksesnya dalam sistem terutama untuk merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan transaksi penjualan yang dilakukan oleh kasir. Head cashier dapat merubah atau mengganti dengan cara terlebih dahulu memasukkan *passwordnya*.

### 4. Level Operational

Kasir, aksesnya dalam sistem hanya sebatas melihat informasi harga dan jenis barang yang dijual dalam supermarket atau untuk melakukan transaksi penjualan. Apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi penjualan, kasir tidak diperkenankan untuk merubah atau mengganti transaksi yang tersebut.

Setiap pemakai Teknologi Informasi, untuk mengoperasikan dan mengakses sistem yang ada harus terlebih dahulu memasukkan *passwordnya* masing-masing. Hal ini dilakukan agar supaya menjaga keamanan sistem dari pelanggaran-pelanggaran yang mungkin saja terjadi.

## 5.2. HASIL WAWANCARA DAN OBSERVASI TERHADAP PEMAKAI

Wawancara dan observasi yang dilakukan berdasarkan atas level pemakai dalam supermarket.

### 5.2.1. Operational Level

Yang termasuk dalam level operasional yaitu kasir. Dalam COCO Supermarket secara keseluruhan ada 17 orang kasir yang jam kerjanya dibagi atas 2 *shift*. Wawancara dan observasi dilakukan dengan tiga orang kasir yang telah mempunyai masa kerja selama lebih dari tiga tahun di supermarket. Ketiga orang kasir tersebut terdiri atas : Frida (4 tahun), Nissa (6 tahun) dan Mirna (8 tahun). Berikut adalah hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dengan ketiga kasir tersebut :

1. Apakah dalam mengoperasikan sistem yang telah ada, dirasakan mudah? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?

F : Menurut saya, cara mengoperasikan sistem yang ada cukup mudah. Karena sebelum menjadi kasir, saya telah bekerja membantu kasir sebagai pengisi barang belanjaan. Jadi secara umum, saya telah terbiasa dengan pekerjaan kasir dalam mengoperasikan sistem yang ada. Dan juga, saya sebelum menjadi kasir diberikan pengajaran oleh pimpinan cara mengoperasikan sistem tersebut.

N : Cara pengoperasian sistem mudah untuk dilakukan. Karena sebelumnya, saya adalah kasir di *departement store* yang kemudian dipindahkan menjadi kasir di supermarket.

M : Mudah, karena saya sudah menjadi kasir sejak pertama kali supermarket ini dibuka. Pada awalnya, semua yang akan menjadi kasir diberikan pelatihan mengenai pengenalan terhadap komputer di kasir dan cara mengoperasikannya.

Hasil observasi :

Para kasir dalam mengoperasikan sistem yang ada terlihat tidak menemukan masalah yang sangat berarti dan sudah sangat terampil dalam mengoperasikan sistem yang ada.

2. Apakah dalam mengakses informasi yang diperlukan pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang relatif cepat?

F : Menurut saya, karena dalam mengakses informasi seringkali cepat dan seringkali lambat. Apabila sedang lambat, diperlukan waktu sekitar 2-3 menit untuk mengaksesnya.

N : Memang, dalam mengakses informasi seringkali cepat dan seringkali lambat. Tapi menurut pengamatan saya, biasanya yang menjadi penyebab akses tersebut menjadi agak lama dikarenakan banyaknya kasir yang beroperasi dan pada saat ramai.

M : Menurut pengalaman saya selama ini, pada awal beroperasinya supermarket, dalam mengakses informasi dapat dikatakan cepat. Tapi seiring waktu, semakin lama untuk mengaksesnya semakin lambat. Kelambatan akses ini juga terjadi seperti yang dikatakan Nissa tadi. Untuk sekarang-sekarang ini, ada beberapa kassa yang aksesnya cepat yaitu kassa 2 dan kassa 7. Tetapi untuk kassa 1, aksesnya agak lama.

Hasil observasi :

Waktu yang diperlukan oleh para kasir dalam mengakses informasi tidak menentu karena seringkali pengaksesan dapat dilakukan dengan cepat namun seringkali juga terjadi keterlambatan. Keterlambatan dalam pengaksesan terjadi apabila aktivitas dalam supermarket sedang tinggi misalnya pada hari libur ataupun menjelang hari-hari besar keagamaan. Seperti menjelang hari raya Idul Fitri, aktivitas dalam supermarket meningkat sehingga memerlukan adanya penambahan kassa disamping kassa yang telah ada.

3. Apakah informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah akurat?

F : Menurut saya, informasi yang saya peroleh dari sistem yang ada kadang-kadang kurang akurat karena pada saat terjadinya transaksi dan barang di scan, bisa saja nama barang tersebut tidak cocok atau harganya yang tidak masuk akal.

N : Informasi yang ada sudah cukup akurat

M : Selama ini, informasi yang saya peroleh kurang dapat dikatakan akurat

Hasil observasi :

Informasi yang diperoleh oleh para kasir masih kurang akurat contohnya, harga Superpel yang ada di pajangan dengan pada saat discan oleh kasir terdapat perbedaan.

4. Apakah ketersediaan informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah lengkap?

F : Menurut saya, informasi yang tersedia sudah cukup lengkap. Karena seringkali ada barang yang akan dibeli oleh pelanggan pada saat di *scan*, harga barang tersebut belum ada atau masih berharga nol. Jadi, kami harus menghubungi head cashier ataupun pimpinan untuk menanyakan hal tersebut.

N : Informasi yang ada sudah lengkap, tapi sering ada juga barang-barang yang tidak tersedia informasinya. Hal ini sering terjadi pada obat-obatan. Bisa saja harganya yang tidak ada atau malahan nama obat dan harganya pun tidak ada.

M : Selama ini, informasi yang saya peroleh sudah dapat dikatakan lengkap walaupun masih ada kekurangan-kekurangan seperti yang dikatakan teman-teman saya. Selain itu, untuk buah-buahan yang dibeli oleh konsumen tidak dapat langsung di *scan* untuk mengetahui harga buah tersebut tetapi harus diketik jumlah perkilo atau peronsnya.

Hasil observasi :

Informasi yang diperoleh para kasir dari sistem yang ada kadangkala masih kurang lengkap, contohnya :

- a. Shampoo Dove yang merupakan produk baru sudah tersedia dijual di supermarket tetapi pada saat discan oleh kasir, belum ada informasi mengenai harganya.
- b. Buah-buahan yang discan tidak langsung menampilkan harganya sesuai dengan apa yang dibeli oleh konsumen tetapi hanya harga per kilonya saja sehingga kasir harus menginput berat buah yang dibeli oleh konsumen untuk mendapatkan jumlah harganya.

5. Apakah bila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi, secara otomatis, kasir dapat melakukan perbaikan?

F : Kasir tidak boleh melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Karena perbaikan hanya boleh dilakukan oleh head cashier ataupun pimpinan.

N : Tidak boleh. Karena harus dilakukan oleh head cashier atau pimpinan saja.

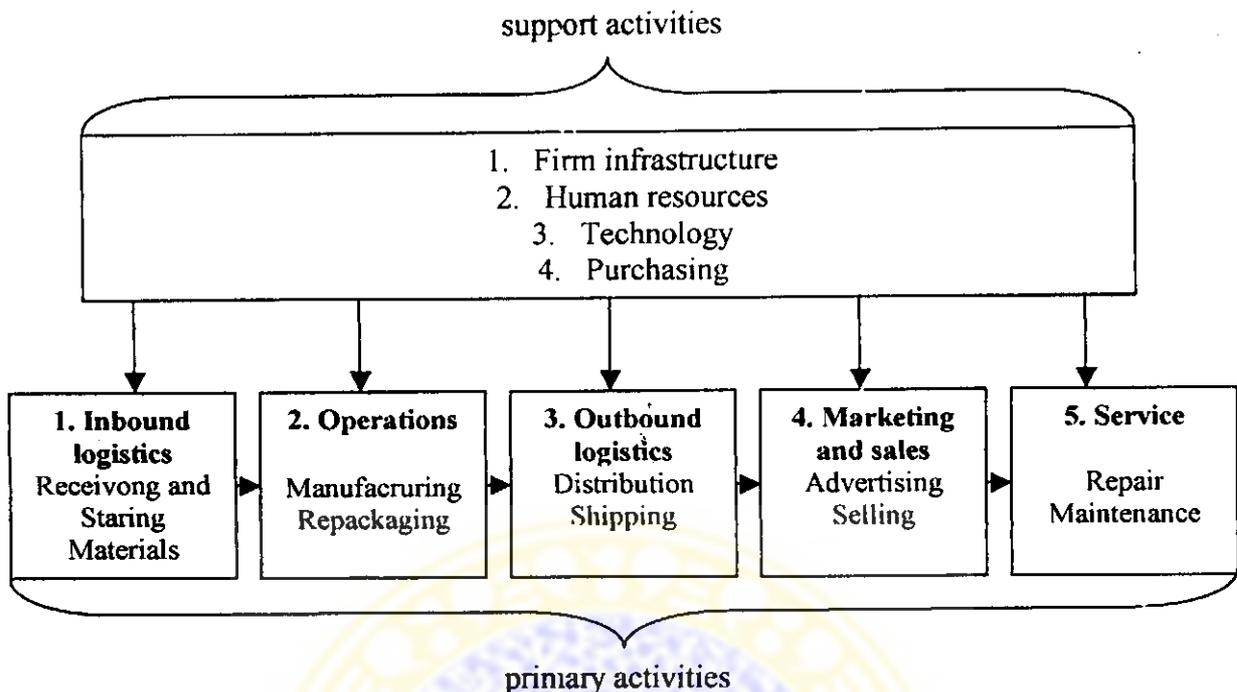
M : Bila terjadi kesalahan, kasir tidak diperkenankan untuk memperbaiki sendiri. Jadi harus memanggil head cashier ataupun pimpinan yang berwenang untuk merubahnya yang disertai dengan penjelasan perbaikan tersebut.

Hasil observasi :

Para kasir tidak dapat melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Contohnya, kasir telah menginput barang-barang yang dibeli oleh konsumen, namun tiba-tiba konsumen tidak jadi membeli salah satu barang yang telah dihitung. Untuk membatalkan pembelian barang tersebut, kasir tidak dapat melakukannya sendiri, tetapi harus dilakukan oleh head cashier atau pimpinan yang mempunyai level di atas kasir.

6. Apakah selama ini ada peningkatan kenyamanan yang dirasakan dalam menjalankan sistem yang ada?

F : Menurut saya, peningkatan kenyamanan yang dirasakan ada tetapi sangat sedikit. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa peralatan kassa yang sudah mulai kurang baik seperti : *keyboard* yang sudah



Sumber : Porter dalam Romney dan Steinbart, 2003.

Gambar 2.4.  
The Value Chain

Sesuai dengan *value chain*, maka kegiatan operasional yang terjadi dalam supermarket dapat digolongkan kedalam *primary activities* yang secara langsung memberikan nilai tambah kepada produk dalam perusahaan. Kegiatan operasional supermarket biasanya meliputi transaksi penjualan barang kepada konsumen yang dilakukan oleh kasir dan pembelian barang baik secara cash maupun kredit serta retur yang berpengaruh terhadap persediaan barang dagangan dalam supermarket.

## 2.8. PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PEMAKAI INFORMASI DALAM SUPERMARKET

### 2.8.1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Supermarket

Supermarket adalah salah satu contoh bisnis retail yang dikenal oleh banyak orang. Berbagai jenis barang kebutuhan pokok dijual disana. Supermarket lebih tepat disebut pasar bagi orang modern. Dibandingkan berbelanja di pasar

terhapus angka-angkanya dan tampilan dilayar monitor yang sudah tidak fokus lagi atau tulisan yang ada sudah menjadi kecil-kecil.

N : Ada peningkatan tetapi tidak banyak. Karena masih ada beberapa hal yang dirasakan kurang nyaman, seperti : pada saat listrik padam dan sedang ada transaksi maka komputer pun langsung mati. Kemudian, pada saat listrik kembali hidup dan komputer aktif, transaksi yang telah berlangsung sebelumnya hilang tidak tersimpan. Jadi harus dilakukan perhitungan kembali atas barang-barang yang dibeli oleh konsumen.

M : Terjadi peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem, tetapi tidak disemua kassa yang ada dalam supermarket. Karena biasanya yang mengurangi tingkat kenyamanan yaitu alat-alat yang mendukung dalam menjalankan sistem, seperti yang telah dikatakan teman saya tadi. Selain itu juga, ada *scanner* yang pada saat di *scan* barang A yang keluar justru barang B. Hal ini mungkin karena *barcodenya* yang tidak jelas atau *scanernya* yang salah. Tetapi biasanya setelah dicoba beberapa kali akan berhasil, tapi walaupun tidak berhasil dengan cara *scan* maka kode barang tersebut dimasukkan dengan cara menetik.

Hasil observasi :

Peningkatan kenyamanan yang dialami oleh para kasir dalam menjalankan sistem yaitu melalui perbaikan dari segi perangkat keras komputer yang digunakan oleh para kasir seperti, adanya penambahan scanner, penggantian keyboard yang telah rusak, perbaikan terhadap monitor komputer, dll. Namun ada pula kekurangnyamanan yang dialami oleh para kasir yaitu saat listrik padam dan sedang terjadi transaksi, karena transaksi tersebut tidak

dapat secara langsung tersimpan dalam sistem yang ada. Oleh sebab itu, saat listrik kembali hidup, pelaksanaan transaksi harus dilakukan kembali. Sedangkan dalam kekeliruan atau suatu barang yang tidak dapat discan, hal tersebut terjadi karena kurang jelasnya barcode yang ada pada barang tersebut.

7. Apakah selama ini hubungan antara kasir dengan pihak EDP berjalan dengan baik?

F : Menurut saya, hubungan yang ada antara kasir dan pihak EDP sangat baik karena setiap kasir menemui kesulitan dapat meminta pertolongan pada pihak EDP

N : Sangat baik. Karena apabila kasir menemui kesulitan akan sistem maupun perangkat komputer yang ada maka pihak EDP akan dengan senang hati membantu.

M : Selama ini hubungan antara kasir dan pihak EDP sangat baik. Karena tiap ada keluhan dari para kasir atas sistem atau perangkat komputer yang digunakan oleh kasir, dapat langsung disampaikan pada pihak EDP.

Hasil observasi :

Hubungan yang terjalin antara para kasir dan pihak EDP berjalan dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari komunikasi dan keakraban yang terjadi sehingga para kasir tidak segan-segan untuk meminta pertolongan atau bantuan kepada pihak EDP apabila menemui kesulitan.

8. Apakah kasir merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?

F : Menurut saya, walaupun sedikit merasa dilibatkan. Karena setiap ada keluhan dari kasir tentang sistem maupun perangkat komputer yang ada, akan ditanggapi dengan baik oleh pihak pimpinan

N : Merasa dilibatkan, karena apabila ada keluhan tentang sistem ataupun perangkat komputer yang ada, seringkali langsung mendapat tanggapan dari pihak pimpinan dengan mengadakan perbaikan

M : Iya, merasa dilibatkan. Karena melalui keluhan yang dapat langsung disampaikan kepada pihak EDP maupun pihak pimpinan seringkali memperoleh tanggapan yang baik. Jadi dengan demikian kami merasa bahwa kami turut terlibat memberikan masukan.

Hasil observasi :

Para kasir ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.

Tabel 5.1.  
Ringkasan Jawaban Operational Level

No	PERTANYAAN	FRIDA	NISSA	MIRNA
1	Apakah dalam mengoperasikan sistem yang telah ada, dirasakan mudah? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?	Cukup mudah  Ada	Mudah  Ada	Mudah  Ada
2	Apakah dalam mengakses informasi yang diperlukan pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang relatif cepat?	Seringkali cepet, seringkali lambat	Seringkali cepet, seringkali lambat	Semakin hari terjadi kelambatan pengaksesan
3	Apakah informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah akurat?	Kurang akurat	Cukup akurat	Kurang akurat
4	Apakah ketersediaan informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah lengkap?	Cukup lengkap	Sudah lengkap	Dapat dikatakan lengkap
5	Apakah bila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi, secara otomatis, kasir dapat melakukan perbaikan?	Tidak boleh	Tidak boleh	Tidak diperkenankan
6	Apakah selama ini ada peningkatan kenyamanan yang dirasakan dalam menjalankan sistem yang ada?	Ada tetapi sedikit	Ada tapi tidak banyak	Ada tapi tidak merata
7	Apakah selama ini hubungan antara kasir dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
8	Apakah kasir merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?	Terlibat	Terlibat	Terlibat

Sumber : Hasil wawancara

## 5.2.2. Supervisor Level

### 5.2.2.1. Head Cashier

Untuk level supervisor khususnya head cashier, wawancara dan observasi dilakukan kepada 2 orang head cashier yang bernama Vera dan Henny. Berikut adalah wawancara dan hasil observasi yang dilakukan dengan kedua head cashier tersebut :

1. Apakah mudah dalam mengoperasikan *database* sistem yang telah ada?  
Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?

V : Dirasakan cukup mudah dalam mengoperasikan *database* sistem yang ada. Karena sebelumnya, telah dilakukan pelatihan untuk mengoperasikan *database* sistem yang digunakan sekarang ini.

H : Dalam mengoperasikan *database* sistem dirasakan mudah karena sebelumnya dilakukan pelatihan terlebih dahulu bagi para pegawai dan apabila ditemukan kesulitan maka pihak EDP akan menjelaskan secara lebih jelas

Hasil observasi :

Para head cashier terlihat sangat menguasai cara dalam mengoperasikan sistem yang ada. Hal ini disebabkan karena para head cashier telah memperoleh pelatihan mengenai cara mengoperasikan sistem dalam supermarket.

2. Apakah memerlukan waktu yang lama dalam mengakses *database* sistem yang ada sekarang?

V : Dalam mengakses *database* dapat dikatakan memakan waktu yang cepat. Tetapi kadang-kadang, waktu yang diperlukan untuk mengakses *database* cukup lama.

H : Waktu yang dibutuhkan dalam mengakses sistem yang ada tidak menentu karena seringkali cepat dan seringkali lambat. Jadi tidak dapat dikatakan secara pasti.

Hasil observasi :

Kadangkala diperlukan sedikit waktu dalam mengakses database sistem yang ada terutama disaat aktivitas dalam supermarket sedang ramai, seperti hari libur ataupun menjelang hari-hari besar keagamaan.

3. Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?

V : Informasi yang tersedia sudah dapat dikatakan akurat, walaupun masih ada informasi yang kadangkala belum tersedia pada saat dibutuhkan. Contohnya, kasir sering meminta bantuan apabila ada barang yang setelah di *scan* namanya tidak sesuai dengan fisik barang yang di *scan*.

H : Sudah cukup akurat informasi yang diperoleh dari sistem yang ada. Masih dikatakan cukup akurat karena masih ditemukan bahwa ada informasi yang masih belum tersedia dalam sistem, seperti ada nama barangnya tetapi harganya belum ada.

Hasil observasi :

Informasi yang tersedia masih kurang akurat. Hal ini terlihat dari kadangkala para kasir meminta bantuan dari para head cashier karena terdapat hal-hal

seperti, ada barang yang belum mempunyai harga, ada barang yang belum terdaftar, fisik barang dengan informasi yang mereka peroleh berbeda, dll.

4. Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?

V : Informasi yang tersedia sudah dapat dikatakan lengkap dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Tetapi sesekali ada juga informasi yang dibutuhkan tapi belum tersedia seperti : harga barang yang telah dijual namun informasi harga barang tersebut belum tersedia.

H : Masih kurang lengkap informasi yang tersedia karena masih ada baik itu nama barang ataupun harga barang yang belum ditemukan pada saat transaksi penjualan terjadi.

Hasil observasi :

Informasi yang ada memang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh head cashier, tetapi masih ada juga informasi yang dibutuhkan namun belum tersedia atau informasi yang ada masih kurang lengkap, seperti masalah-masalah yang dihadapi oleh para kasir sehingga memerlukan bantuan atau penanganan dari para head cashier.

5. Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia secara tepat waktu?

V : Informasi yang dibutuhkan kadang-kadang tidak tersedia secara tepat waktu. Contohnya, barang baru yang hendak dijual seharusnya sebelum dipajang di supermarket sudah terdaftar dalam sistem baik itu kode,

nama barang dan harga. Tetapi kadang-kadang barangnya sudah terpajang tapi saat transaksi barang tersebut belum terdaftar.

H : Kadang-kadang masih ada juga informasi yang belum tersedia secara tepat waktu. Hal ini biasanya disebabkan karena pihak EDP yang terlambat memasukkan data barang atau penjaga counter yang terlalu cepat dalam memajang barang di counter.

Hasil observasi :

Terkadang informasi yang dibutuhkan masih belum dapat tersedia pada saat dibutuhkan, seperti Shampoo Dove yang merupakan produk baru sudah tersedia dijual di supermarket tetapi pada saat discan oleh kasir, belum ada informasi mengenai harganya.

6. Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir?

V : Dapat dikatakan mudah untuk mengganti atau merubah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir. Karena sebelumnya telah diberikan pelatihan dan juga telah dilengkapi dengan *password* untuk melakukan hal tersebut. Jadi untuk merubah apabila ada kesalahan, saya terlebih dahulu menanyakan kepada kasir apa penyebabnya. Kemudian untuk merubahnya, saya memasukkan *password* saya dan merubah kesalahan yang terjadi.

H : Untuk merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan pada kasir, mudah untuk dilakukan karena saya tinggal menggantinya dengan

terlebih dahulu memasukkan password saya. Tetapi sebelumnya harus ada penjelasan dari pihak kasir penyebab terjadinya kesalahan tersebut.

Hasil observasi :

Para head cashier terlihat sangat menguasai cara merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh para kasir. Langkah-langkah yang dilakukan oleh head cashir dalam merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan oleh kasir yaitu pertama, menanyakan kepada kasir dimana letak kesalahan yang terjadi. Kedua, head cashier yang bersangkutan harus memasukkan passwordnya terlebih dahulu agar supaya dapat masuk kedalam sistem yang ada untuk mengganti atau merubahnya.

7. Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?

V : Selama ini, saya belum mendapati pelanggaran terhadap keamanan sistem yang dilakukan oleh para kasir karena setiap transaksi yang terjadi pada setiap harinya, pada besok hari langsung dilakukan pengecekan kembali antara struk yang ada dengan data yang tersimpan dalam sistem.

H : Belum pernah terjadi pelanggaran terhadap sistem keamanan yang ada, baik itu oleh pihak kasir maupun oleh pihak lain di supermarket ini

Hasil observasi :

Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket. Seperti, yang diamati terhadap para kasir dan head cashier, para kasir tidak pernah melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan

dalam transaksi yang terjadi dan para head cashier dalam melakukan perbaikan memasukkan passwordnya yang secara otomatis akan tersimpan kedalam sistem sehingga manajemen dapat mengontrol semua aktivitas yang dilakukan baik oleh kasir maupun head cashier.

8. Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?

V : Selama ini, saya merasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada walaupun tidak besar.

H : Dapat dirasakan bahwa adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem, tapi kadangkala dirasakan pula adanya ketidaknyamanannya.

Hasil observasi :

Terdapat peningkatan kenyamanan dalam menggunakan Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket, seperti penggantian keyboard yang telah rusak, perbaikan terhadap monitor komputer, dll.

9. Apakah selama ini hubungan antara *head cashier* dengan pihak EDP berjalan dengan baik?

V : Selama ini, saya merasa bahwa hubungan antara head cashier dengan pihak EDP berjalan dengan baik

H : Sangat baik, karena setiap ada keluhan tentang sistem dapat langsung disampaikan kepada pihak EDP tanpa sungkan

Hasil observasi :

Hubungan yang terjalin antara para head cashier dengan pihak EDP berjalan dengan sangat baik sehingga mereka terlihat seperti suatu keluarga yang rukun yang saling membantu apabila ada yang mengalami kesulitan.

10. Apakah *head cashier* merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?

V : Dapat dikatakan demikian, karena dirasakan bahwa walaupun secara tidak langsung melalui keluhan yang disampaikan kami sudah terlibat didalamnya

H : Merasa dilibatkan, karena dari keluhan yang disampaikan kepada pihak EDP memperoleh tanggapan yang positif

Hasil observasi :

Para head cashier ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.

Tabel 5.2.  
Ringkasan Jawaban Head Cashier

No.	PERTANYAAN	VERA	HENNY
1	Apakah mudah dalam mengoperasikan <i>database</i> sistem yang telah ada? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?	Cukup mudah  Ada	Mudah  Ada
2	Apakah memerlukan waktu yang lama dalam mengakses <i>database</i> sistem yang ada sekarang?	Kadang cepat, kadang lambat	Tidak menentu
3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?	Dapat dikatakan akurat	Sudah cukup akurat
4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?	Sudah dapat dikatakan lengkap	Masih kurang lengkap
5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia secara tepat waktu?	Kadang-kadang tidak tepat waktu	Kadang-kadang belum tepat waktu
6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir?	Mudah	Mudah
7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?	Belum mendapati adanya pelanggaran	Belum pernah terjadi
8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?	Adanya peningkatan	Adanya peningkatan
9	Apakah selama ini hubungan antara <i>head cashier</i> dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Berjalan baik	Sangat baik
10	Apakah <i>head cashier</i> merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?	Terlibat	Terlibat

Sumber : Hasil wawancara

### 5.2.2.2. Manager Department Purchase

Untuk level supervisor khususnya MD Pembelian, wawancara dan observasi dilakukan kepada 3 orang MD Pembelian yang terdiri atas MD Non Food, MD Food dan MD Fresh Food. Berikut adalah hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan dengan ketiga MD Pembelian tersebut :

1. Apakah mudah dalam mengoperasikan sistem *database* yang telah ada?

MD NF : Pada dasarnya, dalam mengoperasikan *database* dari sistem yang ada merupakan suatu hal yang mudah. Dirasakan mudah karena sebelumnya saya telah terbiasa dalam mengoperasikan komputer, jadi untuk mempelajari sistem yang ada sekarang menjadi sangat mudah untuk dipahami dan untuk mengoperasikannya.

MD F : Untuk mengoperasikan *database* sistem yang ada tidak ditemukan sesuatu hal yang sulit karena pada dasarnya saya telah terbiasa dalam mengoperasikan komputer sehingga dalam mengoperasikan sistem yang ada tidak menemukan kendala

MD FF : Dalam mengoperasikan *database* sistem, untuk saya tidak ada kesulitan karena sebelumnya saya sudah terbiasa berhadapan dengan komputer dan juga dalam pekerjaan saya sekarang tidak terlalu sering mengoperasiakan sistem yang ada.

Hasil observasi :

Para manager department purchase terlihat sangat menguasai sistem yang ada dalam supermarket termasuk dalam mengoperasikan sistem yang ada serta fungsi-fungsinya.

2. Apakah memerlukan waktu lama dalam mengakses sistem *database* yang ada sekarang?

MD NF : Pada dasarnya, dalam mengakses *database* yang ada, waktu yang dibutuhkan tidak dapat dikatakan cepat dan juga tidak dapat dikatakan lambat. Jadi secara rata-rata dapat dikatakan memerlukan waktu yang cukup untuk mengakses. Hal ini disebabkan karena kadangkala dalam mengakses sesuatu seperti kartu stok, waktu yang dibutuhkan cukup lama. Mungkin hal ini disebabkan karena banyaknya beban kerja dalam sistem sehingga pemrosesannya menjadi lambat dan hal ini sering terjadi dalam keadaan sibuk.

MD F : Waktu yang dibutuhkan dalam mengakses sistem tidak menentu karena seringkali akses dapat dilakukan dengan cepat namun kadangkali akses yang dilakukan harus memerlukan sedikit waktu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

MD FF : Untuk waktu yang diperlukan dalam mengakses sistem, bagi saya tidak ada masalah karena dalam pelaksanaan pekerjaan lebih mengutamakan pengecekan barang secara fisiknya daripada pengecekan melalui sistem yang ada. Hal ini disebabkan karena barang fresh food yang ada biasanya mempunyai perputaran penjualan yang lebih cepat dan kemungkinan ada barang yang rusak lebih besar sehingga akan lebih mudah apabila dilakukan pengecekan secara langsung.

Hasil observasi :

Waktu yang diperlukan oleh manager department food dan non food dalam mengakses sistem yang ada terlihat tidak mementu, dalam artian seringkali pengaksesan berjalan dengan cepat namun kadang sebaliknya, seperti, saat manager department food dan non food membuat purchase order, mereka terlebih dahulu harus mengakses informasi mengenai barang-barang apa saja yang harus diorder dan seberapa banyak. Akan tetapi, manager department fresh food tidak menemui kendala akan pengaksesan sistem karena manager department fresh food dalam pekerjaannya lebih banyak terjun langsung ke lapangan dalam mengontrol barang yang ada.

3. Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?

MD NF : Pada dasarnya, informasi yang tersedia menurut saya sudah cukup akurat walaupun kadangkala masih ada terjadi kekeliruan tetapi, masih dapat ditoleransi atau tidak menyebabkan sesuatu yang sifatnya fatal

MD F : Informasi yang tersedia sudah dapat dikatakan akurat walaupun kadangkala masih ada sedikit kesalahan yang didapati yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada saat memasukkan data

MD FF : Untuk keakuratan informasi mengenai barang fresh food, dapat dikatakan bahwa informasi yang ada masih kurang akurat. Contohnya untuk sayuran kangkung, saat dilakukan pengecekan dalam sistem informasi diperoleh bahwa sayur kangkung masih

tersedia sejumlah 15 ikat. Tapi pada kenyataan tinggal 8 ikat karena ada yang rusak dan sudah dilakukan retur, tetapi data tersebut belum di input oleh bagian EDP.

Hasil observasi :

Masih ditemui adanya kekurangakuratan atas informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada. Kekurangakuratan ini terjadi karena masih ditemui adanya kekeliruan atau kesalahan atas informasi yang diterima oleh para manager department purchase seperti yang dipaparkan oleh manager department non food.

4. Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?

MD NF : Informasi yang tersedia dan informasi yang dibutuhkan, menurut saya sudah sesuai atau sudah tercukupi. Namun ada hal yang masih kurang menurut saya, tapi bukan dalam hal informasinya yang kurang, tetapi dalam hal efisien dan efektif dalam pembuatan PO (*purchase order*) atau kurangnya kemudahan dalam sistem pembuatan PO. Karena untuk membuat PO, terlebih dahulu saya harus melihat *stock card* per item untuk melihat barang-barang apa saja yang sudah harus dipesan dan dari *supplier* mana saja. Kemudian harus melihat *track rekor* penjualan barang tersebut untuk mengetahui apakah barang tersebut laku dijual atau tidak agar supaya dapat dilakukan pemesanan barang sesuai dengan kebutuhan. Dari kedua hasil tersebut, saya harus mencatatnya

dahulu secara manual kemudian membuatnya lagi kedalam file PO. Hal inilah yang memakan waktu dalam pengerjaan PO padahal semua data yang diperlukan telah tersedia.

MD F : Dapat dikatakan bahwa informasi yang dibutuhkan sudah cukup tersedia secara lengkap walaupun kadangkala masih ada sedikit yang kurang lengkap tapi dapat tersedia juga. Disisi lain, saya mempunyai keluhan yang sama dengan yang dikatakan oleh MD NF dalam hal pembuatan PO. Dan hal ini juga menjadi masukkan kami kepada pihak manajemen untuk diperhatikan

MD FF : Untuk kelengkapan informasi yang tersedia, dapat dikatakan lengkap. Karena biasanya, informasi yang saya perlukan berupa *stock chart* untuk melihat *history sells* dari barang *fresh food* agar supaya nantinya dapat membuat pesanan sesuai dengan *history sells* yang ada.

Hasil observasi :

Kekuranglengkapan informasi yang diperoleh oleh para manager department food dan non food terletak pada kurang lengkapnya informasi menu yang ada dalam sistem saat pembuatan purchase order seperti yang dipaparkan oleh manager department non food. Hal ini menyebabkan pembuatan purchase order tidak dapat dilakukan dengan cepat.

5. Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia tepat waktu?

**MD NF** : Informasi yang dibutuhkan dapat tersedia sesuai dengan waktu pada saat informasi tersebut dibutuhkan. Walaupun sesekali informasi yang dibutuhkan masih dalam tahap pemrosesan.

**MD F** : Informasi yang dihasilkan dapat dikatakan tersedia sesuai dengan saat dibutuhkan. Kadang-kadang juga terjadi, informasi tersebut sudah dibutuhkan tapi masih dalam belum rampung.

**MD FF** : Kalau untuk informasi *online stock*, biasanya informasi yang tersedia seringkali telat atau tidak sesuai dengan fisik barangnya. Tetapi kalau untuk *stock chart*, biasanya informasi sudah tersedia secara tepat waktu dalam artian bahwa pada saat dibutuhkan, informasi tersebut sudah ada.

Hasil observasi :

Untuk manager department food dan non food, informasi yang dibutuhkan sudah dapat tersedia pada saat dibutuhkan. Namun bagi manager department fresh food, informasi yang dibutuhkannya tidak dapat diperoleh melalui sistem yang ada secara tepat waktu seperti, informasi mengenai *online stock* dari barang-barang fresh food.

6. Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO?

**MD NF** : PO yang telah dibuat diserahkan kepada manajer untuk diperiksa kembali apakah sudah benar atau masih ada kesalahan. Apabila ada kesalahan dan harus dirubah, maka perubahan tersebut harus seizin manajer walaupun pada saat perubahan tetap menggunakan

*password* saya. Setelah PO telah selesai diperbaiki, PO tersebut harus kembali diserahkan kepada manajer untuk disahkan sekaligus pengecekan kembali.

MD F : Apabila ada kesalahan dalam pembuatan PO, maka manajer akan mengetahui hal tersebut dan akan dilakukan perbaikan atas sepengetahuan dari manajer untuk menghindari terjadinya kekeliruan

MD FF : Biasanya PO yang dibuat untuk bagian fresh food akan lebih cepat prosesnya karena untuk membuat PO langsung mengecek kondisi barang yang ada sehingga kemungkinan kesalahan yang terjadi lebih kecil

Hasil observasi :

Para manager department purchase terlihat sangat menguasai cara dalam merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO. Namun dalam merubah atau mengganti, para manager department purchase tidak dapat langsung saja merubah atau mengganti bila ada kesalahan, akan tetapi harus sepengetahuan dari manajer dan setelah memperbaiki PO tersebut harus disahkan oleh manajer.

7. Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?

MD NF : Selama ini, belum pernah terjadi pelanggaran terhadap keamanan sistem karena, seperti dalam pembuatan PO, PO yang dibuat selain berdasarkan atas informasi yang diperoleh dari sistem yang ada,

juga didasarkan pada informasi yang diberikan oleh penjaga counter di area supermarket. Kemudian PO tersebut harus diperiksa dan disahkan oleh manager.

MD F : Pelanggaran yang terjadi dikarenakan oleh pelanggaran terhadap sistem keamanan belum pernah terjadi karena pengawasan yang dilakukan terhadap sistem keamanan sangat tinggi.

MD FF : Belum pernah ditemukan adanya pelanggaran terhadap sistem keamanan selama ini. Jadi dapat dikatakan bahwa sistem keamanan yang ada di supermarket sudah baik.

Hasil observasi :

Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket karena sistem keamanan yang ada dalam supermarket selalu menjadi perhatian penting di dalam sistem yang ada.

8. Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?

MD NF : Peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem dapat dirasakan bahwa ada. Tetapi tidak menutup kemungkinan juga terhadap adanya ketidaknyamanan dalam menjalankan sistem seperti yang telah disebutkan diatas

MD F : Dapat dikatakan bahwa ada peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada tetapi akan lebih baik lagi apabila keluhan-keluhan yang disampaikan kepada pimpinan mendapatkan tanggapan yang positif.

MD FF : Dapat dirasakan adanya peningkatan kenyamanan tetapi bagi saya itu tidak terlalu penting karena saya tidak terlalu banyak berhubungan dengan sistem yang ada.

Hasil observasi :

Peningkatan kenyamanan dirasakan oleh manager department purchase, disaat keluhan atau masukan yang disampaikan mendapat tanggapan yang baik dan dapat langsung direalisasikan.

9. Apakah selama ini hubungan antara MD pembelian dengan pihak EDP berjalan dengan baik?

MD NF : Hubungan antara MD non food dengan pihak EDP berjalan dengan baik. Dalam artian bahwa selama ini tidak pernah terjadi perselisihan.

MD F : Hubungan kami berjalan dengan baik, sehingga apabila ada hal yang membutuhkan pertolongan pihak EDP dapat langsung disampaikan

MD FF : Dapat dikatakan hubungan yang ada selama ini tidak ada masalah.

Hasil observasi :

Hubungan yang terjalin antara manager department purchase dan pihak EDP sangat baik sehingga mereka dapat saling membantu dan bekerja sama dalam berbagai hal di supermarket.

10. Apakah MD pembelian merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?

**MD NF** : Merasa dilibatkan, karena berdasarkan keluhan yang ada maka dapat menjadi suatu masukan yang baik bagi perkembangan sistem yang ada sekarang ini

**MD F** : Ya, karena seringkali kami juga memberikan masukan kepada pihak EDP maupun pihak pimpinan mengenai sistem yang ada maupun perangkat komputernya

**MD FF** : Ya, walaupun tidak terlalu banyak terlibat karena bagian ini lebih mementingkan kondisi fisik dari barang yang ada.

Hasil observasi :

Manager department purchase ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya masukan-masukan yang diberikan guna mengembangkan sistem yang ada.

Tabel 5.3.  
Ringkasan Jawaban Manager Department Purchase

<b>N O</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>MD NON FOOD</b>	<b>MD FOOD</b>	<b>MD FRESH FOOD</b>
1	Apakah mudah dalam mengoperasikan sistem <i>database</i> yang telah ada?	Mudah	Tidak sulit	Tidak ada kesulitan
2	Apakah memerlukan waktu lama dalam mengakses sistem <i>database</i> yang ada sekarang?	Tidak dapat dikatakan cepat atau lambat	Tidak menentu	Tidak ada masalah
3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?	Sudah cukup akurat	Sudah dapat dikatakan akurat	Masih kurang akurat
4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?	Cukup lengkap	Cukup lengkap	Lengkap
5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia tepat waktu?	Sesuai	Sesuai	Seringkali telat
6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO?	Mudah	Mudah	Mudah
7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?	Belum pernah terjadi	Belum pernah terjadi	Belum pernah ditemukan
8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?	Ada	Ada	Ada
9	Apakah selama ini hubungan antara MD pembelian dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Berjalan baik	Berjalan baik	Baik
10	Apakah MD pembelian merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?	Terlibat	Ya	Ya

Sumber : Hasil wawancara

### 5.2.3. Manager Level

Dalam COCO Supermarket, hanya terdapat satu manager yang mengepalai seluruh kegiatan operasional yang ada dalam supermarket.

1. Apakah dalam mengoperasikan Teknologi Informasi yang ada sekarang dirasakan relatif mudah?

- \* Untuk mengoperasikan Teknologi Informasi yang ada sekarang ini, relatif mudah. Hal ini dikarenakan, pada dasarnya saya telah mengetahui cara mengoperasikan komputer. Dan untuk cara mengoperasikan sistem yang dijalankan dengan Teknologi Informasi, hanya tinggal diberikan sedikit pengajaran oleh pihak EDP. Tetapi pengajaran yang dilakukan bukan berupa pelatihan yang memerlukan waktu khusus. Jadi, karena sering digunakan maka otomatis menjadi suatu hal yang mudah.

Hasil observasi :

Manager terlihat sangat menguasai sistem yang ada dalam supermarket, baik dalam hal mengoperasikannya maupun semua fungsi yang ada didalamnya. Hal ini terbukti dengan berbagai penjelasan mengenai sistem dalam supermarket yang diberikan oleh manager beserta dengan cara-cara dalam mengoperasikan sistem yang ada.

