

**PERANCANGAN SISTEM PELAPORAN *ONLINE*  
PROGRAM *DIRECT SELLING* PADA PT GLOBAL GREEN  
TRADING MENGGUNAKAN METODE IPA & *QFD***

**(Studi Kasus Pada PT.Global Green Trading)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu**

**Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Reza**  
**Nim : 43113120309**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza

NIM : 43113120309

Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 September 2017



UNIVERSI  
MERCU BUANA

Reza  
43113120309

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reza  
NIM : 43113120309  
Program Studi : Manajemen SI  
Judul Skripsi : Perancangan Sistem Pelaporan Online Program Direct Selling Pada PT Global Green Trading Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Quality Function Deployment (QFD)  
Tanggal Lulus Ujian : 18 Oktober 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Tukhay Shilul Imaroh, Dr., MM

Tanggal: 24 Okt 2017

Dekan,

Dr. Harnovinsah, Ak., MSl., CA

Tanggal: 24-10-2017

Ketua Penguji

Mochamad Suelton, S.Psi., MM

Tanggal: 23 Okt 2017

Ketua Prodi SI Manajemen

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal: 21/10-2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan berkat dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM PELAPORAN *ONLINE PROGRAM DIRECT SELLING* PADA PT GLOBAL GREEN TRADING MENGGUNAKAN METODE IPA & QFD (Studi Kasus Pada PT.Global Green Trading)”. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Tukhas Shilul Imaroh, Dr., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin bertemua kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua penulis yang begitu giatnya dan telah bersusah payah mendidik serta membesarkan penulis, memberikan doa dan dukungan semangat untuk berkuliah dan untuk segala hal yang tidak akan bisa terbayarkan dan tergantikan.
6. Seluruh keluarga yang memberikan dukungan semangat.
7. Rekan-rekan kerja PT Global Green Trading yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
8. Teman-teman perkuliahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 27 September 2017

Reza

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	4
1. Tujuan penelitian .....	4
2. Kontribusi Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	6
1. <i>E-commerce</i> .....	6
2. Perancangan Aplikasi .....	14
3. <i>Direct selling</i> .....	16
4. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> . .....	23
5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Berpikir. ....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	36
B. Desain Penelitian .....	36
C. Variabel dan Skala Pengukuran .....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1. Populasi .....	38

2. Sampel .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Metode Analisis .....	41
1. Pengujian Validitas .....	41
2. Pengujian Reliabilitas instrument .....	42
3. Importance Performance Analysis .....	43
4. QFD .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
B. Hasil Uji Kualitas Data .....	51
1. Uji Validitas Kuisisioner .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	54
C. Pembahasan .....	56
1. Deskripsi Tingkat Kepentingan .....	57
2. Deskripsi Tingkat Performance .....	64
3. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	71
4. <i>Analisa Quality Function Deployment</i> .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	
Tabel 1.1	Kebutuhan Cdc & Biaya PT Global Green Trading .....	2
Tabel 1.2	Jumlah Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Inputing Pada PT Colony .....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	37
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Kepentingan Berdasarkan Metode Skala Likert .....	40
Tabel 3.3	Alternatif Jawaban Performance Berdasarkan Metode Skala Likert .....	41
Tabel 4.1	Uji Validasi Tingkat Kepentingan .....	51
Tabel 4.2	Uji Validasi Tingkat Performance .....	52
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Performance .....	55
Tabel 4.5	Tabel Pengukuran .....	56
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan Dalam Kemudahan untuk Diakses .....	57
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan Dalam Kemudahan Mencari Informasi .	58
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan Dalam Kemudahan Akses oleh Seluruh Pihak yang Berkepentingan .....	58
Tabel 4.9	Tingkat Dalam Kepentingan Dalam Kecepatan Menyajikan Informasi .....	59
Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan Dalam Ketersediaan Informasi Penyajian Data .....	59
Tabel 4.11	Tingkat Kepentingan Dalam Kelengkapan Informasi Dalam Satu Menu .....	60
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan dalam Kemudahan Melakukan Transaksi .....	60
Tabel 4.13	Tingkat Kepentingan dalam Rating Penjualan .....	61
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan dalam Kecepatan Menggambarkan Kinerja .....	61
Tabel 4.15	Tingkat kepentingan Dalam Keakuratan Penilaian .....	62



Tabel 4.16	Tingkat Kepentingan Dalam Ketersediaan Informasi Terkait Produk yang Ditawarkan .....	62
Tabel 4.17	Tingkat Kepentingan Dalam Kemudahan Memperoleh Informasi yang Diinginkan .....	63
Tabel 4.18	Tingkat Performance Kemudahan untuk Diakses .....	64
Tabel 4.19	Tingkat Performance Kemudahan Mencari Informasi .....	64
Tabel 4.20	Tingkat Performance Kemudahan Akses Oleh Seluruh Pihak yang Berkepentingan .....	65
Tabel 4.21	Tingkat Performance Kecepatan Menyajikan Informasi .....	65
Tabel 4.22	Tingkat Performance Ketersediaan Informasi Penyajian Data .....	66
Tabel 4.23	Tingkat Performance Kelengkapan Informasi Dalam Satu Menu .....	66
Tabel 4.24	Tingkat Performance Kemudahan Melakukan Transaksi .....	67
Tabel 4.25	Tingkat Performance Rating dalam Penjualan .....	67
Tabel 4.26	Tingkat Performance Kecepatan Menggambarkan Kinerja ....	68
Tabel 4.27	Tingkat Performance Keakuratan Penilaian .....	68
Tabel 4.28	Tingkat Performance Ketersediaan Informasi Terkait Produk yang Ditawarkan .....	69
Tabel 4.29	Tingkat Performance Kemudahan Memperoleh Informasi yang Diinginkan .....	70
Tabel 4.30	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Performance Perancangan Sistem Pelaporan <i>Online</i> Program <i>Direct Selling</i> pada PT Global Green Trading .....	71
Tabel 4.31	Daftar Hasil Analisa Kuadran .....	77
Tabel 4.32	Data <i>Voice of Customer</i> (Matriks <i>Whats</i> ) .....	77
Tabel 4.33	Nilai Kepentingan <i>Voice of Customer</i> .....	78
Tabel 4.34	Nilai Performance <i>Voice of Customer</i> .....	78
Tabel 4.35	Rasio Perbaikan Atribut Perancangan Program .....	79
Tabel 4.36	Tabel Nilai Bobot Atribut Pelayan .....	79
Tabel 4.37	Daftar Normalisasi Bobot Atribut Perancangan Program .....	80
Tabel 4.38	Atribut Teknik (How) .....	81

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	
Gambar 3.1.	Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	46
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Dari Dimensi Perancangan Sistem Pelaporan <i>Online Program Direct Selling</i> pada PT Global Green Trading .....	72
Gambar 4.2	Matriks Rumah Kualitas .....	82





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA