



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring* CV Dian Nur
Purnama

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Irfan Kusumoharimurti

2014320099

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring* CV Dian Nur
Purnama**

Skripsi

Oleh

Irfan Kusumoharimurti

2014320099

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Irfan Kusumoharimurti
Nomor Pokok : 2014320099
Judul : Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring* CV Dian Nur Purnama

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang jenjang Sarjana
Bandung, 06 Januari 2021

Pembimbing,


6 Januari 2021
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis


6 Januari 2021
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Irfan Kusumoharimurti
Nomor Pokok : 2014320099
Judul : Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring* CV Dian Nur Purnama

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada 18 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Angela Caroline, S.AB., MM :

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si:

3 Februari 2021

Anggota

Dr. Agus Gunawan :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Irfan Kusumoharimurti

NPM : 2014320099

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring* CV Dian Nur
Purnama

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 Januari 2021



Irfan Kusumoharimurti

Abstrak

Nama : Irfan Kusumoharimurti
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014320099
Judul : Rancangan Sistem Informasi *Process Monitoring CV Dian Nur Purnama*

Bertahannya usaha grosir di didukung oleh berbagai faktor, salah satunya merupakan faktor *performance*-nya. *performance* yang baik akan meningkatkan *feedback* positif dari pembeli dan berakibat pada pembelian berulang (*repurchase*). Saat ini CV Dian Nur Purnama akan melakukan ekspansi terkait dengan lini produk yang dijual sehingga berencana akan memperluas gudang untuk menambah kapasitas penyimpanan produk yang akan dijual. Dengan semakin berkembangnya sebuah bisnis maka akan semakin sulit juga *monitoring*-nya, karena semakin banyak pihak yang akan terlibat contoh jumlah pegawai yang akan bertambah. Maka dari itu CV Dian Nur Purnama membutuhkan sebuah sistem yang dapat *me-monitoring* pekerjaan perusahaannya supaya *performance* perusahaan tetap terjaga dengan baik dengan cara memastikan pengiriman barang secara tepat waktu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sementara untuk mengetahui keabsahan data dilakukan dengan cara uji validitas yang menggunakan teknik triangulasi serta uji reliabilitasnya menggunakan teknik review hasil analisis data. Dalam teknik analisisnya menggunakan *System Development* untuk menganalisis fenomena yang dihadapi lalu membuat rancangan sistemnya dibantu dengan *Business Process Modelling and Nation* (BPMN) yang akan menggambarkan alur proses bisnisnya.

Hasil yang didapat dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Dian Nur Purnama dalam mengoptimalkan *process monitoring* pengiriman barangnya dengan cara membandingkan antara dokumen Sales Order (SO) dengan Surat Jalan (SJ). sehingga dapat mempertahankan *performance* yang positif dan sejalan sesuai dengan tujuan perusahaan dengan rancangan sistem informasi yang diberikan.

Kata kunci: Grosir, *Monitoring*, *Process Monitoring*, *Performance*, Sistem Informasi

Abstract

Name : Irfan Kusumoharimurti
Student ID Number : 2014320099
Title : The Design of Information System on Process
Monitoring CV Dian Nur Purnama

Wholesalers are people or entrepreneurs who provided the goods or services to retailers, companies, big parties, government and private institutions. The survival of the wholesale business among the community is supported by various factors, one of the factor is a performance factor of the wholesaler itself. As in the results of research from several journals and articles say that good performance will increase positive feedback from buyers and have a result in repurchase. This phenomenon is certainly a challenge for CV Dian Nur Purnama who already has many customers in order to maintain consumer loyalty by continuously improving its performance. In addition, currently, CV Dian Nur Purnama will expand in relation to the products that will be sold. Referring to the plan, they need to add new warehouses to increase the storage capacity of the product. Therefore, CV Dian Nur Purnama needs a system that can monitor the performance of the company so that the company's performance is well maintained.

This study uses descriptive methods with the data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Meanwhile, to determine the validity of the data is done by means of testing the validity using the triangulation technique and the reliability test using the technique of reviewing the results of data analysis. The analysis technique using System Development to analyze the phenomena and make a system design that assisted by Business Process Modeling and Nation (BPMN) which will describe the flow of business processes.

The obtained result in this study is expected to help CV Dian Nur Purnama in improving the company's monitoring process so that it can produce a positive performance that in line with company goals with the provided information system design. The author agrees that the system design that has been proposed will facilitate the tracking process in the progress of implementing a job.

Keywords: Wholesalers, Monitoring, Process Monitoring, Performance, Information System.