2. Apakah untuk mengakses informasi yang dibutuhkan melalui Teknologi Informasi memerlukan waktu yang lama?

- \* Dalam mengakses informasi tidak dapat ditentukan secara pasti waktu yang dibutuhkan karena kecepatan dalam mengakses informasi terkadang cepat namun terkadang lambat. Kelambatan dalam mengakses biasanya

terjadi pada saat supermarket sedang dalam keadaan sibuk atau banyak pengunjung. Hal ini mungkin terjadi disebabkan banyaknya beban yang terjadi dalam sistem Teknologi Informasi.

Hasil observasi :

Waktu yang diperlukan oleh manager dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, tidak dapat dipastikan karena terkadang pengaksesan dapat berjalan dengan cepat namun terkadang sebaliknya. Seperti, saat manager menjelaskan mengenai sistem yang ada dan langsung mempraktekannya, pengaksesan berjalan dengan cepat. Kemudian beberapa hari kemudian saat manajer ingin menunjukkan top rank 100 barang yang paling laku terjual pada hari tersebut, pengaksesan kurang berjalan dengan cepat sehingga memerlukan sedikit waktu. Hal ini terjadi karena saat itu, supermarket dalam keadaan sibuk karena menjelang hari raya Idul Fitri.

3. Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?
  - ✖ Informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi untuk sekarang ini dirasakan sudah cukup akurat. Sudah cukup akurat disini artinya bahwa masih ditemukan adanya kesalahan-kesalahan dari informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi

Hasil observasi :

Informasi yang diperoleh melalui sistem yang ada masih kurang akurat. Hal ini terlihat dari masih adanya berbagai masalah atau kekurang jelasan berbagai hal yang ditanyakan kepada manajer oleh para kasir maupun head cashier.

4. Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan?

\* Selama ini, informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cukup sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Tapi ada informasi-informasi tertentu yang dalam pengadaannya memerlukan bantuan dari bagian EDP untuk menyiapkannya. Hal ini terjadi dikarenakan apabila harus dikerjakan sendiri maka akan memakan waktu yang cukup lama. Contohnya : pengambilan keputusan dalam pembelian barang untuk bulan Oktober sampai Desember. Saya harus terlebih dahulu melihat *historical sells* tahun sebelumnya pada tiga bulan tersebut. Untuk itu, saya memerlukan informasi mengenai *top rank* barang-barang apa saja yang pada bulan Oktober sampai Desember tahun lalu yang paling laku terjual. Dan untuk memperoleh informasi tersebut, diperlukan waktu karena harus di *search* pada data tahun sebelumnya.

Hasil observasi :

Informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada serta informasi yang dibutuhkan oleh manager dalam pelaksanaan pekerjaannya telah sesuai atau dapat dikatakan bahwa semua informasi yang dibutuhkan manager tersedia melalui informasi yang dihasilkan dari sistem yang ada, seperti contoh yang telah disampaikan oleh manager.

5. Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang diperoleh berupa laporan-laporan dapat tersedia tepat waktu?

- ✖ Menurut pengalaman saya, untuk memperoleh laporan periodik memerlukan sedikit waktu dalam pemrosesannya sehingga memperoleh suatu laporan yang lengkap. Contohnya : untuk memperoleh laporan bulan Oktober, pada minggu pertama bulan November baru laporan tersebut dapat tersedia secara lengkap. Tetapi kalau hanya untuk melihat laporan tersebut secara umum, itu dapat dilakukan terutama hanya untuk melihat secara kategori saja. Untuk melihat sampai pada sub kategorinya, itu belum dapat dilihat karena laporan tersebut sedang dalam proses penyelesaian. Dan biasanya, setelah laporan tersebut selesai diproses baru dicetak untuk kemudian diserahkan kepada General Manager.

Hasil observasi :

Untuk memperoleh laporan keuangan secara periodik melalui sistem yang ada, memerlukan waktu yang lebih karena sistem operasional dan sistem akuntansi yang ada dalam supermarket masih berjalan sendiri-sendiri atau belum berhubungan secara langsung. Namun untuk melihat laporan secara kategorinya saja, dapat langsung dilihat kedalam sistem yang ada seperti, contoh yang disampaikan oleh manajer.

6. Apakah dari pengalaman memanfaatkan Teknologi Informasi selama ini, seberapa sering terjadinya kesalahan dari informasi yang dihasilkan?
  - ✖ Dari setiap sistem yang digunakan, pasti akan ada kesalahannya. Tidak mungkin tidak pernah terjadi kesalahan. Tapi kesalahan yang terjadi disini pertama, disebabkan karena supermarket ini menggunakan sistem rata-rata. Contohnya : dalam membeli barang yang terdapat dua harga yaitu

Rp.1000,- dan Rp.1100,-. Jadi karena menggunakan sistem rata-rata, maka otomatis sistem akan menggunakan harga rata-rata yaitu Rp.1050,-. Hal seperti ini biasanya, nanti jelas terlihat selisih perhitungannya pada saat akhir tahun. Karena pada akhir tahun, selisih yang dihasilkan sudah semakin besar maka akan semakin jelas kelihatan.

Kedua, ada kendala operasional yang dapat terkait ke dalam sistem, seperti *barcode*. Contohnya : *barcode* barang A dan barang B tanpa sengaja sama. Padahal kedua barang tersebut jelas-jelas berbeda. Ini mengakibatkan, seharusnya barang A yang laku terjual tapi bisa jadi justru barang B yang laku terjual. Hal seperti inilah yang dapat menyebabkan terjadinya kesalahan informasi. Dan biasanya barang yang mahal justru terjual dengan harga yang murah. Hingga pada saat perhitungan akhir bulan, baru dapat diketahui dengan jelas bahwa barang B yang laku terjual tapi pada kenyataannya *stock* barang tersebut masih banyak. Sebaliknya, barang A yang tidak laku tetapi *stock* barang tersebut telah banyak berkurang.

6a. Bagaimana kesalahan tersebut dapat diketahui?

- ✘ Biasanya kesalahan-kesalahan tersebut dapat diketahui apabila nilainya telah terakumulasi dan hal tersebut nanti dapat dilihat pada akhir tahun atau pada saat dilakukan *stock opname*. Dari hasil yang diperoleh pada akhir tahun kemudian diteliti kembali untuk mencari kesalahan yang terjadi.

Kesalahan yang seperti itu dapat terjadi, disebabkan karena adanya *human error*. Dan biasanya terjadi karena kesalahan dalam menginput kode untuk barang tersebut.

Hasil observasi :

Terdapat beberapa kesalahan atas informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada, terutama kesalahan tersebut terjadi karena penggunaan sistem rata-rata yang diterapkan dalam supermarket serta adanya kesalahan dalam memasukkan barcode barang. Kesalahan seperti ini dapat diketahui pada saat akhir periode atau saat dilakukannya *stock opname*.

7. Apakah dilakukan pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?

\* Pendokumentasian dilakukan terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Pendokumentasian dilakukan dengan beberapa cara yaitu : pertama, secara harian, setiap hari pada saat tutup kunci, semua informasi yang ada dalam sistem dilakukan backup secara harian dan disimpan. Kedua, secara bulanan, jadi semua informasi yang telah di *backup* secara harian, dijadikan satu dalam *backup* bulanan. Ketiga, secara tahunan, jadi semua informasi dan laporan yang dihasilkan selama setahun disimpan dalam master data dan juga *compact disk* (CD).

Untuk data-data tahun yang sedang berjalan dan tahun sebelumnya, masih ada tersimpan dalam komputer pemakai, sedangkan untuk data-data dua tahun sebelumnya telah dikeluarkan dan disimpan kedalam master data dan CD di bagian EDP.

Hasil observasi :

Pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari sistem yang ada terlihat dari peralatan yang digunakan dalam mendokumentasikannya, seperti master data dan CD yang tersimpan secara baik dan teratur dalam ruangan EDP.

8. Apakah dari pengalaman selama ini, keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi yang digunakan sudah baik, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan?

\* Menurut pengalaman saya selama ini, keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi sudah baik karena semua pemakai telah dilengkapi dengan *password*nya masing-masing dan barang siapapun yang akan mengakses data dengan menggunakan *password* pasti akan terekam dalam sistem sehingga mudah untuk diketahui apabila terjadi kecurangan. Selain itu, telah ditetapkan batasan-batasan untuk masing-masing pemakai dalam mengakses data berdasarkan level para pemakai.

Hasil observasi :

Penggunaan *password* sebagai kunci untuk bisa masuk dan mengoperasikan sistem yang ada, merupakan salah satu sistem keamanan yang digunakan dalam supermarket. Selain itu, ditetapkannya batasan-batasan bagi para pemakai sesuai dengan levelnya masing-masing. Seperti, kasir aksesnya dalam sistem hanya sebatas melihat informasi harga dan jenis barang yang dijual dalam supermarket atau untuk melakukan transaksi penjualan. Apabila terjadi

kesalahan dalam pelaksanaan transaksi penjualan, kasir tidak diperkenankan untuk merubah atau mengganti transaksi yang tersebut.

9. Apakah dari pengalaman selama ini, dapat dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?

- \* Peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada memang dapat dirasakan. Terutama apabila ada keluhan-keluhan atas pemanfaatan Teknologi Informasi, langsung ditanggapi dengan positif oleh pimpinan dan langsung dilakukan perbaikan. Akan tetapi, ada juga kekurangnyamanan apabila keluhan-keluhan yang dikemukakan belum mendapat tanggapan yang positif dari pimpinan.

Hasil observasi :

Peningkatan kenyamanan dirasakan oleh manajer, disaat keluhan atau masukan yang disampaikan mendapat tanggapan yang baik dan dapat langsung direalisasikan.

10. Apakah selama ini hubungan antara Manager dengan pihak EDP berjalan dengan baik?

- \* Hubungan yang berjalan selama ini antara saya dan pihak EDP sangat baik sehingga setiap ada masalah menyangkut Teknologi Informasi dapat langsung dibicarakan bersama.

Hasil observasi :

Hubungan yang terjalin antara manajer dan pihak EDP sangat baik sehingga mereka dapat saling bekerja sama dan berdiskusi mengenai berbagai hal yang menyangkut keadaan dalam supermarket.

11. Apakah Manager merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?

- \* Ya, merasa dilibatkan karena saya dapat menyampaikan pendapat atau usulan mengenai perbaikan menyangkut Teknologi Informasi yang digunakan sekarang ini. Seperti contohnya pada struk yang dihasilkan oleh kasir. sebelumnya dalam struk tersebut tidak tercantum mengenai potongan harga dari barang yang mendapatkan discount. Atas usulan saya, maka sudah ditambahkan hal tersebut agar supaya konsumen mengetahui bahwa barang yang mereka beli memperoleh discount dengan melihat struk belanja.

Hasil observasi :

Manager ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari dilakukan atau diterapkannya usulan dari manajer seperti, menambahkan keterangan mengenai jumlah penghematan yang diperoleh konsumen saat berbelanja melalui potongan harga barang kedalam struk belanjaan.

12. Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?

- \* Menurut saya, ya. Karena seringkali saya dengan pihak EDP bertukar pikiran mengenai permasalahan yang ada dalam supermarket. Walaupun kebanyakan mengenai Teknologi Informasi, namun pembicaraan tersebut secara tidak langsung juga menyangkut jalannya bisnis secara umum.

Hasil observasi :

Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuannya mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.



Tabel 5.4.  
Ringkasan Jawaban Manager Level

NO	PERTANYAAN	MANAGER
1	Apakah dalam mengoperasikan Teknologi Informasi yang ada sekarang dirasakan relatif mudah?	Relatif mudah
2	Apakah untuk mengakses informasi yang dibutuhkan melalui Teknologi Informasi memerlukan waktu yang lama?	Tidak pasti
3	Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?	Sudah cukup akurat
4	Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan?	Sudah cukup sesuai
5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang diperoleh berupa laporan-laporan dapat tersedia tepat waktu?	Memerlukan sedikit waktu
6	Apakah dari pengalaman memanfaatkan Teknologi Informasi selama ini, seberapa sering terjadinya kesalahan dari informasi yang dihasilkan?	Ada kesalahan
7	Apakah dilakukan pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?	Ada
8	Apakah dari pengalaman selama ini, keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi yang digunakan sudah baik, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan?	Sudah baik
9	Apakah dari pengalaman selama ini, dapat dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?	Ada
10	Apakah selama ini hubungan antara Manager dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Sangat baik
11	Apakah Manager merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?	Ya
12	Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?	Ya

Sumber : Hasil wawancara

#### 5.2.4. Level Top Manager

1. Apakah waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cepat?

- \* Secara umum, saya merasakan bahwa pengaksesan terhadap informasi sudah berjalan dengan cepat. Namun secara khusus, saya memperoleh masukan dari yang lainnya bahwa seringkali waktu yang dibutuhkan dalam mengakses informasi cukup lama. Setelah di analisis, ternyata yang menyebabkan diperlukannya waktu lebih dalam mengakses yaitu ketika supermarket dalam keadaan ramai pengunjung. Tetapi kelamaan dalam mengakses informasi yang terjadi masih dapat ditolerir dan tidak sampai membuat sesuatu yang sifatnya fatal.

Hasil observasi :

Pengaksesan yang dilakukan oleh top manager menjadi cepat karena didukung oleh peralatan komputer dan prosessor yang bagus serta top manager tidak setiap waktu mengakses sistem yang ada karena banyaknya kesibukan lain yang perlu dilakukan.

2. Apakah ketersediaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan?

- \* Secara umum, dapat dikatakan demikian. Namun secara khusus, masih ada yang kurang namun tidak terlalu material. Karena kadangkala saya memerlukan informasi yang tidak tersedia secara langsung melalui sistem yang telah ada. Jadi dengan kata lain, informasi tersebut ada tapi harus melalui proses pengolahan lagi untuk dapat disajikan. Seperti : untuk

mengetahui barang-barang apa saja yang sekarang ini sedang mengalami penurunan harga atau dalam masa promo, tapi tidak selalu hal tersebut dibutuhkan. Biasanya itu hanya dibutuhkan untuk melakukan perbandingan.

Hasil observasi :

Informasi yang dibutuhkan oleh top manajer sudah dapat tersedia melalui sistem yang ada dalam supermarket. Namun biasanya untuk laporan-laporan secara periodik, top manajer menginginkannya dalam bentuk *handout* atau yang sudah dicetak.

3. Apakah dilakukan sistem pendokumentasian atas informasi atau laporan-laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?

- \* Sudah pasti, sistem pendokumentasian harus dilakukan terhadap informasi atau laporan-laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Sistem pendokumentasian dilakukan melalui pertama, semua informasi atau data diluar periode yang sedang berjalan, sudah dikeluarkan dari komputer pemakai dan disimpan kedalam master data serta ke dalam bentuk CD-CD. Kedua, informasi atau data yang masih bersangkutan dengan periode yang berjalan, masih tetap tersimpan dalam komputer pemakai walaupun sudah dilakukan *backup* ke *master data* dan CD.

Hasil observasi :

Pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari sistem yang ada terlihat dari peralatan yang digunakan dalam

mendokumentasikannya, seperti master data dan CD yang tersimpan secara baik dan teratur dalam ruangan EDP.

4. Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran atas keamanan dari sistem yang digunakan?

- \* Sampai sekarang ini dan mudah-mudahan untuk seterusnya, tidak pernah terjadi pelanggaran atau kecurangan yang diakibatkan oleh lemahnya keamanan dari sistem yang digunakan. Hal ini ditunjang dengan dibuatnya level dari para pemakai dan semua pemakai dilengkapi dengan *password*nya masing-masing. Selain itu juga, pengoperasian dan pengaksesan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan *password* dan semuanya terekam dalam sistem sehingga dapat diketahui. Pemilihan penggunaan jaringan juga menjadi salah satu faktor penentu dalam sistem keamanan. Karena melalui jaringan semua informasi dapat diproteksi dan dapat diketahui apabila terjadi kecurangan. Semua hal yang berkaitan dengan keamanan sistem, menjadi prioritas utama sangat diperhatikan oleh pihak manajemen selama ini.

Hasil observasi :

Penggunaan *password* sebagai kunci untuk bisa masuk dan mengoperasikan sistem yang ada, merupakan salah satu sistem keamanan yang digunakan dalam supermarket. Selain itu, ditetapkannya batasan-batasan bagi para pemakai sesuai dengan levelnya masing-masing. Seperti, kasir aksesnya dalam sistem hanya sebatas melihat informasi harga dan jenis barang yang dijual dalam supermarket atau untuk melakukan transaksi penjualan. Apabila terjadi

kesalahan dalam pelaksanaan transaksi penjualan, kasir tidak diperkenankan untuk merubah atau mengganti transaksi yang tersebut.

5. Apakah ada pengalokasian anggaran atau dana khusus untuk operasional Teknologi Informasi dan pengadaan Teknologi Informasi yang baru?

- \* Memang dalam penyusunan *budget*, ada anggaran yang khusus dialokasikan untuk pemanfaatan Teknologi Informasi. Besarnya anggaran yang dialokasikan untuk pemanfaatan Teknologi Informasi sekitar 5%-7% dari total biaya yang diperlukan oleh supermarket. Tetapi anggaran yang dialokasikan tersebut pada kenyataannya tidak mencukupi untuk pengadaan Teknologi Informasi yang baru. Hal ini disebabkan karena harga-harga dari Teknologi Informasi ini mengacu pada kurs dollar, jadi dapat dikatakan harganya menjadi tidak pasti. Selain itu juga, karena adanya kenaikan bahan bakar memicu terjadinya kenaikan harga pada semua jenis barang tidak terkecuali untuk barang elektronik.

5a. Jadi, apakah dengan tidak mencukupinya *budget* maka tidak dilakukan perbaikan atau *upgrade* terhadap Teknologi Informasi yang digunakan?

- \* Tidak dapat dikatakan demikian. Karena setiap ada keluhan atau masukan yang menyangkut pemanfaatan Teknologi Informasi, maka dilakukan analisis terlebih dahulu untuk menentukan mana yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan atau *upgrade* sesuai dengan fungsinya masing-masing. Seperti untuk *software*, langsung dilakukan *upgrade* begitu ada versi terbarunya. Selain itu, apabila memang ada informasi-informasi yang

sangat dibutuhkan tetapi belum tersedia dalam sistem maka pimpinan menyampaikan hal tersebut kepada programmer untuk ditambahkan atau dimasukkan ke dalam sistem yang ada.

Untuk perangkat komputer yang ada, tidak semua langsung digantikan begitu ada versi terbarunya. Akan tetapi, apabila masih dapat digunakan dan berfungsi dengan baik, maka masih dipertahankan atau digunakan. Sedangkan apabila ada yang rusak, diteliti dahulu apakah memang harus diganti dengan yang baru ataukah cukup kalau hanya dilakukan perbaikan saja. Selain itu juga, disesuaikan dengan biaya yang diperlukan sebab ada barang yang dapat diperbaiki tetapi harga yang harus dikeluarkan untuk memperbaikinya sudah hampir sama dengan membeli barang yang baru. Jika lebih baik membeli barang yang baru daripada memperbaiki.

Namun dari kesemua masalah yang dihadapi menyangkut pemanfaatan Teknologi Informasi, pihak manajemen sangat menyadari bahwa investasi yang telah tanamkan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi bukanlah investasi dalam jumlah yang kecil dan hanya bersifat jangka pendek, tapi pemanfaatan Teknologi Informasi ini akan digunakan secara terus menerus dan harus dilakukan *upgrade* sesuai dengan perkembangan kebutuhan dari para pemakai serta Teknologi Informasi yang terus-menerus berkembang.

Hasil observasi :

Penganggaran atau dana yang diperuntukkan bagi Teknologi Informasi yang ada di supermarket dapat terlihat dari penyusunan budget yang ada serta dari berbagai peralatan yang digunakan oleh para pemakai dalam supermarket.

6. Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?

