

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian..... | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.6. Lingkup Penelitian..... | 5 |
| 1.7. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1. Proyek..... | 7 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2. Sistem Pemesanan Tiket Online..... | 7 |
| 2.3. Critical Success Factors (CSFs)..... | 9 |
| 2.4. Kesuksesan Proyek..... | 11 |
| 2.5. Kajian Terdahulu..... | 13 |
| 2.6. Kerangka Penelitian..... | 15 |
| METODE PENELITIAN..... | 16 |
| 3.1. Desain Penelitian..... | 16 |
| 3.2. Metode Pengumpulan Data..... | 16 |
| 3.2.1. Data Primer..... | 16 |
| 3.2.2. Data Sekunder..... | 17 |
| 3.3. Instrumen Penelitian..... | 17 |
| 3.4. Metode Analisis Data..... | 18 |
| 3.5. Pelaksanaan Wawancara..... | 19 |
| 3.6. Profil Perusahaan..... | 20 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 23 |
| 4.1. Deskripsi Data..... | 23 |
| 4.1.1 Lingkup Aktivitas CSFs..... | 23 |
| 4.1.2 Data Pendukung..... | 25 |
| 4.2. Penentuan Critical Success Factors (CSFs)..... | 26 |
| 4.3. Pembahasan Penelitian..... | 29 |
| 4.3.1 Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.2 Dokumentasi dan Pengembangan..... | 31 |
| 4.3.3 Penjadwalan..... | 33 |
| 4.3.3 Tim Proyek..... | 39 |
| 4.3.4 Capaian Proyek Implementasi..... | 40 |
| 4.3.5 Kemampuan Adaptasi..... | 44 |
| 4.3.6 Komunikasi..... | 46 |
| 4.4. Hubungan CSFs dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 47 |
| 4.4.1 Hubungan Dokumentasi dan Pengembangan dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 49 |
| 4.4.2 Hubungan Penjadwalan dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 49 |
| 4.4.3 Hubungan Tim Proyek dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 50 |
| 4.4.4 Hubungan Capaian Proyek Implementasi dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 51 |
| 4.4.5 Hubungan Kemampuan Adaptasi dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 51 |
| 4.4.6 Hubungan Komunikasi dengan Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 52 |
| SIMPULAN..... | 53 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2 Implikasi..... | 55 |
| 5.3 Keterbatasan..... | 56 |
| 5.4 Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pertumbuhan Pengguna Website Ancol..... | 10 |
| Tabel 3.1 Daftar Narasumber dan Jabatan..... | 28 |
| Tabel 4.1 Daftar Pernyataan Aktivitas..... | 34 |
| Tabel 4.2 Tema Pendukung CSFs..... | 35 |
| Tabel 4.3 Critical Success Factors..... | 36 |
| Tabel 4.4 Analisis CSFs terhadap Proyek Implementasi Sistem Pemesanan Tiket Online..... | 36 |
| Tabel 4.5 Hubungan CSFs terhadap Kriteria Kesuksesan Proyek..... | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian..... | 23 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk..... | 31 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk..... | 32 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Proyek Implementasi Sistem Pemesanan Tiket Online..... | 33 |
| Gambar 4.4 Dokumentasi Laporan Bulanan Proyek Implementasi..... | 39 |
| Gambar 4.5 Gantt Chart Proyek Implementasi Sistem Pemesanan Resort dan Hotel..... | 42 |
| Gambar 4.6 Gantt Chart Proyek Implementasi Sistem Venue..... | 43 |
| Gambar 4.7 Gantt Chart Proyek Implementasi Sistem Kiosk..... | 45 |
| Gambar 4.8 Tampilan Dashboard Website Resort dan Hotel Ancol..... | 49 |
| Gambar 4.9 Tampilan Dashboard Website Venue Ancol..... | 50 |
| Gambar 4.10 Tampilan Kiosk Ancol..... | 51 |
| Gambar 4.11 Dokumentasi Laporan Bulanan Proyek Implementasi..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara..... | 61 |
| Lampiran 2. Daftar Pernyataan Aktivitas..... | 63 |