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Informasi Process Monitoring CV Dian Nur Purnama”.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk menempuh Ujian Sidang Sarjana (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Pembuatan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberikan masukan kepada penulis serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kesehatan, rezeki, dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kepada Orang tua dan Kakak yang selalu mendukung, mengingatkan, dan memberi semangat untuk penyelesaian skripsi.
3. Kepada Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
4. Kepada Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si Selaku selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan dan dosen pembimbing penulis

yang telah sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan penuh kesabaran dalam membimbing.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, khususnya dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak pembelajaran dan ilmu kepada penulis.
6. Kepada Adi selaku pemilik CV Dian Nur Purnama yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian diperusahaannya.
7. Kepada Aisha yang telah menemani dan membantu dalam pembuatan skripsi.
8. Kepada Iqbal, Fakhri, Fajar, Alif, dan Yusuf yang menjadi teman seperjuangan dalam mengarungi ombak di kampus 3.
9. Kepada Bapak Budiman, Pak Odang, dan petugas kampus lainnya yang selalu mengajak penulis bersenda gurau.
10. Kepada Agan, Fadil, Arya, Aufar, Argo, dan Rizal yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada penulis.
11. Kepada Ega, Tsara dan Rista yang selalu mengingatkan, memberi dukungan kepada penulis.
12. Seluruh pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, CV Dian Nur Purnama, dan pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2021

Penulis,

Irfan Kusumoharimurti

Daftar isi

Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Bagan.....	x
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
Bab 2 Kerangka Teori.....	7
Bab 3 Metode Penelitian.....	13
3.1 Metode Penelitian	13
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.3 Keabsahan Data	15
3.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas	15
3.4 Teknik Analisis Data.....	16
3.4.1 <i>Systems Development</i>	16
3.5 Operasionalisasi Variabel	20
Bab 4 Profil Perusahaan	22

4.1	Sejarah Perusahaan	22
4.2	Visi dan Misi.....	22
4.3	Struktur Organisasi	23
4.4	Contoh Produk	24
4.5	Foto Lokasi	25
Bab 5	Pembahasan.....	28
5.1	Analisis Situasi Proses Pengiriman Saat Ini	28
5.2	System Design.....	34
5.3	Tanggapan Pemilik	44
Bab 6	Kesimpulan dan Saran.....	45
6.1	Kesimpulan	45
6.2	Saran	45
Daftar Pustaka.....		47
Lampiran.....		49

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Komponen BPMN.....	19
Tabel 3. 2 Operasionalisasi variabel Process Monitoring	21
Tabel 3. 3 Operasionalisasi variabel performance	21

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Model kerangka teori.....	7
Gambar 3. 1 System Development Cycle.....	16
Gambar 4. 1 Contoh Produk.....	24
Gambar 4. 2 Ruang Kantor.....	25
Gambar 4. 3 Ruang Gudang.....	26
Gambar 4. 4 Rak Dudang.....	27
Gambar 5. 1 Surat Jalan.....	33
Gambar 5. 2 Surat Purchasing Order.....	34
Gambar 5. 3 Formulir Sales Order (SO).....	36
Gambar 5. 4 Sheet Sales Order (SO).....	38
Gambar 5. 5 Formulir Surat Jalan (SJ).....	39
Gambar 5. 6 Sheet Surat Jalan (SJ).....	40
Gambar 5. 7 Sheet SO dan SJ.....	41
Gambar 5. 8 Sheet Ketepatan Waktu.....	43

Daftar Bagan

Bagan 4. 1 Struktur organisasi CV Dian Nur Purnama.....	23
Bagan 5. 1 Proses Pengiriman Saat Ini.....	29
Bagan 5. 2 Usulan Level 0 Process Monitoring.....	31
Bagan 5. 3 Usulan Level 1 Process Monitoring.....	32

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan grosir (*wholesaling*) adalah semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang dan jasa kepada pihak yang membeli untuk dijual kembali atau pemakaian bisnis (Ismail, 2013). Karena bisnisnya berhubungan dengan antar pebisnis yang lain, maka model bisnisnya adalah Business to Business (B2B).

Untuk dapat *survive* dalam industri ini, grosir harus memiliki pembelian dari konsumen dengan jumlah yang banyak dan dapat memupuk loyalitas konsumen untuk hubungan jangka panjang. Salah satu cara untuk memupuk loyalitas konsumen untuk hubungan jangka panjang adalah dengan mempertahankan *performance* perusahaan agar konsumen merasa puas (Haryono, 2010). Namun, dua hal tersebut saja tidak cukup karena pada saat ini, industri grosir dituntut untuk dapat memberikan nilai tambah berupa pelayanan tambahan yang dapat menunjang produk utama tersebut jika tidak ingin kalah dengan pesaing-pesaingnya, salah satu contohnya adalah pengiriman dihari yang sama. Sebagai perbandingan selain menjual produk barang, Amazon juga menjanjikan pengiriman yang cepat bahkan pengiriman pada hari yang sama supaya dapat mempertahankan hubungan konsumen dalam jangka panjang. Selain pengiriman yang cepat, perusahaan harus mempertahankan konsistensi kecepatan tersebut. Supaya

dapat mempertahankan kecepatan pengiriman yang konsisten, dibutuhkan lah peran *monitoring*. (Lupo, 2019).