- \* Ya, karena jika pihak EDP tidak memiliki pengetahuan mengenai bisnis maka akan sulit untuk dapat bekerja dalam dunia bisnis serta memberikan masukan bagi perkembangan supermarket.

Hasil observasi :

Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuannya mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh top manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.

7. Apakah selama ini para staf IS bekerja secara profesional?

- \* Selama ini dapat dilihat bahwa para staf IS bekerja secara professional. Dalam supermarket, selain dari bagian EDP yang ada sekarang ini, ada juga seorang programmer yang bekerja secara *freelance* dalam artian bahwa pada saat programmer tersebut dibutuhkan, kita dapat menghubunginya kapan saja untuk menambahkan atau mengurangi program maupun untuk memperbaiki program yang ada. Dan untuk melakukan hal tersebut, programmer tidak harus datang ke supermarket tetapi dapat melakukannya dari mana saja dan mengirimnya melalui email dan nantinya bagian EDP yang akan menyelesaikan proses tersebut. Namun kadangkala, programmer tersebut datang untuk melihat atau melakukan pekerjaannya langsung di supermarket. Dari programmer ini dapat dilihat bahwa dia bekerja secara professional, demikian juga dengan bagian EDP yang bekerja dalam supermarket.

Hasil observasi :

Programmer yang bekerja secara *freelance*, tetap mengerjakan pekerjaannya secara profesional walaupun tidak selalu berada di dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya hubungan yang terus terjalin antara pihak top manajer dan programmer dalam membicarakan mengenai pengembangan sistem yang ada dalam supermarket. Seperti sekarang supermarket sedang menjalankan rencana untuk memberlakukan sistem pengumpulan point bagi para konsumen melalui member card yang nantinya point tersebut dapat ditukarkan atau dapat diikuti sertakan dalam pengundian hadiah.

8. Apakah dalam mengubah atau mengganti sistem dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?
  - \* Dalam merubah atau mengganti bahkan menambahkan sistem yang ada, programmer bekerja sesuai dengan waktu dan jumlah anggaran yang telah yang telah disepakati bersama. Jadi walaupun programmer tidak tetap berada dalam supermarket, tetapi semua hal yang menjadi pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik disertai dengan bantuan dari pihak EDP yang ada.

Hasil observasi :

Programmer mengirimkan sistem yang telah dibuatnya melalui email dan kemudian pihak EDP yang akan menggabungkannya dengan sistem yang sudah ada serta menjalankannya sesuai dengan petunjuk dari programmernya.

Tabel 5.5.  
Ringkasan Jawaban Top Manager Level

NO	PERTANYAAN	TOP MANAGER
1	Apakah waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cepat?	Cepat
2	Apakah ketersediaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan?	Sesuai
3	Apakah dilakukan sistem pendokumentasian atas informasi atau laporan-laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?	Ada
4	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran atas keamanan dari sistem yang digunakan?	Tidak pernah terjadi
5	Apakah ada pengalokasian anggaran atau dana khusus untuk operasionalisasi Teknologi Informasi dan pengadaan Teknologi Informasi yang baru?	Ada
6	Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?	Ya
7	Apakah selama ini para staf IS bekerja secara profesional?	Ya
8	Apakah dalam mengubah atau mengganti sistem dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?	Ya

Sumber : Hasil wawancara

## **BAB 6**

### **PEMBAHASAN**

#### **6.1. INTERPRETASI DATA**

##### **6.1.1. Operational Level**

###### **6.1.1.1. Pengoperasian sistem**

Kepuasan dirasakan oleh para kasir yang berada dalam level operasional menyangkut pengoperasian sistem yang ada, disebabkan karena para kasir merasakan kemudahan dalam mengoperasikan sistem yang ada. Kemudahan tersebut karena sebelumnya para kasir telah memperoleh pelatihan tentang cara mengoperasikan sistem yang ada saat para kasir akan mulai bekerja sebagai kasir di supermarket. Selain itu, sistem yang digunakan dalam supermarket telah dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat *simple* dan *intuitive* pada saat digunakan oleh para pemakainya. Hal ini sesuai dengan teori dari McLeod dan Schell (2004) bahwa untuk membantu pemakai dalam melakukan tugas-tugas tertentu, sistem yang digunakan haruslah bersifat *simple* serta mudah untuk digunakan dan dipahami oleh pemakai.

###### **6.1.1.2. Pengaksesan**

Pengaksesan informasi yang dilakukan oleh para kasir pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang tidak menentu. Tidak menentu disini disebabkan karena seringkali waktu yang dibutuhkan dalam mengakses informasi berjalan dengan cepat, namun seringkali juga sebaliknya. Hal tersebut

menyebabkan timbulnya kekurangan para kasir atas pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan. Karena salah satu keuntungan dari pemanfaatan Teknologi Informasi menurut Turban (2002) yaitu memberikan kemudahan, kecepatan dan penghematan biaya dalam mengakses informasi. Walaupun kadangkala terjadi kelambatan dalam mengakses informasi, namun keterlambatan tersebut masih dapat ditolerir oleh para kasir dengan pertimbangan bahwa pertama, keterlambatan tersebut tidak seringkali terjadi dan akan diperhatikan oleh perusahaan. Kedua, keterlambatan tersebut tidak sampai mengakibatkan kegagalan dalam pelaksanaan transaksi di kassa.

#### **6.1.1.3. Keakuratan**

Rasa kekurangakuratan atas informasi yang diperoleh dapat diketahui oleh para kasir apabila dilihat ada ketidakwajaran antara informasi yang ada pada komputer, baik itu nama barang atau harga barang dengan fisik barang pada saat terjadinya transaksi. Hal ini tidak sesuai dengan informasi yang berkualitas menurut O'Brien (2003), yang menyatakan bahwa informasi yang akurat adalah informasi yang sudah terbebas dari kesalahan. Karena adanya rasa kekurangakuratan atas informasi inilah yang menyebabkan para kasir merasa kurang puas atas sistem yang ada.

#### **6.1.1.4. Kelengkapan**

Dalam kelengkapan informasi ditemukan bahwa masih kurang lengkap informasi yang dihasilkan dari sistem yang ada. Kekuranglengkapannya informasi ditemukan pada saat terjadinya transaksi, barang yang di scan tidak mempunyai

harga atau barang tersebut tidak terdaftar dalam sistem sehingga kekuranglengkapan ini bertentangan dengan kelengkapan dari informasi yang berkualitas yang disampaikan oleh O'Brien (2003). Dengan adanya kekuranglengkapan informasi yang diperoleh, maka para kasir merasa kurang puas atas sistem yang ada.

#### 6.1.1.5. Perbaiki sendiri terhadap kesalahan

Para kasir tidak memiliki wewenang untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Jadi yang berhak untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan dalam transaksi hanyalah *head cashier* atau level diatas level operasional untuk keadaan tertentu. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh kasir. Selain itu, para kasir tidak diperkenankan untuk melakukan transaksi bagi dirinya sendiri pada saat jam kerja. Transaksi hanya dapat dilakukan pada saat selesai jam kerja dan dilakukan dengan sepengetahuan *head cashier*. Kedua hal diatas dilakukan sebagai pengendalian terhadap keamanan dari perangkat lunak yang ada sesuai dengan pengendalian perangkat lunak menurut Loudon dan Loudon (2004), bahwa mengawasi dan mencegah adanya akses bebas ke dalam sistem karena perangkat lunak sistem yang menjalankan fungsi pengendalian keseluruhan untuk program yang secara langsung memproses data dan file data. Jadi berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa para kasir merasakan kepuasan terhadap sistem keamanan yang ada dalam supermarket.

#### **6.1.1.6. Peningkatan kenyamanan**

Walaupun tidak banyak tetapi para kasir merasakan kepuasan atas adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada. Berkurangnya tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh para kasir lebih dikarenakan oleh beberapa hal yang menyangkut komponen Teknologi Informasi yang digunakan oleh kasir terutama perangkat kerasnya, seperti *keyboard* yang sudah terhapus angka-angkanya dan tampilan dilayar monitor yang sudah tidak fokus lagi. Sesuai dengan salah satu dari 6 model Lucas yang dikemukakan oleh Hoffer et.al., (2002) bahwa dengan semakin baiknya infrastruktur pendukung dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada maka pemakai akan semakin puas.

#### **6.1.1.7. Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit**

Hubungan yang ada antara para kasir dengan IS unit dalam hal ini pihak EDP terjalin sangat baik. Dapat dikatakan demikian karena para kasir merasa bahwa setiap kali para kasir mengalami kesulitan akan sistem maupun perangkat komputer yang mereka gunakan, para kasir dapat langsung menghubungi atau meminta pertolongan pada pihak EDP dan mereka akan dengan senang hati membantu. Jadi dengan terjalinnya hubungan yang sangat baik inilah yang menyebabkan para kasir merasa sangat puas.

#### **6.1.1.8. Keterlibatan dalam manajemen sistem**

Para kasir merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket walaupun tidak terlalu banyak. Keterlibatan yang dirasakan oleh para kasir karena mereka merasa bahwa dengan memberikan masukan yang berupa

keluhan atas sistem maupun perangkat komputer yang mereka gunakan, maka mereka telah turut serta dalam manajemen sistem. Terlebih lagi dengan adanya tanggapan yang baik atas keluhan tersebut oleh pihak pimpinan maka para kasir merasa lebih terlibat lagi dalam manajemen sistem serta meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh para kasir. Karena kepuasan pemakai menurut Chandrarin (1996), merupakan ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dalam diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikan selama pengembangan sistem



Tabel 6.1.  
Perbandingan antara Hasil Wawancara dan Hasil Observasi Operational Level

No	PERTANYAAN	WAWANCARA	OBSERVASI	HASIL
1	Apakah dalam mengoperasikan sistem yang telah ada, dirasakan mudah? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?	Mudah Ada	Dalam mengoperasikan sistem yang ada terlihat tidak menemukan masalah yang sangat berarti dan sudah sangat terampil dalam mengoperasikan sistem yang ada.	Sesuai
2	Apakah dalam mengakses informasi yang diperlukan pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang relatif cepat?	Seringkali cepet, seringkali lambat	Waktu yang diperlukan oleh para kasir dalam mengakses informasi tidak menentu karena seringkali pengaksesan dapat dilakukan dengan cepat namun seringkali juga terjadi keterlambatan	Sesuai
3	Apakah informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah akurat?	Kurang akurat	Informasi yang diperoleh oleh para kasir masih kurang akurat	Sesuai
4	Apakah ketersediaan informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah lengkap?	Cukup lengkap	Informasi yang diperoleh para kasir dari sistem yang ada kadangkala masih kurang lengkap	Sesuai
5	Apakah bila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi, secara otomatis, kasir dapat melakukan perbaikan?	Tidak boleh	Para kasir tidak dapat melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi.	Sesuai
6	Apakah selama ini ada peningkatan kenyamanan yang dirasakan dalam menjalankan sistem yang ada?	Ada tetapi sedikit	Peningkatan kenyamanan yang dialami oleh para kasir dalam menjalankan sistem yaitu melalui perbaikan dari segi perangkat keras komputer yang digunakan	Sesuai
7	Apakah selama ini hubungan antara kasir dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Sangat baik	Hubungan yang terjalin antara para kasir dan pihak EDP berjalan dengan sangat baik	Sesuai
8	Apakah kasir merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?	Terlibat	Para kasir ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.	Sesuai

Sumber : Hasil wawancara dan observasi

## **6.1.2. Supervisor Level**

### **6.1.2.1. Head Cashier**

#### **6.1.2.1.1. Pengoperasian dan pelatihan**

Pengoperasian terhadap sistem yang ada dirasakan tidak sulit oleh para *head cashier* karena sebelumnya para *head cashier* telah dilatih bagaimana cara mengoperasikan komputer serta sistem yang digunakan dalam supermarket. Pelatihan yang diberikan kepada para pemakai menurut Loudon dan Loudon (2004), untuk memastikan bahwa pemakai sudah merasa nyaman dan memahami sistem yang akan digunakannya. Selain itu, apabila dalam keseharian ditemukan kesulitan maka para *head cashier* dapat bertanya kepada pihak EDP dan pihak EDP akan menjelaskan dengan lebih terperinci lagi. Dengan demikian, para *head cashier* merasa puas atas sistem yang ada karena para *head cashier* mampu mengoperasikan sistem yang ada dengan baik.

#### **6.1.2.1.2. Pengaksesan**

Para *head cashier* berpendapat bahwa waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi tidak menentu. Ini terjadi disebabkan karena seringkali cepat dan seringkali lambat dalam mengakses. Ketidaktentuan dalam mengakses informasi ini, dirasakan oleh para *head cashier* sebagai salah satu faktor ketidakpuasan terhadap sistem yang ada. Karena dalam dimensi waktu menurut O'Brien (2003) menyatakan bahwa informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan sedangkan yang dirasakan oleh para *head cashier*, informasi yang dibutuhkan memang tersedia tetapi kadangkala memerlukan sedikit waktu. Namun kelambatan dalam mengakses informasi ini bukanlah suatu halangan yang berarti

yang terlalu cepat dalam memajang barang baru di counter supermarket. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya koordinasi antara pihak EDP dengan penjaga counter. Keterlambatan ini mengurangi kepuasan yang dirasakan oleh *head cashier*, namun tidak sampai pada rasa tidak puas.

#### 6.1.2.1.6. Kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan

*Head cashier* mempunyai wewenang untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan transaksi yang dilakukan oleh kasir. Untuk melakukan perbaikan, *head cashier* terlebih dahulu harus menanyakan kepada kasir penyebab terjadinya kesalahan tersebut. Kemudian baru *head cashier* dapat melakukan perbaikan dengan cara memasukkan *password*nya terlebih dahulu. Hal ini diperlukan agar supaya nantinya dapat dilakukan pengecekan kembali siapa yang telah melakukan perbaikan atas kesalahan transaksi. Pengecekan dapat dilakukan karena sistem secara otomatis akan menyimpan apabila ada yang memasukkan *password* ke dalam sistem. Sistem keamanan seperti ini dapat dikatakan sebagai sistem keamanan *internal* yang berkaitan dengan pengamanan beragam yang dilakukan terhadap sistem operasi yang menjamin operasi yang andal dan tidak terkorupsi dalam menjaga integritas data (Hariningsih,2005). Melalui sistem keamanan yang seperti ini, maka para *head cashier* merasa puas karena dapat dengan mudah mengganti bila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir dalam transaksi dan percaya terhadap sistem keamanan yang ada dalam supermarket.

#### **6.1.2.1.7. Pelanggaran keamanan**

Para head cashier merasa sangat puas atas sistem keamanan yang ada dalam supermarket. Hal ini dipengaruhi oleh belum didapatinya pelanggaran atas keamanan yang terjadi selama ini baik itu oleh para kasir maupun pihak lain. Selain itu adanya pengawasan yang baik terhadap sistem keamanan untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

#### **6.1.2.1.8. Peningkatan kenyamanan**

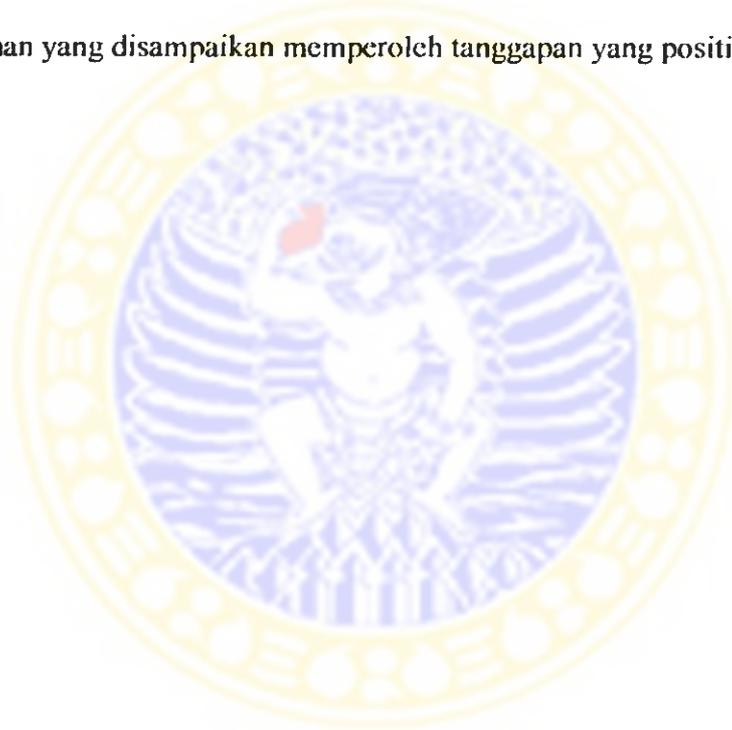
Adanya peningkatan kenyamanan dirasakan oleh head cashier dalam menjalankan sistem yang ada, walaupun kadangkala ada juga ketidaknyamanan yang dirasakan. Namun ketidaknyamanan tersebut tidak sampai membawa dampak yang besar atas kepuasan yang dirasakan atas sistem yang ada. Jadi dapat dikatakan bahwa pihak head cashier merasa cukup puas atas peningkatan kenyamanan yang ada selama ini.

#### **6.1.2.1.9. Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit**

Hubungan yang terbina antara head cashier dengan pihak EDP berjalan dengan sangat baik. Hal ini tercermin dari tindakan yang dilakukan oleh head cashier dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan mengenai sistem yang ada, tanpa merasa sungkan. Dengan terbinanya hubungan yang baik ini, maka membuat head cashier merasa sangat puas.

#### **6.1.2.1.10. Keterlibatan dalam manajemen sistem**

Head cashier merasa terlibat dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket walaupun secara tidak langsung yaitu melalui keluhan-keluhan yang disampaikan kepada pihak EDP. Sebab menurut Loudon dan Loudon (2004), para pemakai akan bereaksi secara positif terhadap sistem karena mereka merasa turut berpartisipasi dalam sistem tersebut. Dengan keterlibatannya dalam manajemen sistem maka para MD pembelian merasa puas atas sistem yang mereka gunakan. Hal ini menyebabkan rasa puas karena merasa terlibat didalamnya terutama apabila keluhan yang disampaikan memperoleh tanggapan yang positif.



