

## DAFTAR ISI

Lembar judul .....	i
Lembar pengesahan .....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	v
Daftar tabel.....	vii
Daftar gambar .....	viii
Daftar lampiran.....	ix
Arti simbol dan singkatan .....	x
Intisari .....	xi
Abstract .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan permasalahan .....	7
1.3 Pertanyaan penelitian .....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat akademis.....	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
1.5 Tujuan penelitian.....	9
1.6 Lingkup penelitian.....	9
1.7 Sistematika penelitian.....	13

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan teori.....	15
2.1.1 Sistem informatika.....	15
2.1.2 Aplikasi perangkat lunak .....	16
2.1.3 Kualitas sistem teknologi informasi .....	17
2.1.4 Model ISO 9126 .....	18
2.1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	21
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
2.2 Kajian penelitian terdahulu.....	23
2.3 Kerangka penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain penelitian.....	29
3.2 Metode pengumpulan data.....	30
3.3 Instrumen penelitian.....	32
3.4 Metode analisis data .....	33
3.4.1 Pengujian validitas dan reliabilitas .....	35
3.4.1.1 Uji validitas.....	36
3.4.1.2 Uji reliabilitas .....	37
3.4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	38
3.4.3 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Struktur organisasi .....	44
4.2 Deskripsi data.....	46

4.2.1 Pengujian validitas.....	46
4.2.2 Pengujian reliabilitas .....	48
4.3 Analisis .....	49
4.3.1 Tingkat kepuasan pengguna WFS .....	51
4.3.2 Pengembangan aplikasi WFS dengan metode IPA .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Keterbatasan.....	66
5.3 Implikasi dan rekomendasi .....	67
<b>Daftar pustaka .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik dalam Model Kualitas ISO 9126.....	19
Tabel 2.2	Karakteristik dan Sub Karakteristik dalam model kualitas ISO 9126.....	20
Tabel 2.3	Penjelasan Tambahan Karakteristik dan Sub Karakteristik ISO 9216.....	21
Tabel 3.1	Rencana Pengambilan <i>Sample User</i> WFS .....	32
Tabel 3.2	Rancangan Kuesioner .....	33
Tabel 3.3	Cronbach's Alpha Table .....	38
Tabel 3.4	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna WFS .....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan.....	49
Tabel 4.3	Perhitungan Data Hasil Survei terhadap Atribut-Atribut WFS .....	50
Tabel 4.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> terhadap Pengguna WFS ...	53
Tabel 4.5	Analisis Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) vs Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	56
Tabel 4.6	Plotting Kuadran Atribut WFS .....	59
Tabel 4.7	Konversi Atribut Kuadran I IPA ke Karakteristik ISO 9126.....	63
Tabel 5.1	Prioritas Pengembangan Atribut WFS .....	66
Tabel 5.2	Perubahan Sistem Perencanaan <i>Objective Thruput</i> .....	70
Tabel 5.3	Evaluasi Pemakaian dan Isu Operasional Sub Menu .....	82
Tabel 5.4	Proses Bisnis Perencanaan <i>Objective Thruput</i> .....	86

Tabel 5.5 Pengelompokan Sub Menu dalam Menu.....	87
Tabel 5.6 Penyesuaian Nama Sub Menu.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model kualitas ISO/IEC 9126 .....	11
Gambar 2.1 Karakteristik dan Sub Karakteristik Model Kualitas ISO 9126.....	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	29
Gambar 3.2 <i>CS Index</i> .....	39
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Fungsi-Fungsi terkait Perencanaan Konsumsi BBM/BBK.....	45
Gambar 4.2 Plotting Atribut WFS dalam Framework IPA.....	59
Gambar 5.1 Interface Menu Utama Aplikasi WFS .....	76
Gambar 5.2 Menu Utama dan Sub Menu Aplikasi WFS.....	77
Gambar 5.3 Sub Menu View Rekap Data.....	85
Gambar 5.4 Sub Menu Rekap Realisasi.....	85
Gambar 5.5 Penggantian Menu WFS .....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran : Kuesioner .....	95
----------------------------	----

## DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

AHP	= <i>Analytic Hierarchy Process</i>
BBK	= Bahan Bakar Khusus
BBM	= Bahan Bakar Minyak
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
COGS	= <i>Cost of Good Sold</i>
CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
CSS	= <i>Corporate Shared Service</i>
DPK	= <i>Dual Purpose Kerosene</i>
DPS	= <i>Dual Purpose Solar</i>
GM	= <i>General Manager</i>
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
ISC	= <i>Integrated Supply Chain</i>
IT	= <i>Information Technology</i>
ISO	= <i>International Standard Organisation</i>
MRP	= <i>Material Requirement Planning</i>
OT	= <i>Objective Thruput</i>
PSO	= <i>Public Service Obligation</i>
ROAS	= <i>Refinery Oil Accounting System</i>
RON	= <i>Research Octane Number</i>
SAND	= <i>Supply and Distribution</i>
SERVQUAL	= <i>Service Quality</i>



SERVPERF	= <i>Service Performance</i>
SIDA	= Sistem Informasi <i>Drilling Activity</i>
SIMSND	= Sistem Inventory Manajemen Suplai & Distribusi
S&D	= Suplai dan Distribusi
TBBM	= Terminal Bahan Bakar Minyak
TKO	= Tata Kerja Organisasi
UPMS	= Unit Pemasaran
VP	= <i>Vice President</i>
VPN	= <i>Virtual Private Network</i>
WFS	= <i>Web Demand Forecast</i>
WSS	= <i>Web Stock Simulation</i>