Selain dilihat dari produk dan jasanya, pembeli pun akan mempertimbangkan *performance* perusahaan tersebut (Webb, 2017). Agar perusahaan meraih *performance* yang baik, perlu dilakukan *monitoring* secara berkala terhadap hasil pekerjaan pegawai (ZoBell, 2019). Sebagai contoh kasus, untuk memudahkan proses *monitoring* hasil pekerjaan pegawainya supaya barang-barang pesanan konsumen terkirim dengan baik, Amazon menggunakan sistem eletronik (Kantor & Streitfeld, 2015). Dengan menerapkan *monitoring* yang baik serta dibantu oleh penggunaan sistem eletronik untuk *monitoring*, Amazon telah menjadi perusahaan paling bernilai didunia (Franedya, 2019). Contoh lainnya adalah penelitian yang dilakukan di Kenya Meat Commission (KMC). Hasilnya adalah bahwa dengan mengimplementasikan *monitoring* pekerjaan di KMC, berdampak pada *performance* yang baik juga (Mutinda & Esther, 2015). Alasannya adalah dengan melakukan *monitoring*, sebuah pekerjaan akan terawasi agar dapat selesai sesuai dengan tujuannya.

CV Dian Nur Purnama yang merupakan salah satu grosir yang berada di Padalarang, Kabupaten Bandung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2008 dan sudah memiliki setidaknya 10 konsumen tetap diantara lain PT. Taekwang Industrial Indonesia, PT. Arka Footwear Indonesia, PT. Changshin Indonesia, dan masih banyak lagi. Jumlah konsumen CV Dian Nur Purnama yang terus bertambah ini pun dikarenakan perusahaan tersebut mampu memenuhi permintaan konsumen dengan

baik, seperti misalnya ada permintaan yang pengiriman barangnya dikirim pada hari yang sama. Dalam hal ini, CV Dian Nur Purnama terbukti sudah dapat menjual jasa yakni dalam kecepatan pengiriman.

Penulis telah melakukan wawancara dengan pemilik CV Dian Nur Purnama. Pemilik ingin meningkatkan penjualannya sehingga perusahaan perlu memastikan konsumen mendapatkan pesannya secara tepat waktu. Dengan volume penjualan yang semakin meningkat maka kemungkinan terjadinya masalah keterlambatan pengiriman akan semakin besar juga karena frekuensi barang yang dikirimkan pun akan meningkat juga. Selain dari pengiriman, masalah yang mungkin akan dihadapi adalah semakin sulitnya mengontrol pekerjaan pegawai karena jumlah beban kerja yang akan bertambah.

Untuk mendukung rencana kedepannya, pemilik merasa perlu untuk didukung suatu sistem yang dapat *me-monitoring* pekerjaan dengan mudah untuk mencegah terjadinya masalah keterlambatan pengiriman pesanan kepada konsumen. Pemilik perusahaan mengatakan bahwa ia membutuhkan rancangan sistem informasi yang dapat melacak sejauh mana sebuah pekerjaan sudah dilakukan karena dalam proses penerimaan pesanan barang dan pemberian informasi kepada konsumennya, perusahaan menggunakan sistem elektronik berupa *e-mail*. Sehingga dengan penggunaan sistem *monitoring* berbasis sistem informasi diharapkan mempermudah dalam aktivitas *monitoring* pekerjaan pegawainya dalam pengiriman barangnya.

Rancangan sistem *monitoring* yang akan dibuat dapat me-*monitor* apakah pesanan dari konsumen sudah dikirim sesuai dengan permintaan atau belum. Dengan cara membandingkan antara *Sales Order* (SO) dengan Surat Jalan (SJ). Sehingga akan terlacak apakah pesanan sudah terpenuhi atau belum dan melacak kecepatan waktu pengiriman agar tepat waktu. Namun dalam rancangan sistem *monitoring* yang dibuat hanya menghasilkan sebuah laporan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pemilik dalam membuat perencanaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengiriman barang saat ini?
2. Bagaimana usulan proses pengiriman barang saat ini?
3. Bagaimana rancangan sistem informasi untuk *process monitoring* pengiriman barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan permasalahan diatas, penulis diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menerapkan rancangan sistem, yaitu:

1. Menjelaskan proses pengiriman barang pada saat ini.
2. Membantu perusahaan dalam membuat usulan proses pengiriman barang.
3. Membantu perusahaan dalam pembuatan rancangan sistem informasi untuk *process monitoring* pengiriman barang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat dihasilkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Dian Nur Purnama untuk menjaga *performance* perusahaan tetap baik.

- Bagi Penulis

Membantu membuat *Computer Based Information System (CBIS)* dengan harga yang terjangkau, sehingga perusahaan bisa belajar mengelola bisnisnya melalui *early warning system*, sehingga bisa mencegah dan mengevaluasi agar tidak terjadi masalah yang sama di masa depan.

- Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dipelajari oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian berikut ini terdiri atas enam bab, diantaranya adalah:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang penelitian ini dibuat, rumusan masalah yang terjadi di perusahaan, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

Bab II: Kerangka teori

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendukung yang digunakan sebagai dasar atau acuan dalam pembahasan maupun penyusunan hipotesis.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam penelitian serta metode yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

Bab IV: Objek Penelitian

Bab ini berisikan mengenai objek penelitian yang terdiri atas profil, struktur organisasi, uraian pekerjaan perusahaan.

Bab V: Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi dan pembahasan yang bersifat analisis berdasarkan data yang sudah didapatkan sebelumnya.

Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian mendatang.