Tabel 6.2.  
Perbandingan antara Hasil Wawancara dan Hasil Observasi Head Cashier

No	PERTANYAAN	WAWANCARA	OBSERVASI	HASIL
1	Apakah mudah dalam mengoperasikan <i>database</i> sistem yang telah ada? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?	Mudah Ada	Sangat menguasai dalam mengoperasikan sistem yang ada. Hal ini disebabkan karena para <i>head cashier</i> telah memperoleh pelatihan mengenai cara mengoperasikan sistem dalam supermarket.	Sesuai
2	Apakah memerlukan waktu yang lama dalam mengakses <i>database</i> sistem yang ada sekarang?	Kadang cepat, kadang lambat	Kadangkala diperlukan sedikit waktu dalam mengakses <i>database</i> sistem yang ada terutama disaat aktivitas dalam supermarket sedang ramai	Sesuai
3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?	Cukup akurat	Informasi yang tersedia masih kurang akurat. Hal ini terlihat dari kadangkala para kasir meminta bantuan dari para <i>head cashier</i>	Sesuai
4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?	Masih kurang lengkap	Informasi yang ada memang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh <i>head cashier</i> , tetapi masih ada juga informasi yang dibutuhkan namun belum tersedia atau informasi yang ada masih kurang lengkap	Sesuai
5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia secara tepat waktu?	Kadang-kadang belum tepat waktu	Terkadang informasi yang dibutuhkan masih belum dapat tersedia pada saat dibutuhkan	Sesuai
6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir?	Mudah	Para <i>head cashier</i> terlihat sangat menguasai cara merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh para kasir	Sesuai
7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?	Belum pernah terjadi	Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket	Sesuai

8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?	Adanya peningkatan	Terdapat peningkatan kenyamanan dalam menggunakan Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket	Sesuai
9	Apakah selama ini hubungan antara <i>head cashier</i> dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Berjalan baik	Hubungan yang terjalin antara para <i>head cashier</i> dengan pihak EDP berjalan dengan sangat baik sehingga mereka terlihat seperti suatu keluarga yang rukun yang saling membantu apabila ada yang mengalami kesulitan.	Sesuai
10	Apakah <i>head cashier</i> merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?	Terlibat	Para <i>head cashier</i> ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.	Sesuai

Sumber : Hasil wawancara dan observasi

### **6.1.2.2. Manager Department Purchase**

#### **6.1.2.2.1. Pengoperasian**

Pengoperasian sistem dirasakan mudah karena para MD pembelian telah mempunyai kemampuan atau keahlian dalam mengoperasikan komputer sebelumnya. Karena salah satu kesuksesan pemanfaatan Teknologi Informasi dapat dilihat dari tingkat keahlian pemakai dalam mengoperasikan Teknologi Informasi (Rainer dan Harrison, 1992). Oleh karena itu, pihak MD pembelian merasa puas karena berdasarkan kemampuannya dapat dengan mudah mengoperasikan sistem yang ada dalam supermarket

#### **6.1.2.2.2. Pengaksesan**

Dalam mengakses informasi, MD *Food* dan MD *Non Food* menyampaikan bahwa dalam mengakses informasi memerlukan waktu yang tidak menentu karena seringkali cepat dan seringkali lambat. Hal ini seringkali terjadi apabila banyaknya beban kerja dalam sistem sehingga pemrosesannya menjadi lambat dan hal ini sering terjadi dalam keadaan sibuk. Namun untuk MD *Fresh Food*, pengaksesan sistem yang cepat ataupun lambat tidak menjadi masalah karena dalam pelaksanaan pekerjaan lebih mengutamakan pengecekan barang secara fisiknya daripada pengecekan melalui sistem yang ada. Hal ini disebabkan karena barang *fresh food* yang ada biasanya mempunyai perputaran penjualan yang lebih cepat dan kemungkinan ada barang yang rusak lebih besar sehingga akan lebih mudah apabila dilakukan pengecekan secara langsung. Keterlambatan dalam mengakses informasi dirasakan kurang memuaskan bagi MD *food* dan MD *non food* karena melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang efektif berarti harus

(Mulyadi,1999). Hal diatas menyebabkan perasaan yang kurang puas bagi para MD pembelian terutama MD non food dan MD food. Namun rasa kurang puas tersebut tidak dialami oleh MD fresh food karena informasi yang dibutuhkan sudah tersedia secara lengkap.

#### **6.1.2.2.5. Ketepatan waktu**

Ketersediaan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, membuat MD non food dan MD food merasa puas atas sistem yang digunakan dalam supermarket. Tetapi hal sebaliknya dirasakan oleh MD fresh food karena seringkali informasi online stock atas barang fresh food terlambat atau informasi yang ada tidak sesuai dengan kondisi fisik barang yang ada. Karena menurut O'Brien (2003), ketersediaan informasi pada saat dibutuhkan serta informasi tersebut harus *up to date* merupakan suatu cerminan dari informasi yang berkualitas.

#### **6.1.2.2.6. Kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan**

Setiap PO yang telah dibuat oleh bagian MD pembelian harus terlebih dahulu diserahkan kepada manajer untuk diperiksa kembali apakah telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk supermarket. Apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO maka perubahan tersebut harus sepengetahuan manajer, walaupun perubahan tersebut dapat dilakukan oleh MD yang bersangkutan. Namun untuk melakukan perubahan tersebut, MD terlebih dahulu harus memasukkan *passwordnya* karena nantinya sistem yang ada akan menyimpan data PO yang salah dan yang sudah diperbaiki serta siapa yang melakukan perbaikan

berdasarkan kode *password* yang dimasukkan. Manfaat dari penyimpanan data-data tersebut agar supaya pihak manager dapat mengecek apakah perbaikan yang dilakukan telah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh pihak MD pembelian. Selain itu, PO yang telah diperbaiki harus kembali diserahkan kepada manager untuk disahkan sekaligus diadakan pengecekan kembali secara fisik selain dapat dicek melalui sistem yang ada. Hal yang dilakukan oleh supermarket diatas merupakan salah satu pengendalian administrative, standar, prosedur dan disiplin pengendalian yang diformalkan untuk memastikan bahwa pengendalian umum dan aplikasi telah dilaksanakan dengan benar (Loudon dan Loudon, 2004). Dengan demikian, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh MD Pembelian akan meningkat dengan kemudahan yang dirasakan dalam mengganti bila terjadi kesalahan.

#### **6.1.2.2.7. Pelanggaran keamanan**

Belum pernah terjadi pelanggaran terhadap keamanan sistem dalam supermarket. Hal ini dapat terjadi karena tingginya pengawasan yang dilakukan terhadap sistem keamanan dan juga dilakukannya pengendalian yang berfungsi untuk mengendalikan rancangan, keamanan, dan kegunaan program komputer dan keamanan file data secara umum di keseluruhan infrastruktur Teknologi Informasi (Loudon dan Loudon, 2004). Dengan demikian, maka secara otomatis tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem keamanan yang ada menjadi semakin besar.

#### **6.1.2.2.8. Peningkatan kenyamanan**

Dirasakan oleh para MD pembelian, adanya peningkatan dalam kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada terutama apabila keluhan-keluhanyang disampaikan kepada pimpinan perusahaan mendapatkan tanggapan yang positif. Dengan demikian, para MD pembelian merasakan kepuasan atas adanya peningkatan kenyamanan yang dirasakan.

#### **6.1.2.2.9. Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit**

Hubungan yang ada antara MD pembelian dengan pihak EDP berjalan dengan baik sehingga tidak pernah ada masalah maupun timbulnya suatu perselisihan antara keduanya. Jadi dengan berjalan baiknya hubungan antara MD pembelian dan pihak EDP membawa dampak yang baik pula bagi kepuasan yang dirasakan oleh pihak MD pembelian.

#### **6.1.2.2.10. Keterlibatan dalam manajemen sistem**

Para MD pembelian merasa puas karena merasa turut terlibat dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket. Mereka merasa bahwa telah turut serta memberikan masukan melalui keluhan yang disampaikan guna memperbaiki sistem yang ada maupun bagi perkembangan sistem agar menjadi lebih baik lagi. Sebab menurut Loudon dan Loudon (2004), dengan adanya keterlibatan pengetahuan dan keahlian dari para pemakai maka akan menghasilkan solusi yang yang lebih baik bagi sistem.

Tabel 6.3.  
Perbandingan antara Hasil Wawancara dan Hasil Observasi Manager Department Purchase

No	PERTANYAAN	WAWANCARA	OBSERVASI	HASIL
1	Apakah mudah dalam mengoperasikan sistem <i>database</i> yang telah ada?	Mudah	Para MD terlihat sangat menguasai sistem yang ada termasuk dalam mengoperasikan sistem yang ada serta fungsi-fungsinya.	Sesuai
2	Apakah memerlukan waktu lama dalam mengakses sistem <i>database</i> yang ada sekarang?	MD food dan non food : tidak tentu MD fresh food : tidak ada masalah	Waktu yang diperlukan manager department food dan non food dalam mengakses sistem yang ada terlihat tidak mementu. Akan tetapi, manager department fresh food tidak menemui kendala akan pengaksesan sistem karena manager department fresh food dalam pekerjaannya lebih banyak terjun langsung ke lapangan dalam mengontrol barang yang ada.	Sesuai
3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?	Kurang akurat	Masih ditemui adanya kekurangakuratan atas informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada. Kekurangakuratan ini terjadi karena masih ditemui adanya kekeliruan atau kesalahan atas informasi yang diterima oleh para MD	Sesuai
4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?	MD food dan non food : cukup lengkap	Kekuranglengkapan informasi yang diperoleh oleh para manager department food dan non food terletak pada kurang lengkapnya informasi menu yang ada dalam sistem saat pembuatan PO. Hal ini menyebabkan pembuatan PO tidak dapat dilakukan dengan cepat.	Sesuai
5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia tepat waktu?	MD food dan non food : sesuai MD fresh food : telat	Untuk manager department food dan non food, informasi yang dibutuhkan sudah dapat tersedia pada saat dibutuhkan. Namun bagi manager department fresh food, informasi yang dibutuhkannya tidak dapat diperoleh melalui sistem yang ada secara tepat waktu	Sesuai

6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO?	Mudah	Para manager department purchase terlihat sangat menguasai cara dalam merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO. Namun dalam merubah atau mengganti, para manager department purchase tidak dapat langsung saja merubah atau mengganti bila ada kesalahan, akan tetapi harus sepengetahuan dari manajer dan setelah perbaikan PO tersebut harus disahkan oleh manajer.	Sesuai
7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?	Belum pernah terjadi	Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket karena sistem keamanan yang ada dalam supermarket selalu menjadi perhatian penting di dalam sistem yang ada.	Sesuai
8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?	Ada	Peningkatan kenyamanan dirasakan oleh MD, disaat keluhan atau masukan yang disampaikan mendapat tanggapan yang baik dan dapat langsung direalisasikan.	Sesuai
9	Apakah selama ini hubungan antara MD pembelian dengan pihak EDP berjalan dengan baik?	Berjalan baik	Hubungan yang terjalin antara MD dan pihak EDP sangat baik sehingga mereka dapat saling membantu dan bekerja sama dalam berbagai hal di supermarket.	Sesuai
10	Apakah MD pembelian merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?	Ya	Manager department purchase ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya masukan-masukkan yang diberikan guna mengembangkan sistem yang ada.	Sesuai

Sumber : Hasil wawancara dan observasi

### **6.1.3. Manager Level**

#### **6.1.3.1. Pengoperasian**

Pada dasarnya seorang manager sudah harus mempunyai keahlian dalam hal komputer walaupun hanya secara umum. Oleh karena itu, mengoperasikan sistem yang ada di supermarket, dirasakan tidak ada masalah oleh pihak manager. Jadi, dapat dikatakan bahwa pihak manager merasa sangat puas karena mampu mengoperasikan sistem yang ada berkat keahlian yang dimilikinya. Walaupun pada awal mengoperasikan sistem yang ada memerlukan sedikit pengajaran atau petunjuk dari pihak EDP tentang seluk beluk sistem yang digunakan dalam supermarket. Namun karena telah memiliki keahlian dalam komputer maka semuanya dirasakan mudah oleh pihak manager. Tetapi pengoperasian terhadap sistem jangan terlalu dianggap remeh karena menurut Loudon dan Loudon (2004), pengoperasian terhadap sistem dapat merupakan salah satu masalah dari kegagalan pemanfaatan Teknologi Informasi. Pengoperasian terhadap sistem dapat menjadi masalah apabila sistem tidak berjalan dengan baik pada saat diakses sehingga informasi tidak dapat tersedia dengan cepat dan efisien. Hal ini dapat terjadi dikarenakan sistem operasi komputer yang menangani proses informasi mempunyai hambatan.

#### **6.1.3.2. Pengaksesan**

Dalam mengakses informasi yang dibutuhkan melalui sistem yang ada, pihak manager mengemukakan hal yang tidak jauh berbeda dari bagian kasir, head cashier dan MD pembelian. Pihak manager merasa bahwa waktu yang dibutuhkan dalam mengakses informasi terkadang cepat namun terkadang lambat, dan

kelambatan ini biasanya terjadi pada saat supermarket dalam keadaan sibuk atau sedang ramai pengunjung. Tetapi walaupun terjadi kelambatan dalam mengakses, kelambatan tersebut tidak sampai berakibat fatal terhadap kegiatan operasional supermarket. Untuk mempercepat pengaksesan, supermarket seharusnya menggunakan jaringan ATM (*asynchronous transfer mode*) yang dapat membungkus data dalam bentuk sel-sel yang seragam sehingga memungkinkan transmisi kecepatan tinggi untuk data antar beragam jenis komputer (Loudon dan Loudon, 2004). Oleh karena itu, tingkat kepuasan manager terhadap pengaksesan informasi tidak terlalu terpengaruh walaupun terkadang terjadi kelambatan dalam mengakses informasi.

#### **6.1.3.3. Keakuratan**

Informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah dapat dikatakan cukup akurat namun belum sepenuhnya akurat karena masih ditemukan adanya kesalahan dalam informasi tersebut. Dengan demikian, maka pihak manager merasa cukup puas dengan hasil yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi.

#### **6.1.3.4. Kesesuaian dengan yang dibutuhkan**

Informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cukup sesuai dengan apa yang dibutuhkan selama ini, walaupun kadangkala ada informasi yang membutuhkan bantuan dari pihak EDP untuk menyiapkannya terlebih dahulu. Hal ini telah sesuai dengan yang dipaparkan oleh O'Brien (2003) bahwa informasi yang tersedia harus berkaitan dengan kebutuhan pemakai atas

informasi tersebut. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa manager telah merasa puas atas informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi. Dengan kata lain, kepuasan pemakai merupakan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi. Artinya, seberapa besar pemakai puas dan percaya terhadap informasi yang tersedia dengan menggunakan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemakai terhadap informasi itu sendiri (Nurmayanti, 2001)

#### **6.1.3.5. Laporan yang tepat waktu**

Informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi berupa laporan-laporan, belum dapat tersedia secara tepat waktu karena masih memerlukan sedikit waktu dalam memproses sehingga menjadi suatu laporan yang lengkap. Seharusnya laporan atau informasi yang dihasilkan haruslah tersedia pada saat dibutuhkan (O'Brien, 2003). Namun ketidaktepatan waktu yang terjadi tidak sampai menyebabkan terganggunya aktivitas pekerjaan yang ada dalam supermarket. Dengan begitu, manager merasa agak kurang puas tetapi keterlambatan yang terjadi masih dapat dimaklumi oleh manager.

#### **6.1.3.6. Kesalahan dalam Informasi**

Kesalahan yang terjadi adalah pertama, kebijakan manajemen dalam menggunakan sistem rata-rata dalam perhitungannya sehingga nantinya akan ditemukan adanya selisih perhitungan yang diakibatkan oleh kebijakan tersebut. Selisih perhitungan tersebut akan semakin jelas pada saat akhir tahun atau saat dilakukannya stock opname. Kedua, kesalahan dalam pembuatan *barcode* untuk

barang yang dijual kadangkala tanpa sengaja terjadi kesamaan *barcode* dan nantinya ditemukan bahwa ada barang yang diketahui banyak yang laku terjual namun fisik barang tersebut ternyata masih banyak yang belum terjual. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan dalam memasukkan data atau dapat dikatakan human error karena tidak seringkali terjadi. Dengan masih ditemukannya kesalahan maka dapat dikatakan bahwa manager kurang puas, namun kesalahan yang terjadi sebenarnya bukan karena sistem yang ada, tetapi disebabkan oleh kebijakan dari pinak perusahaan serta adanya human error. Sebab apabila informasi yang ada banyak mengandung kesalahan, maka hal ini nantinya dapat menjadi penyebab kegagalan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi seperti yang disampaikan oleh Loudon dan Loudon (2004).

#### 6.1.3.7. Pendokumentasian

Pendokumentasian yang dilakukan terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi terdiri atas beberapa cara yaitu pendokumentasian yang dilakukan secara harian, secara bulanan dan secara tahunan. Semua informasi yang ada kemudian disimpan ke dalam *master data*, *compact disc* dan juga tersimpan dalam *memory* yang ada dalam komputer dari setiap pemakai. Biasanya data-data untuk tahun yang sedang berjalan dan tahun sebelumnya masih tersimpan dalam komputer pemakai dan juga telah dimasukkan ke dalam master data dan CD, sedangkan data-data selain tahun tersebut telah dikeluarkan dan disimpan ke dalam master data dan CD di bagian EDP. Menurut Turban (2002), salah satu keuntungan yang timbul akibat pemanfaatan Teknologi Informasi adalah dapat menyimpan sejumlah besar informasi pada sebuah media

penyimpanan yang berukuran kecil (jika dibandingkan dengan lemari atau rak-rak penyimpanan file) dan dengan mudah dapat diakses bila dibutuhkan. Dengan demikian, pihak manager merasa puas atas pendokumentasian yang ada dalam supermarket karena dapat penyimpanan data-data yang banyak kedalam wadah yang kecil.

#### 6.1.3.8. Sistem Keamanan

Keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi sudah sangat baik karena setiap pemakai yang akan menjalankan sistem diharuskan untuk memasukkan passwordnya masing-masing sebagai identitas dari setiap pemakai. Menurut Hariningsih (2005), penggunaan *password* sebagai identifikasi pemakai sebelum mengakses program atau data yang tersimpan merupakan salah satu dari metode otentifikasi yang dapat digunakan untuk menjaga sistem keamanan.

Selain itu, dengan digunakannya password maka segala aktivitas yang terjadi dalam sistem akan terekam dan tersimpan sehingga nantinya mudah untuk dilakukan pengecekan atau untuk mengetahui apabila terjadi kecurangan melalui sistem yang ada. Selain dari penggunaan *password* oleh para pemakai, sistem keamanan juga dilakukan dengan pembagian level para pemakai beserta dengan batasan-batasan untuk masing-masing pemakai dari tiap level yang ada. Dengan demikian maka sistem keamanan yang ada akan semakin terjaga dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, pihak manager merasa puas dengan sistem keamanan yang telah ada sekarang ini, tetapi untuk tetap menjaga agar supaya tidak terjadi pelanggaran, pencurian dan pengrusakan terhadap sistem maka harus terus

menerus dilakukan pengendalian terhadap komponen-komponen Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket.

#### **6.1.3.9. Peningkatan kenyamanan**

Pihak manager merasakan bahwa ada peningkatan kenyamanan yang dirasakan dalam menjalankan sistem yang ada dalam supermarket selama ini. Dengan demikian maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pihak manager atas sistem yang ada akan semakin meningkat.

#### **6.1.3.10. Terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit**

Dengan terjalinnya hubungan yang sangat baik antara pihak manager dan pihak EDP membawa dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh manager.

#### **6.1.3.11. Keterlibatan dalam manajemen sistem**

Pihak manager merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket. Karena pihak manager dapat menyampaikan pendapat atau usulannya mengenai perbaikan menyangkut Teknologi Informasi yang digunakan dalam supermarket. Sebab jika pemakai dilibatkan dalam manajemen sistem, maka mereka memiliki lebih banyak peluang untuk membentuk sistem sesuai dengan propitas mereka (Loudon dan Loudon,2004). Dengan merasa terlibat dalam manajemen sistem, maka pihak manager merasakan kepuasan atas sistem yang digunakan.

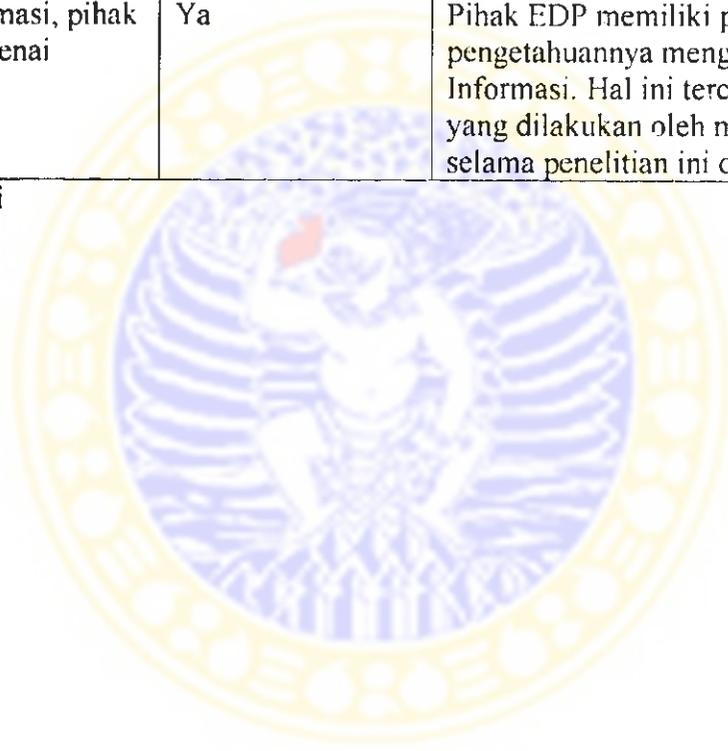
#### 6.1.3.12. Pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit

Pihak manager merasa bahwa dapat saling bertukar pikiran dengan pihak EDP menyangkut berbagai hal yang terjadi dalam supermarket dan bukan hanya terbatas pada hal-hal yang menyangkut mengenai Teknologi Informasi saja. karena walaupun membicarakan mengenai Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket, namun pembicaraan tersebut tidak akan lepas dari bidang bisnis. Oleh karena itu, maka pihak manager merasa puas bahwa pihak EDP tidak hanya menguasai bidang Teknologi Informasi saja, tapi juga mengetahui bidang bisnis.



11	Apakah Manager merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?	Ya	Manager ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari dilakukan atau diterapkannya usulan dari manajer	Sesuai
12	Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?	Ya	Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuannya mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.	Sesuai

Sumber : Hasil wawancara dan observasi



## **6.1.4. Top Manager Level**

### **6.1.4.1. Pengaksesan**

Pihak top manager merasa puas atas waktu yang diperlukan dalam mengakses sistem yang ada dalam supermarket. Namun, pihak top manager juga menerima masukan dari pemakai lainnya bahwa seringkali dalam mengakses informasi melalui sistem yang ada memerlukan waktu yang agak lama. Loudon dan Loudon (2004), memberikan layanan jaringan yang bisa digunakan untuk mendapatkan kecepatan yang lebih tinggi dan ekonomis untuk transmisi data jarak jauh dengan menggunakan *packet switching*.

### **6.1.4.2. Ketersediaan yang dibutuhkan**

Ketersediaan informasi yang ada melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dengan informasi yang pihak top manager butuhkan sudah sesuai. Karena salah satu keunggulan kompetitif menurut Oetomo dan Foenandioe (2003), mengacu pada penggunaan sistem informasi yang berbasis Teknologi Informasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Selain itu, sistem informasi yang ada harus mampu memenuhi kebutuhan dari para pemakainya agar supaya tidak terjadi kegagalan dalam sistem yang digunakan (Ives, Barouldi dan Olson,1983) Oleh karena itu, pihak top manager merasa puas atas informasi yang diperolehnya.

### **6.1.4.3. Pendokumentasian**

Sistem pendokumentasian merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu sistem, karena semua informasi atau laporan-laporan yang

menyangkut perusahaan semuanya tercantum didalamnya. Oleh karena itu, sistem pendokumentasian yang dilakukan dalam supermarket secara umum telah sesuai dengan pendokumentasian menurut Loudon dan Loudon (2004), yang dilakukan melalui 2 cara yaitu :

1. Semua informasi atau data diluar periode yang sedang berjalan, sudah dikeluarkan dari komputer pemakai dan disimpan kedalam master data serta ke dalam bentuk CD-CD
2. Informasi atau data yang masih bersangkutan dengan periode yang berjalan, masih tetap tersimpan dalam komputer pemakai walaupun sudah dilakukan *backup ke master data* dan CD.

Dengan adanya sistem pendokumentasian seperti ini, maka pihak top manager merasa puas karena merasa bahwa semua informasi atau laporan-laporan yang menyangkut perusahaan tersimpan dengan baik.

#### **6.1.4.4. Sistem Keamanan**

Semua hal yang berkaitan dengan keamanan terhadap sistem telah menjadi suatu prioritas utama yang sangat diperhatikan oleh pihak *top manager*. Oleh karena itu, banyak cara yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk menunjang sistem keamanannya dengan melakukan pembagian level bagi para pemakai yang ada dalam supermarket serta memberikan batasan-batasan terhadap tiap level tersebut. Selain itu, adanya penggunaan password sebagai otentifikasi dari para pemakai sebelum menjalankan sistem yang ada dan juga semua aktivitas yang dilakukan dalam sistem dapat direkam sehingga dapat lebih mudah diketahui apabila ada terjadi kecurangan. Pemilihan penggunaan jaringan pun dapat menjadi

faktor penentu dalam sistem keamanan karena melalui jaringan yang ada semua informasi dapat diproteksi dan dapat diketahui apabila terjadi kecurangan.

Menurut Hariningsih (2005), keamanan mengacu pada kebijakan, prosedur dan ukuran-ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah pelanggaran akses, pencurian atau kerusakan fisik pada sistem informasi sehingga keamanan dapat dilakukan banyak cara. Hal ini juga yang dilakukan oleh top manager karena *top manager* menyadari bahwa sistem keamanan merupakan hal yang paling penting yang harus diperhatikan dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi karena sebaik apapun Teknologi Informasi yang diterapkan tapi sistem keamanannya tidak ada, maka Teknologi Informasi tersebut tidak berarti apa-apa bagi perusahaan. Oleh sebab itu, pihak top manager merasa sangat puas atas sistem keamanan yang ada dalam supermarket.

#### **6.1.4.5. Penganggaran atau dana**

Pihak top manager telah mendukung kesuksesan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam penyusunan *budget*. Memang telah dianggarkan dana untuk pemanfaatan Teknologi Informasi baik dalam bentuk pemeliharaan dan pengadaan Teknologi Informasi. Tetapi dana yang telah dianggarkan oleh pihak manajemen tidak sebesar dana yang dibutuhkan untuk pemeliharaan dan pengadaan Teknologi Informasi. Namun setelah diteliti lebih dalam lagi, ternyata perusahaan lebih menekan penganggaran untuk pemeliharaan Teknologi Informasi daripada pengadaan Teknologi Informasi. Hal ini disebabkan karena untuk pengadaan Teknologi Informasi biasanya dilihat sesuai dengan masa manfaat yang telah ditetapkan bagi tiap unit Teknologi Informasi tersebut. Tapi

pada kenyataannya, walaupun masa manfaat yang telah ditetapkan tersebut telah berakhir tetapi belum dilakukan pengadaan yang baru karena dengan pertimbangan bahwa Teknologi Informasi tersebut masih layak dan masih bermanfaat untuk tetap digunakan.

Dilain pihak, top manager tidak membiarkan masalah dana menjadi penyebab terjadinya kegagalan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi. Untuk mengatasi agar supaya tidak terjadi kegagalan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi yang disebabkan oleh dana, maka manajemen mengambil langkah untuk menentukan prioritas dalam pemeliharaan dan pengadaan Teknologi Informasi.

Dalam hal pemeliharaan dan pengadaan Teknologi Informasi, pihak manajemen mendengarkan keluhan dan masukan yang disampaikan oleh para pemakai. Berdasarkan atas keluhan dan masukan yang disampaikan para pemakai, maka pihak manajemen menentukan mana yang menjadi prioritas utama untuk dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan dana yang ada. Seperti yang dikutip dari Syam (1999), bahwa anggaran untuk pemanfaatan Teknologi Informasi itu sendiri, tidak boleh terpaku terhadap besarnya dana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tetapi harus bisa membuat prioritas tertentu untuk semua program yang dijalankan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi, sehingga dana bisa dialokasikan tanpa harus menambah jumlah dana yang telah ada. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengurangi anggaran untuk program pemanfaatan Teknologi Informasi yang dirasa kurang diprioritaskan dan menambahkan dana ke program yang lebih diprioritaskan.

Hal ini dilakukan oleh pihak manajemen karena menyadari bahwa investasi yang mereka tanamkan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi bukanlah investasi dalam jumlah kecil yang bersifat jangka pendek, tapi pemanfaatan Teknologi Informasi ini akan digunakan secara terus menerus dan harus dilakukan *upgrade* sesuai dengan kebutuhan pemakai serta Teknologi Informasi yang terus-menerus berkembang.

#### **6.1.4.6. Pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit**

Pihak top manager merasa puas atas pengetahuan yang dimiliki oleh IS unit yang dalam supermarket dikenal dengan pihak EDP. Karena pihak EDP tidak hanya memiliki pengetahuan dalam bidang teknologi saja, tetapi juga memiliki pengetahuan dibidang bisnis. Hal ini tercermin dari masukkan-masukkan yang diberikan oleh pihak EDP untuk kemajuan supermarket.

#### **6.1.4.7. Profesionalisme oleh IS unit**

Profesionalisme dari IS unit dapat dilihat secara khusus dari kinerja yang dilakukan oleh programmer yang bekerja secara freelance dalam supermarket. Meskipun programmer tidak selalu berada lingkungan supermarket, namun setiap kali ada pekerjaan yang harus dilakukannya maka programmer tersebut akan melaksanakannya dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan dari pihak perusahaan. Karena resiko yang dapat terjadi dalam sistem menurut Loudon dan Loudon (2004), dipengaruhi oleh tingkat keahlian teknis dari staf sistem informasi atau keprofesionalisme yang diperlihatkan oleh staf sistem informasi. Dengan

demikian maka pihak top manager merasa puas atas keprofesionalisme yang ditunjukkan oleh programmer tersebut.

#### **6.1.4.8. Merubah atau mengganti sistem secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran**

Kepuasan dirasakan oleh pihak top manager karena dalam mengubah atau mengganti bahkan menambahkan sistem yang ada, programmer dan pihak EDP bekerja sesuai dengan waktu dan jumlah anggaran yang telah disepakati bersama.



Tabel 6.5.  
Perbandingan antara Hasil Wawancara dan Hasil Observasi Top Manager Level

No	PERTANYAAN	WAWANCARA	OBSERVASI	HASIL
1	Apakah waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cepat?	Cepat	Pengaksesan yang dilakukan oleh top manager menjadi cepat karena didukung oleh peralatan komputer dan prosesor yang bagus serta top manager tidak setiap waktu mengakses sistem yang ada karena banyaknya kesibukan lain yang perlu dilakukan	Sesuai
2	Apakah ketersediaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan?	Sesuai	Informasi yang dibutuhkan oleh top manager sudah dapat tersedia melalui sistem yang ada dalam supermarket. Namun biasanya untuk laporan-laporan secara periodik, top manager menginginkannya dalam bentuk <i>handout</i> atau yang sudah dicetak.	Sesuai
3	Apakah dilakukan sistem pendokumentasian atas informasi atau laporan-laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?	Ada	Pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari sistem yang ada terlihat dari peralatan yang digunakan dalam mendokumentasikannya	Sesuai
4	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran atas keamanan dari sistem yang digunakan?	Tidak pernah terjadi	Penggunaan password sebagai kunci untuk bisa masuk dan mengoperasikan sistem yang ada, merupakan salah satu sistem keamanan yang digunakan dalam supermarket. Selain itu, ditetapkannya batasan-batasan bagi para pemakai sesuai dengan levelnya masing-masing	Sesuai
5	Apakah ada pengalokasian anggaran atau dana khusus untuk operasionalisasi Teknologi Informasi dan pengadaan Teknologi Informasi yang baru?	Ada	Penganggaran atau dana yang diperuntukkan bagi Teknologi Informasi yang ada di supermarket dapat terlihat dari penyusunan budget yang ada serta dari berbagai peralatan yang digunakan oleh para pemakai dalam supermarket.	Sesuai

6	Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?	Ya	Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuannya mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh top manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.	Sesuai
7	Apakah selama ini para staf IS bekerja secara profesional?	Ya	Programmer yang bekerja secara <i>freelance</i> , tetap mengerjakan pekerjaannya secara profesional walaupun tidak selalu berada di dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya hubungan yang terus terjalin antara pihak top manajer dan programmer dalam membicarakan mengenai pengembangan sistem yang ada dalam supermarket	Sesuai
8	Apakah dalam mengubah atau mengganti sistem dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?	Ya	Programmer mengirimkan sistem yang telah dibuatnya melalui email dan kemudian pihak EDP yang akan menggabungkannya dengan sistem yang sudah ada serta menjalankannya sesuai dengan petunjuk dari programmernya.	Sesuai

Sumber : Hasil wawancara dan observasi

## 6.2. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada satu supermarket yaitu COCO Supermarket yang berada di Manado dan hanya menekankan pada pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan dalam kegiatan operasional supermarket yaitu pembelian, penjualan serta pengontrolan persediaan barang dalam supermarket.

Oleh karena itu, berdasarkan keterbatasan diatas, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat pertama, memperluas ruang lingkup dari penelitian sampai pada sistem pencatatan akuntansi yang telah menggunakan pemanfaatan Teknologi Informasi. Kedua, menggunakan lebih dari satu supermarket, baik yang telah menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi sejak dioperasikannya maupun supermarket yang menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi setelah terlebih dahulu menerapkan metode manual. Ketiga, cobalah untuk memilih supermarket yang sudah *go public* atau yang sudah memiliki cabang di kota-kota besar sehingga hasil yang akan diperoleh nanti lebih menggambarkan pemanfaatan Teknologi Informasi secara lebih luas. Namun tidak juga ditutup kemungkinan untuk melakukan penelitian terhadap perusahaan-perusahaan lainnya, diluar supermarket yang juga telah menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi.

## BAB 7

### PENUTUP

#### 7.1. KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pada COCO Supermarket, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Para kasir merasa puas akan pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilaksanakan dalam COCO Supermarket, terutama dalam hal pengoperasian sistem, sistem keamanan, adanya peningkatan kenyamanan, terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit dan keterlibatan dalam manajemen sistem. Namun ada pula kekurangpuasan yang dirasakan oleh para kasir, dalam hal pengaksesan sistem, keakuratan dan kelengkapan informasi.
2. Para *head cashier* merasa puas akan pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilaksanakan dalam COCO Supermarket, terutama dalam hal pengoperasian sistem, ketepatan waktu, kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan, sistem keamanan, adanya peningkatan kenyamanan, terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit dan keterlibatan dalam manajemen sistem. Namun ada pula kekurangpuasan dan cukup puas yang dirasakan oleh para *head cashier*, dalam hal pengaksesan sistem, keakuratan, kelengkapan informasi.
3. Para *manager department purchase* yang terdiri dari MD *non food*, MD *food* dan MD *fresh food* merasa puas akan pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilaksanakan dalam COCO Supermarket, terutama dalam hal pengoperasian sistem, kemudahan dalam mengganti bila terjadi kesalahan, sistem keamanan,

adanya peningkatan kenyamanan, terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit dan keterlibatan dalam manajemen sistem. Sedangkan kekurangpuasan dirasakan dalam hal keakuratan. Disisi lain, terdapat perbedaan pendapat antara MD *non food* dan MD *food* dengan MD *fresh food* menyangkut beberapa hal pengaksesan sistem dan kelengkapan informasi serta ketepatan waktu.

4. Pihak *manager* merasa puas akan pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilaksanakan dalam COCO Supermarket, terutama dalam hal pengoperasian sistem, pengaksesan sistem, kesesuaian dengan yang dibutuhkan, pendokumentasian, sistem keamanan, peningkatan kenyamanan, terbinanya hubungan yang baik dengan IS unit, keterlibatan dalam manajemen sistem dan pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit. Namun ada pula kekurangpuasan dan cukup puas yang dirasakan oleh pihak manager, dalam hal laporan yang tepat waktu, kesalahan dalam informasi, keakuratan informasi.
5. Pihak *top manager* merasa puas akan pemanfaatan Teknologi Informasi yang dilaksanakan dalam COCO Supermarket, menyangkut pengaksesan sistem, ketersediaan yang dibutuhkan, pendokumentasian, sistem keamanan, penganggaran atau dana, pengetahuan mengenai bisnis oleh IS unit, profesionalisme oleh IS unit dan merubah atau mengganti sistem secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran
6. Secara umum, para pemakai Teknologi Informasi di COCO Supermarket yang terbagi atas kasir, *head cashier*, *manager department purchase*, *manager* dan *top manager* merasa puas atas pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan dalam COCO Supermarket. Namun secara khusus, masih terdapat

beberapa hal yang dirasa kurang memuaskan oleh para pemakai yaitu pengaksesan sistem, keakuratan dan kelengkapan informasi serta masih adanya kesalahan dalam informasi

## 7.2. SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan :

1. Perlu adanya pengawasan yang lebih terhadap pihak EDP terutama yang bertugas dalam memasukkan data-data agar tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan dalam pemasukkan data. Karena pemasukkan data merupakan hal penentu bagi informasi yang nantinya akan dihasilkan dan supaya informasi yang dihasilkan nantinya dapat lebih akurat dan lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para pemakainya.
2. Perlu adanya perbaikan terhadap jaringan yang digunakan dalam supermarket serta prosessor yang ada agar supaya pengaksesan terhadap informasi yang diperlukan oleh para pemakai menjadi lebih cepat dan tidak lagi lambat. Hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kepuasan pemakai atas pemanfaatan Teknologi Informasi di COCO Supermarket.
3. Perlu dilakukannya penilaian kepuasan pemakai atas pemanfaatan Teknologi Informasi dalam supermarket secara periodik sehingga hasilnya dapat dijadikan tolak ukur bagi pihak COCO Supermarket dalam terus memperbaiki dan mengembangkan Teknologi Informasinya agar dapat memenuhi semua kebutuhan dari para pemakainya atas informasi yang dibutuhkan guna mencapai visi dan misi dari COCO Supermarket.

4. Walaupun selama ini sistem keamanan telah terjamin, tapi harus tetap terus diperhatikan karena sistem keamanan merupakan hal yang paling rawan bagi Teknologi Informasi. Untuk lebih mengamankan penggunaan *password*, maka dapat dilakukan :
  - a. *Salting*, yaitu menambahkan *string* pendek ke *string password* yang diberikan pemakai sehingga mencapai panjang tertentu
  - b. *On-time password*, yaitu pemakai harus mengganti *password* secara teratur untuk membatasi peluang bila *password* telah diketahui oleh orang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khaldi, A Muhammad, RSO Wallace, 1999. The Influence of Attitudes on Personal Computer Utilization among Knowledge Workers : The case of Saudi Arabia. *Journal Information & Management*, October, pp 185-204
- Amoroso, DL, PH Cheney, 1991. Testing a Causal Model of End-User Application Effectiveness. *Journal of MIS* (Summer), pp 63-89
- Amsyah, Zulkifli, 1997. Manajemen Sistem Informasi. PT Gramedia Jakarta, Pustaka Utama.
- Aryandari, DP, 2004. Pengaruh Efektifitas Kepemimpinan Terhadap Tingkat Stres Kerja Bawahan. Skripsi, FE UNAIR.
- Bodnar, GH, WS Hopwood, 2004. Accounting Information System. 9<sup>th</sup> edition, Prentice-Hall Inc, Engelwood Cliffs, New Jersey
- Chandrarin, G, 1996. Hubungan antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Choe, Jong-Min, 1996. The Relationship among Performance of Accounting Information System, Influence Factors and Evolution Level of Information System. *Journal of MIS* (Spring).
- Compeau, Deborah Higgins, Christopher A, Sid Huf, 1999. Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing technology : A Longitudinal Study. *MIS Quarterly*, June, pp145-159
- DeLone, WH, ER McLean, 1992. Information System Success : The Quest for Development Variable. *Information System Research*. No.3, pp 60-95
- Fry, FL, CR Stoner, RE Hattwick, 2001. Business : An Integrative Approach. Second Edition, Irwin McGraw-Hill
- Galloway, L, F Rowbotham, M Azhashemi, 2000. Operations Management in Context. Butterworth Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford.
- Handayani, Sri RR, 2000. Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi terhadap Perkembangan Akuntansi. Artikel. *Media Akuntansi*, No.9/Th.VII/Mei
- Harningsih, SP, 2005. Teknologi Informasi. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hendradi, Purwono, 2004. Teknologi Informasi Cocok untuk Retail Network. Artikel, *Suara Merdeka*, Oktober.

- Hoffer, JA, JF George, JS Valacich, 2002. *Modern Sistem Analysis and Design*. 3<sup>rd</sup> Edition, Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc
- Hussain, DS, and KM Hussain, 1992. *Information Management, Organization, Management and Control of Computer Processing*. New Jersey, Prentice-Hall, Inc
- International Federation of Accountants Education Committee (IFAC-EC), 1998. *Competence Based Approaches to the Professional Preparation of Accountants*. New York : International Federation of Accountants
- Ives B, MH Olson, JJ Baroudi, 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communication of the ACM*. October, pp 785-793
- Jogiyanto, HM, 2003. *Sistem Teknologi Informasi. Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kim, Suh, Lee, 1998. Utilization and User Satisfaction in End-User Computing : A Task Contingent Model. *Information Research Journal* (Fall), pp 145-174
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management. The Millenium Edition*. Prentice Hall.
- Laudon, KC, JP Laudon, 2004. *Management Information System. Eighth Edition*. Pearson, Prentice Hall.
- Martin, EW, DW DeHayes, JA Hoffer dan WC Perkins, 2002. *Managing Information Technology : What Managers Need To Know. Fourth Edition*. Macmillan Publishing Company, New York.
- Mawhinney, CH, AL Lederer, 1990. A Study of Personal Computer Utilization by Managers. *Information and Management*, Mey, pp 243-253
- McLeod, R Jr, George Schell, 2004. *Management Information Sistem. 9<sup>th</sup> Edition*, Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc
- Muharam, S, 2001. *Trand Industri Retail Indonesia di Millenium Baru, Bagian I : Evolusi Format Retail di Indonesia*, November.
- Mulyadi, 1999. *Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Penggunanya. Jurnal Bisnis dan Akuntansi* 1(2), pp 120-133
- Nurmayanti, P, 2001. *Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi terhadap Kepuasan dan Perilaku para Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi*. Tesis. Universitas Gajah Mada.

- O'Brian, JA, 2003. *Introduction to Information Sistem : Essential for The E-business Enterprise*. 6<sup>th</sup> Edition. New York : McGraw-Hill
- Oetomo, BSD, Foenadioen, 2003. *Terminologi Populer Sistem Informasi Plus 25*. Artikel Populer, Edisi 1, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Pitt, LF, RT Watson, CB Kavan, 1995. *Service Quality : A Measure of Information Systems Effectiveness*. *MIS Quarterly*, June, pp 173-187
- Rainer, RK, AW Harrison, 1992. *Toward Development of the End-user Computing Construct in a Univerity Setting*. *Decision Sciences* 24(6), pp 1187-1202
- Romney, B Marshall, PJ Steinbart, BE Cushing, 2003. *Accounting Information System*. 9<sup>th</sup> edition. Altamonte Springs : Addison-Wesley Publishing Company, Inc
- Schmitt, Don, Bob McCarthy, 1993. *Health Care Utilization Analysis with Today's Information Technology*. *Employee Benefits Journal*, September
- Sugiarsono, J, 2003. *Potret Kebingungan Investasi Teknologi Informasi*. *SWA*. 19(02). 24-31.
- Syam, Fazli. *Dampak Kompleksitas Teknologi Informasi bagi Strategi dan Kelangsungan Bisnis*. JAAI, Volume 3 No.1, Juni 1999
- Thompson, RL Higgins, JM Howell, 1994. *Influence of Experience on Personal Computer Utilization : Testing a Conceptual Model*. *Journal of MIS*, (11:1), pp 167-187
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Triandis, HC, 1980. *Values, Attitudes and Interpersonal Behavior*. University of Nebraska Press, Lincoln, NE. pp 195-259
- Triyono, 1998. *Pengelolaan Strategi Aliansi Outsourcing Teknologi Informasi*. Artikel, *Kajian Bisnis*, September : 63-75
- Turban, Efraim, Ephraim Mclean, James Wetherbe, 2002. *Information Technology for Management : Making Connections for Strategic Advantage*. 2<sup>nd</sup> edition. New York : John Wiley & Son, Inc
- [www. Point of Sale - CENDANA2000 - Prestasi Kami Solusi Bagi Anda.htm](#)
- [www. SS Computer.htm – Setia Sapta Online](#)

Yin, Robert, 2004. Studi Kasus : Desain dan Metode. Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Yiong, Lim Phek, 2004. Program Akuntansi Terpadu untuk Bisnis Retail dengan Visual Basic. Penerbit Andi Yogyakarta.



## DAFTAR PERTANYAAN

(Berdasarkan : Criteria for User Satisfaction Surveys,  
yang diambil dari Martin et.al., 2002.)

	LEVEL PEMAKAI		PERTANYAAN
1	Operational Level	1	Apakah dalam mengoperasikan sistem yang telah ada, dirasakan mudah? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?
		2	Apakah dalam mengakses informasi yang diperlukan pada saat pelaksanaan transaksi memerlukan waktu yang relatif cepat?
		3	Apakah informasi yang diperoleh dari pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah akurat?
		4	Apakah ketersediaan informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang ada sudah lengkap?
		5	Apakah bila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi, secara otomatis, kasir dapat melakukan perbaikan?
		6	Apakah selama ini ada peningkatan kenyamanan yang dirasakan dalam menjalankan sistem yang ada?
		7	Apakah selama ini hubungan antara kasir dengan pihak EDP berjalan dengan baik?
		8	Apakah kasir merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?
2	Supervisor Level		
	a. Head Cashier	1	Apakah mudah dalam mengoperasikan <i>database</i> sistem yang telah ada? Apakah sebelumnya diadakan semacam pelatihan untuk mengoperasikan sistem yang ada?
		2	Apakah memerlukan waktu yang lama dalam mengakses <i>database</i> sistem yang ada sekarang?
		3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?
		4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?
		5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia secara tepat waktu?
		6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh kasir?

		7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?
		8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?
		9	Apakah selama ini hubungan antara <i>head cashier</i> dengan pihak EDP berjalan dengan baik?
		10	Apakah <i>head cashier</i> merasa dilibatkan dalam manajemen sistem yang ada dalam supermarket ini?
	b. Manager Department Purchase	1	Apakah mudah dalam mengoperasikan sistem <i>database</i> yang telah ada?
		2	Apakah memerlukan waktu lama dalam mengakses sistem <i>database</i> yang ada sekarang?
		3	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?
		4	Apakah informasi yang tersedia dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan?
		5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang dibutuhkan dapat tersedia tepat waktu?
		6	Apakah mudah dalam mengganti atau mengubah apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO?
		7	Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang digunakan?
		8	Apakah selama ini dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?
		9	Apakah selama ini hubungan antara MD pembelian dengan pihak EDP berjalan dengan baik?
		10	Apakah MD pembelian merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?
3	Manager Level	1	Apakah dalam mengoperasikan Teknologi Informasi yang ada sekarang dirasakan relatif mudah?
		2	Apakah untuk mengakses informasi yang dibutuhkan melalui Teknologi Informasi memerlukan waktu yang lama?
		3	Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah akurat?
		4	Apakah informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan?
		5	Apakah dengan pemanfaatan Teknologi Informasi, informasi yang diperoleh berupa laporan-laporan dapat tersedia tepat waktu?

		<p>6 Apakah dari pengalaman memanfaatkan Teknologi Informasi selama ini, seberapa sering terjadinya kesalahan dari informasi yang dihasilkan?</p> <p>7 Apakah dilakukan pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?</p> <p>8 Apakah dari pengalaman selama ini, keamanan terhadap sistem Teknologi Informasi yang digunakan sudah baik, sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan?</p> <p>9 Apakah dari pengalaman selama ini, dapat dirasakan adanya peningkatan kenyamanan dalam menjalankan sistem yang ada?</p> <p>10 Apakah selama ini hubungan antara Manager dengan pihak EDP berjalan dengan baik?</p> <p>11 Apakah Manager merasa dilibatkan dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket ini?</p> <p>12 Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?</p>
4	Level Top Manager	<p>1 Apakah waktu yang diperlukan dalam mengakses informasi melalui pemanfaatan Teknologi Informasi sudah cepat?</p> <p>2 Apakah ketersediaan informasi yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan?</p> <p>3 Apakah dilakukan sistem pendokumentasian atas informasi atau laporan-laporan yang dihasilkan dari pemanfaatan Teknologi Informasi?</p> <p>4 Apakah selama ini pernah terjadi pelanggaran atas keamanan dari sistem yang digunakan?</p> <p>5 Apakah ada pengalokasian anggaran atau dana khusus untuk operasionalisasi Teknologi Informasi dan pengadaan Teknologi Informasi yang baru?</p> <p>6 Apakah selain bidang Teknologi Informasi, pihak EDP juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis?</p> <p>7 Apakah selama ini para staf IS bekerja secara profesional?</p> <p>8 Apakah dalam mengubah atau mengganti sistem dilakukan secara tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?</p>



**DAFTAR PERANGKAT KERAS  
COCO SUPERMARKET  
Per 21 Oktober 2005**

a. Komputer

- \* Komputer P-Pro 200 Mhz
- \* Komputer PIII 800 Mhz
- \* Server mini big tower PIII 1,2 Ghz
- \* Komputer 7200 PIII 1000 Mhz
- \* Komputer P100 Mhz
- \* Komputer PIII 735 Mhz e-Station 2500
- \* Komputer PIII 1000 Mhz e-Station 2525
- \* CPU PIII 933 Mhz MB-Asus C-Simbbada
- \* Komputer Celeron Intel 1,8 Ghz MB-Asus
- \* Komputer Celeron Intel 2,0 Ghz MB-MSI
- \* Komputer Celeron Intel 2,26 Ghz MB-Intel
- \* Komputer Mega-MSI 2,4 Mhs + LCD Mugen
- \* Komputer Posiflex PST 3000 S
- \* Komputer Posiflex PST 7000 S

b. Printer

- \* Printer TM300PC Dept 13 B
- \* Printer TM300PC SPM 12 B
- \* Printer TM-U200PA
- \* Print barcode Sato M-3480S
- \* Printer LQ-1170, LQ-2170 dan LQ-2180
- \* Printer LX-300 dan LX-800
- \* Printer Canon BJC 210 SP, BJC 265 SP dan BJC 2100 SP
- \* Printer Inkjet HP 3535

c. Drawer

- \* Cash Drawer Posiflex

d. Pole Display

- \* Customer display

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Manado Office: Jl. Tondok Permai No. 1, Manado 95116, Fax. (0431) 6254259



- e. Scan
  - \* Magellan PSC Class Scale model 24
  - \* Scanner PSC model VS-800
  - \* Posiflex LS-3000
  - \* PSC Scan QS1000
- f. Monitor 9"
  - \* Monitor integral 9"
  - \* Monitor GTC 9"
  - \* Monitor Posiflex 9"
- g. UPS
  - \* Sendon 808 dan 505
  - \* Sentra 500
  - \* Apollo
  - \* Sunpac
  - \* Sendon SUPS-1525 LCD, SUPS-2025 LCD dan CUPS-1002
  - \* Sendon Budget UPS 650VA
- h. Switch
  - \* 3 Com HUB 12 Port 10 Mhz
  - \* 3 Com switch 10/100 8 Port OC
  - \* 3 Com switch 10/100 16 Port OC

Mengetahui,

**ROBERT NAJOAN, SE, Ak.**  
Manager COCO Supermarket

### **PT Gapura Utarindo Monditama**

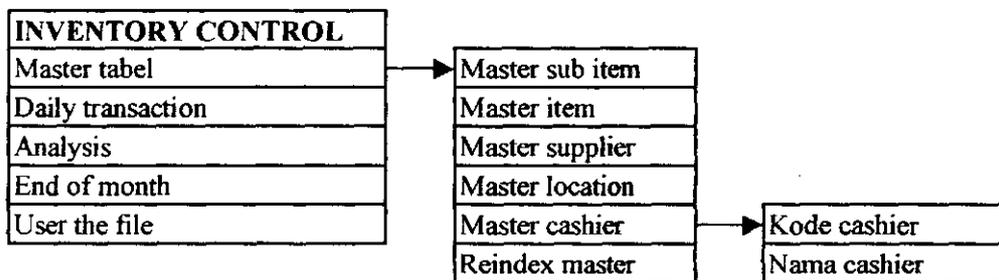
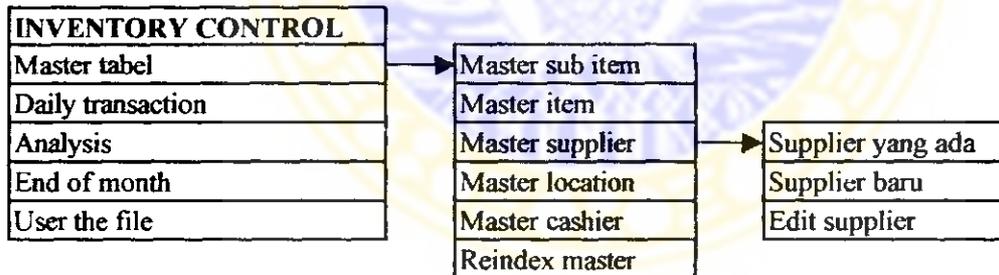
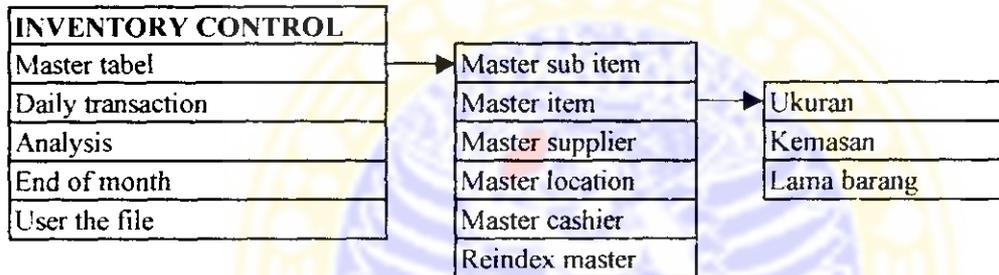
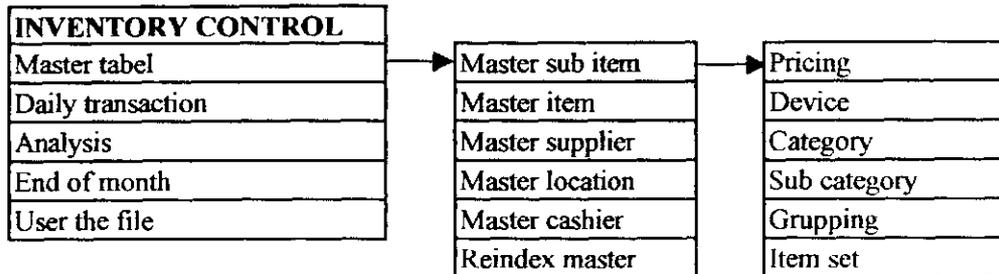
**Head Office:** Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

**Jakarta Office:** Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

**Keputusan Pemakai Terhadap Pemanfaatannya**  
Phone: (021) 6391230, 6390346, Fax: (021) 6254259



## MODEL TAMPILAN MENU DALAM SISTEM DI COCO SUPERMARKET



**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Tel. (021) 7994130, 839546, Fax. (021) 6254259



<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

Purchase order
Resaving
Purchase retan
Register post
Transfer stock
Broken stock

Registration
Closing
Daily check
Track omset
Print out
Reindex

Credit card
Cancel transaction
Check price
Discount

<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

Analysis process
Omset
Bottom rank
Top rank
Sell contribution
Analysis

Beginning power
Income
Daily

<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

Analysis process
Omset
Bottom rank
Top rank
Sell contribution
Analysis

Per hari
Per brand
Per hari
Per brand

<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

Analysis process
Omset
Bottom rank
Top rank
Sell contribution
Analysis

Brand
Category
Sub category

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006  
 Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,



<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

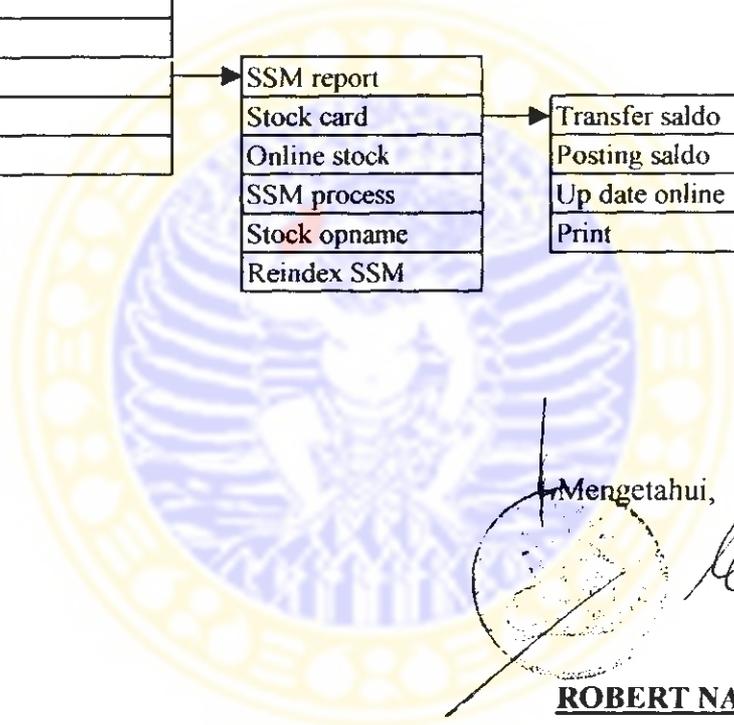
SSM report
Stock card
Online stock
SSM process
Stock opname
Reindex SSM

Category
Sub category
Item
Quantities

<b>INVENTORY CONTROL</b>
Master tabel
Daily transaction
Analysis
End of month
User the file

SSM report
Stock card
Online stock
SSM process
Stock opname
Reindex SSM

Transfer saldo
Posting saldo
Up date online
Print



Mengetahui,

**ROBERT NAJOAN, SE, Ak.**  
 Manager COCO Supermarket

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Kepulauan Riau: Jl. Jenderal Besar (Pahlawan) No. 10, Pekanbaru 29125, Tel. (021) 6391230, 6390518, Fax: (021) 6254259



**WEWENANG YANG DIPUNYAI OLEH SETIAP LEVEL PEMAKAI  
DALAM MENGAKSES SISTEM  
DI COCO SUPERMARKET**

	C	HC	MDP		M		TM		EDP
			TS	S	TS	S	TS	S	
<b>INVENTORY CONTROL</b>									
Master tabel				v		v		v	v
Daily transaction		v		v		v		v	v
Analysis				v		v		v	v
End of month				v		v		v	v
User the file									v
<b>MASTER TABEL</b>									
Master sub item				v	v		v		v
Master item	v			v	v		v		v
Master supplier				v	v		v		v
Master location					v		v		v
Master cashier					v		v		v
Reindex master									v
<b>DAILY TRANSACTION</b>									
Purchase order				v	v		v		
Resaving			v		v		v		v
Purchase retan									v
Register post		v	v			v		v	v
Transfer stock									v
Broken stock			v		v		v		v
<b>ANALYSIS</b>									
Analysis process								v	v
Omset				v		v		v	v
Bottom rank			v		v		v		v
Top rank				v		v		v	v
Sell contribution						v			v
Analysis								v	v
<b>END OF MONTH</b>									
SSM report				v		v		v	v
Stock card				v	v		v		v
Online stock				v	v		v		v
SSM process									v

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Manado Office: Jl. Dharma Bakti No. 48, Manado 95111, Telp. 6254259



Stock opname									v
Reindex SSM									v
<b>MASTER SUB ITEM</b>									
Pricing				v	v		v		v
Device					v		v		v
Category					v		v		v
Sub category					v		v		v
Grupping					v		v		v
Item set					v		v		v
<b>MASTER ITEM</b>									
Ukuran				v	v		v		v
Kemasan				v	v		v		v
Lama barang				v	v		v		v
<b>MASTER SUPPLIER</b>									
Supplier yang ada				v	v		v		v
Supplier baru					v		v		v
Edit supplier					v		v		v
<b>MASTER CASHIER</b>									
Kode cashier					v		v		v
Nama cashier					v		v		v
<b>REGISTER POST</b>									
Registration		v			v		v		v
Closing		v			v		v		v
Daily check						v		v	v
Track omset						v		v	v
Print out									v
Reindex									v
<b>DAILY CHECK</b>									
Credit card	v	v			v		v		v
Cancel transaction		v			v		v		v
Check price	v	v			v		v		v
Discount	v	v			v		v		v
Kasir yang bertugas		v			v		v		v
<b>OMSET</b>									
Beginning power			v			v		v	v
Income			v			v		v	v
Daily			v			v		v	v

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006  
 Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,



<b>TOP RANK</b>									
Per hari				v		v		v	v
Per brand				v	v		v		v
<b>SELL CONTRIBUTION</b>									
Brand				v	v		v		v
Category				v	v		v		v
Sub category				v	v		v		v
<b>SSM REPORT</b>									
Category				v		v		v	v
Sub category				v		v		v	v
Item				v		v		v	v
Quantities				v		v		v	v
<b>STOCK CARD</b>									
Transfer saldo				v	v		v		v
Posting saldo				v	v		v		v
Up date online				v	v		v		v
Print									v

Keterangan :

C : Cashier

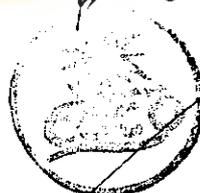
HC : Head cashier

MDP : Manager Development Purchase

M : Manager

TM : Top Manager

Mengetahui,



**ROBERT NAJOAN, SE, Ak.**  
 Manager COCO Supermarket

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Phone: 021 66191250, 66190846, Fax: 021 6254259



**HASIL OBSERVASI DI COCO SUPERMARKET  
(OKTOBER – NOVEMBER 2005)**

LEVEL PEMAKAI	HASIL OBSERVASI
1. Operational Level	<p>a. Para kasir dalam mengoperasikan sistem yang ada terlihat tidak menemukan masalah yang sangat berarti dan sudah sangat terampil dalam mengoperasikan sistem yang ada.</p> <p>b. Waktu yang diperlukan oleh para kasir dalam mengakses informasi tidak menentu karena seringkali pengaksesan dapat dilakukan dengan cepat namun seringkali juga terjadi keterlambatan. Keterlambatan dalam pengaksesan terjadi apabila aktivitas dalam supermarket sedang tinggi misalnya pada hari libur ataupun menjelang hari-hari besar keagamaan. Seperti menjelang hari raya Idul Fitri, aktivitas dalam supermarket meningkat sehingga memerlukan adanya penambahan kassa disamping kassa yang telah ada.</p> <p>c. Informasi yang diperoleh oleh para kasir masih kurang akurat contohnya, harga Superpel yang ada di pajangan dengan pada saat discan oleh kasir terdapat perbedaan.</p> <p>d. Informasi yang diperoleh para kasir dari sistem yang ada kadangkala masih kurang lengkap, contohnya: a) Shampoo Dove yang merupakan produk baru sudah tersedia dijual di supermarket tetapi pada saat discan oleh kasir, belum ada informasi mengenai harganya. b) Buah-buahan yang discan tidak langsung menampilkan harganya sesuai dengan apa yang dibeli oleh konsumen tetapi hanya harga per kilonya saja sehingga kasir harus menginput berat buah yang dibeli oleh konsumen untuk mendapatkan jumlah harganya.</p> <p>e. Para kasir tidak dapat melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Contohnya, kasir telah menginput barang-barang yang dibeli oleh konsumen, namun tiba-tiba konsumen tidak jadi membeli salah satu barang yang telah dihitung. Untuk membatalkan pembelian barang tersebut, kasir tidak dapat melakukannya sendiri, tetapi harus dilakukan oleh head cashier atau pimpinan yang mempunyai level diatas kasir.</p> <p>f. Peningkatan kenyamanan yang dialami oleh para kasir dalam menjalankan sistem yaitu melalui perbaikan dari segi perangkat keras komputer yang digunakan oleh para kasir seperti, adanya penambahan scanner, penggantian keyboard yang telah rusak, perbaikan terhadap monitor komputer, dll. Namun ada pula kekurangnyamanan yang dialami oleh para kasir yaitu saat listrik padam dan sedang terjadi transaksi, karena transaksi tersebut tidak dapat secara langsung tersimpan dalam sistem yang ada. Oleh sebab itu, saat listrik</p>

**PT Gapura Utarindo Monditama**

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Phone: 021-6342500, 6342501, 6342502, 6342503, 6342504, 6342505, 6342506, 6342507, 6342508, 6342509

Imelda E. Najoran



	<p>kembali hidup, pelaksanaan transaksi harus dilakukan kembali. Sedangkan dalam kekeliruan atau suatu barang yang tidak dapat discan, hal tersebut terjadi karena kurang jelasnya barcode yang ada pada barang tersebut.</p> <p>g. Hubungan yang terjalin antara para kasir dan pihak EDP berjalan dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari komunikasi dan keakraban yang terjadi sehingga para kasir tidak segan-segan untuk meminta pertolongan atau bantuan kepada pihak EDP apabila menemui kesulitan.</p> <p>h. Para kasir ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.</p>
2. Supervisor Level	
a. Head Cashier	<p>a. Para head cashier terlihat sangat menguasai cara dalam mengoperasikan sistem yang ada. Hal ini disebabkan karena para head cashier telah memperoleh pelatihan mengenai cara mengoperasikan sistem dalam supermarket.</p> <p>b. Kadangkala diperlukan sedikit waktu dalam mengakses database sistem yang ada terutama disaat aktivitas dalam supermarket sedang ramai, seperti hari libur ataupun menjelang hari-hari besar keagamaan.</p> <p>c. Informasi yang tersedia masih kurang akurat. Hal ini terlihat dari kadangkala para kasir meminta bantuan dari para head cashier karena terdapat hal-hal seperti, ada barang yang belum mempunyai harga, ada barang yang belum terdaftar, fisik barang dengan informasi yang mereka peroleh berbeda, dll.</p> <p>d. Informasi yang ada memang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh head cashier, tetapi masih ada juga informasi yang dibutuhkan namun belum tersedia atau informasi yang ada masih kurang lengkap, seperti masalah-masalah yang dihadapi oleh para kasir sehingga memerlukan bantuan atau penanganan dari para head cashier</p> <p>e. Terkadang informasi yang dibutuhkan masih belum dapat tersedia pada saat dibutuhkan, seperti Shampoo Dove yang merupakan produk baru sudah tersedia dijual di supermarket tetapi pada saat discan oleh kasir, belum ada informasi mengenai harganya.</p> <p>f. Para head cashier terlihat sangat menguasai cara merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh para kasir. Langkah-langkah yang dilakukan oleh head cashier dalam merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan oleh kasir yaitu pertama, menanyakan kepada kasir dimana letak kesalahan yang terjadi. Kedua, head cashier yang bersangkutan harus memasukkan passwordnya terlebih dahulu agar supaya dapat masuk kedalam sistem yang ada untuk mengganti atau merubahnya.</p>

### PT Gapura Utarindo Monditama

Head Office: Jl. Sam Ratulangi No.458, Manado 95776, Tel. (0431) 822008, 822003, Fax. (0431) 822006

Jakarta Office: Jl. Pangeran Jayakarta No. 141, Blok A-37, Jakarta 10730,

Phone (021) 8791250, 8791251, 8791252, 8791253, 8791254, 8791255, 8791256, 8791257, 8791258, 8791259



	<p>g. Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket. Seperti, yang diamati terhadap para kasir dan head cashier. Para kasir tidak pernah melakukan perbaikan sendiri apabila terjadi kesalahan dalam transaksi yang terjadi dan para head cashier dalam melakukan perbaikan memasukkan passwordnya yang secara otomatis akan tersimpan kedalam sistem sehingga manajemen dapat mengontrol semua aktivitas yang dilakukan baik oleh kasir maupun head cashier.</p> <p>h. Terdapat peningkatan kenyamanan dalam menggunakan Teknologi Informasi yang ada dalam supermarket, seperti penggantian keyboard yang telah rusak, perbaikan terhadap monitor komputer, dll.</p> <p>i. Hubungan yang terjalin antara para head cashier dengan pihak EDP berjalan dengan sangat baik sehingga mereka terlihat seperti suatu keluarga yang rukun yang saling membantu apabila ada yang mengalami kesulitan.</p> <p>j. Para head cashier ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket melalui keluhan yang disampaikan kepada pimpinan.</p>
<p>b. Manager Department Purchase</p>	<p>a. Para manager department purchase terlihat sangat menguasai sistem yang ada dalam supermarket termasuk dalam mengoperasikan sistem yang ada serta fungsi-fungsinya.</p> <p>b. Waktu yang diperlukan oleh manager department food dan non food dalam mengakses sistem yang ada terlihat tidak mementu, dalam artian seringkali pengaksesan berjalan dengan cepat namun kadang sebaliknya, seperti, saat manager department food dan non food membuat PO, mereka terlebih dahulu harus mengakses informasi mengenai barang-barang apa saja yang harus diorder dan seberapa banyak. Akan tetapi, manager department fresh food tidak menemui kendala akan pengaksesan sistem karena dalam pekerjaannya lebih banyak terjun langsung ke lapangan dalam mengontrol barang yang ada.</p> <p>c. Masih ditemui adanya kekurangakuratan atas informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada. Kekurangakuratan ini terjadi karena masih ditemui adanya kekeliruan atau kesalahan atas informasi yang diterima oleh para manager department purchase seperti, untuk sayuran kangkung, saat dilakukan pengecekan dalam sistem informasi diperoleh bahwa sayur kangkung masih tersedia sejumlah 15 ikat. Tapi pada kenyataan tinggal 8 ikat karena ada yang rusak dan sudah dilakukan retur, tetapi data tersebut belum di input oleh bagian EDP.</p> <p>d. Kekuranglengkapan informasi yang diperoleh oleh para manager department food dan non food terletak pada kurang lengkapnya informasi menu yang ada dalam sistem saat</p>

### PT Gapura Utarindo Monditama



	<p>pembuatan purchase order seperti yang dipaparkan oleh manager department non food. Hal ini menyebabkan pembuatan purchase order tidak dapat dilakukan dengan cepat.</p> <p>e. Untuk manager department food dan non food, informasi yang dibutuhkan sudah dapat tersedia pada saat dibutuhkan. Namun bagi manager department fresh food, informasi yang dibutuhkannya tidak dapat diperoleh melalui sistem yang ada secara tepat waktu seperti, informasi mengenai online stock dari barang-barang fresh food.</p> <p>f. Para manager department purchase terlihat sangat menguasai cara dalam merubah atau mengganti apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan PO. Namun dalam merubah atau mengganti, para manager department purchase tidak dapat langsung saja merubah atau mengganti bila ada kesalahan, akan tetapi harus sepengetahuan dari manajer dan setelah perbaikan PO tersebut harus disahkan oleh manajer.</p> <p>g. Belum pernah terjadi pelanggaran keamanan terhadap sistem yang ada dalam supermarket karena sistem keamanan yang ada dalam supermarket selalu menjadi perhatian penting di dalam sistem yang ada.</p> <p>h. Peningkatan kenyamanan dirasakan oleh manager department purchase, disaat keluhan atau masukan yang disampaikan mendapat tanggapan yang baik dan dapat langsung direalisasikan.</p> <p>i. Hubungan yang terjalin antara manager department purchase dan pihak EDP sangat baik sehingga mereka dapat saling membantu dan bekerja sama dalam berbagai hal di supermarket.</p> <p>j. Manager department purchase ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya masukan-masukan yang diberikan guna mengembangkan sistem yang ada.</p>
3. Manager Level	<p>a. Manager terlihat sangat menguasai sistem yang ada dalam supermarket, baik dalam hal mengoperasikannya maupun semua fungsi yang ada didalamnya. Hal ini terbukti dengan berbagai penjelasan mengenai sistem dalam supermarket yang diberikan oleh manajer beserta dengan cara-cara dalam mengoperasikan sistem yang ada.</p> <p>b. Waktu yang diperlukan oleh manager dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, tidak dapat dipastikan karena terkadang pengaksesan dapat berjalan dengan cepat namun terkadang sebaliknya. Seperti, saat manager menjelaskan mengenai sistem yang ada dan langsung mempraktekkannya, pengaksesan berjalan dengan cepat. Kemudian beberapa hari kemudian saat manajer ingin menunjukkan top rank 100 barang yang paling laku terjual pada hari tersebut,</p>

### PT Gapura Utarindo Monditama



	<p>pengaksesan kurang berjalan dengan cepat sehingga memerlukan sedikit waktu. Hal ini terjadi karena saat itu, supermarket dalam keadaan sibuk karena menjelang hari raya Idui Fitri.</p> <p>c. Informasi yang diperoleh melalui sistem yang ada masih kurang akurat. Hal ini terlihat dari masih adanya berbagai masalah atau kekurangjelasan berbagai hal yang ditanyakan kepada manajer oleh para kasir maupun head cashier.</p> <p>d. Informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada serta informasi yang dibutuhkan oleh manager dalam pelaksanaan pekerjaannya telah sesuai atau dapat dikatakan bahwa semua informasi yang dibutuhkan manajer tersedia melalui informasi yang dihasilkan dari sistem yang ada, seperti pengambilan keputusan dalam pembelian barang untuk bulan Oktober sampai Desember, harus terlebih dahulu melihat historical sells tahun sebelumnya pada tiga bulan tersebut. Untuk itu, diperlukan informasi mengenai top rank barang-barang apa saja yang pada bulan Oktober sampai Desember tahun lalu yang paling laku terjual.</p> <p>e. Untuk memperoleh laporan keuangan secara periodik melalui sistem yang ada, memerlukan waktu yang lebih karena sistem operasional dan sistem akuntansi yang ada dalam supermarket masih berjalan sendiri-sendiri atau belum berhubungan secara langsung. Namun untuk melihat laporan secara kategorinya saja, dapat langsung dilihat kedalam sistem yang ada seperti, untuk memperoleh laporan bulan Oktober, pada minggu pertama bulan November baru laporan tersebut dapat tersedia secara lengkap</p> <p>f. Terdapat beberapa kesalahan atas informasi yang dihasilkan melalui sistem yang ada, terutama kesalahan tersebut terjadi karena penggunaan sistem rata-rata yang diterapkan dalam supermarket serta adanya kesalahan dalam pemasukkan barcode barang. Kesalahan seperti ini dapat diketahui pada saat akhir periode atau saat dilakukannya stock opname.</p> <p>g. Pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari sistem yang ada terlihat dari peralatan yang digunakan dalam mendokumentasikannya, seperti master data dan CD yang tersimpan secara baik dan teratur dalam ruangan EDP.</p> <p>h. Penggunaan password sebagai kunci untuk bisa masuk dan mengoperasikan sistem yang ada, merupakan salah satu sistem keamanan yang digunakan dalam supermarket. Selain itu, ditetapkannya batasan-batasan bagi para pemakai sesuai dengan levelnya masing-masing. Seperti, kasir aksesnya dalam sistem hanya sebatas melihat informasi harga dan jenis barang yang dijual dalam supermarket atau untuk melakukan transaksi penjualan. Apabila terjadi kesalahan dalam</p>
--	---

### PT Gapura Utarindo Monditama



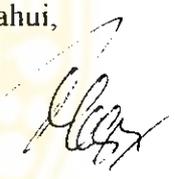
	<p>pelaksanaan transaksi penjualan, kasir tidak diperkenankan untuk merubah atau mengganti transaksi yang tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peningkatan kenyamanan dirasakan oleh manajer, disaat keluhan atau masukan yang disampaikan mendapat tanggapan yang baik dan dapat langsung direalisasikan.</li> <li>j. Hubungan yang terjalin antara manajer dan pihak EDP sangat baik sehingga mereka dapat saling bekerja sama dan berdiskusi mengenai berbagai hal yang menyangkut keadaan dalam supermarket.</li> <li>k. Manager ikut terlibat dalam sistem manajemen yang ada dalam supermarket. Hal ini terlihat dari dilakukan atau diterapkannya usulan dari manajer seperti, menambahkan keterangan mengenai jumlah penghematan yang diperoleh konsumen saat berbelanja melalui potongan harga barang kedalam struk belanjaan.</li> <li>l. Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuan mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.</li> </ul>
4. Top Manager Level	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaksesan yang dilakukan oleh top manager menjadi cepat karena didukung oleh peralatan komputer dan prosessor yang bagus serta top manager tidak setiap waktu mengakses sistem yang ada karena banyaknya kesibukan lain yang perlu dilakukan.</li> <li>b. Informasi yang dibutuhkan oleh top manager sudah dapat tersedia melalui sistem yang ada dalam supermarket. Namun biasanya untuk laporan-laporan secara periodik, top manager menginginkannya dalam bentuk handout atau yang sudah dicetak.</li> <li>c. Pendokumentasian terhadap informasi atau laporan yang dihasilkan dari sistem yang ada terlihat dari peralatan yang digunakan dalam mendokumentasikannya, seperti master data dan CD yang tersimpan secara baik dan teratur di ruang EDP.</li> <li>d. Penggunaan password sebagai kunci untuk bisa masuk dan mengoperasikan sistem yang ada, merupakan salah satu sistem keamanan yang digunakan dalam supermarket. Selain itu, ditetapkannya batasan-batasan bagi para pemakai sesuai dengan levelnya masing-masing. Seperti, kasir aksesnya dalam sistem hanya sebatas melihat informasi harga dan jenis barang yang dijual dalam supermarket atau untuk melakukan transaksi penjualan. Apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi penjualan, kasir tidak diperkenankan untuk merubah atau mengganti transaksi yang tersebut.</li> <li>e. Penganggaran atau dana yang diperuntukkan bagi Teknologi Informasi yang ada di supermarket dapat terlihat dari penyusunan budged yang ada serta dari berbagai peralatan yang digunakan oleh para pemakai dalam supermarket.</li> </ul>

### PT Gapura Utarindo Monditama



- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>f. Pihak EDP memiliki pengetahuan bisnis selain pengetahuannya mengenai Teknologi Informasi. Hal ini tercermin dari pembicaraan yang dilakukan oleh top manajer dan pihak EDP selama penelitian ini dilaksanakan.</li><li>g. Programmer yang bekerja secara freelance, tetap mengerjakan pekerjaannya secara profesional walaupun tidak selalu berada di dalam supermarket. Hal ini terlihat dari adanya hubungan yang terus terjalin antara pihak top manajer dan programmer dalam membicarakan mengenai pengembangan sistem yang ada dalam supermarket. Seperti sekarang supermarket sedang menjalankan rencana untuk memberlakukan sistem pengumpulan point bagi para konsumen melalui member card yang nantinya point tersebut dapat ditukarkan atau dapat diikuti sertakan dalam pengundian hadiah.</li><li>h. Programmer mengirimkan sistem yang telah dibuatnya melalui email dan kemudian pihak EDP yang akan menggabungkannya dengan sistem yang sudah ada serta menjalankannya sesuai dengan petunjuk dari programernya.</li></ul> |
|--|--|

Mengetahui,

  
**ROBERT NAJOAN, SE. Ak.**  
Manager COCO Supermarket

### PT Gapura Utarindo Monditama



**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI**  
**PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Jalan Dharmawangsa Dalam Selatan Surabaya 60286 ☎ 031-70985235, 5016090 Faks. 5016090

**Berita Acara Ujian Proposal / Tesis**

Nama : Imelda Najohan  
 NIM : 090315074  
 Tanggal Ujian : Senin, 29 Mei 2006 (13.00)

No.	Halaman	Revisi	Nama Pengusul	Paraf & Tanggal Persetujuan
1		- Teori Based on Martin - Saran ttg perbaikan sisttem	Debby R.D.	<i>[Signature]</i> 20/7/2006
2		- Dokumentasi	Hendar	<i>[Signature]</i> 20/7/2006
3		- Hasil observasi yg mendukung hsl wawancara yg dit-t. pihak COCO	Tjiptohadi	<i>[Signature]</i> 20/7/2006
4		- Rumusan masalah - Fungsi user yg gadi responden dikaitkan dg user satisf. kriteria - Deskripsi hasil	M Nasih	<i>[Signature]</i> 20/7/2006

Sekretaris  
 Dosen Pembimbing

*[Signature]*  
 (...W.I.W.I.K. S...)

Telah diperbaiki sesuai dengan usulan pada berita acara, pada tanggal ..... 2004

Dosen Pembimbing