



**KAJIAN SISTEM MANAJEMEN FIREWALL
STUDI KASUS PT. BANK DANAMON**



Muhamad Koerniansyah Rasjidin
55114110047
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**KAJIAN SISTEM MANAJEMEN FIREWALL
STUDI KASUS PT. BANK DANAMON**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana**

Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Muhamad Koerniansyah Rasjidin

55114110047

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kajian Sistem Manajemen Firewall
Studi Kasus PT. Bank Danamon
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Muhamad Koerniansyah Rasjidin
NIM : 55114110047
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 03 Oktober 2017


Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Dr. Sawarni Hasibuan., MT)

Pembimbing II



(Dr. Rosalendo Eddy Nugroho., MM)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati., M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Kajian Sistem Manajemen Firewall
Studi Kasus PT. Bank Danamon
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Muhamad Koerniansyah Rasjidin
NIM : 55114110047
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 03 Oktober 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 Oktober 2017



(Muhamad Koerniansyah Rasjidin)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini penulis beri judul **“Kajian Sistem Manajemen Firewall Studi Kasus PT. Bank Danamon”**, disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Segegap kemampuan penulis kerahkan demi mewujudkan tesis ini, penulis sadar bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak maka Tesis ini tidak akan selesai. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis haturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Bapak Prof. Dr. Didik J Rachbini selaku direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ibu Aty Herawati., M.Si selaku Ketua Program Studi Magsister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Sawarni Hasibuan., MT dan Bapak Dr. Rosalendro Eddy Nugroho., MM selaku Dosen Pembimbing atas saran-saran dan nasihatnya.
5. Kedua orang tua, istri tercinta, yang selalu berdoa dan memberi dukungan untuk kelancaran studi ini

6. Rekan-rekan seperjuangan angkatan XXV Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
7. Rekan-rekan Bank Danamon khususnya IT Infrastruktur dan Security yang selalu memberikan dukungan.
8. Serta kepada pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang berguna untuk penyempurnaan tesis ini. Semoga hasil dari tesis ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.



Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.2.3 Batasan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Perusahaan	11
2.1.1 Visi, Misi, dan Logo	15
2.1.2 Struktur Organisasi	17
2.2 Sumber Daya	18
2.3 Tantangan Bisnis	20
2.4 Proses Bisnis.....	21
2.5 Lingkup Bisnis.....	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,	
DAN HIPOTESIS	28
3.1 Kajian Teori	28
3.1.1 Sistem Informasi dan Efektifitas Sistem Informasi	28
3.1.2 <i>System Quality</i>	33
3.1.3 <i>Information Quality</i>	35
3.1.4 <i>Service Quality</i>	37
3.1.5 <i>User Satisfaction</i>	38
3.1.6 Kinerja Sistem Manajemen <i>Firewall</i>	41
3.1.7 <i>Firewall</i>	43
3.2 Penelitian Terdahulu	46
3.3 Kerangka Pemikiran	52
3.4 Hipotesis Penelitian	53
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	55
4.1 Metode Penelitian	55
4.2 Variable Penelitian.....	57
4.3 Jenis dan Sumber Data.....	58
4.4 Teknik Pengumpulan Data	58
4.5 Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis	60
4.5.1 Uji Validitas Data	60
4.5.2 Uji Reliabilitas Data	61
4.5.3 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	62
4.5.4 Tahapan Pengujian Model SEM.....	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
5.1 Hasil Penelitian	70
5.1.1 Analisis Deskriptif Responden Penelitian	70
5.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	75
5.1.3 Hasil Uji Validitas	78
5.1.4 Hasil Uji Reliabilitas	79
5.1.5 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	80
5.1.6 Hasil Analisis Uji <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	85

5.2 Respesifikasi Model.....	91
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
5.3.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi	94
5.3.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> ...	97
5.3.3 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	98
5.3.4 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> Terhadap Kinerja	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108
LAMPIRAN	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rangkuman Kajian Literatur	46
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel	57
Tabel 5.1 Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	75
Tabel 5.2 Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	76
Tabel 5.3 Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	76
Tabel 5.4 Deskriptif Variabel <i>User Satisfaction</i>	77
Tabel 5.5 Deskriptif Variabel Kinerja Individu	77
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Data Penelitian	78
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian	79
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i>	80
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i>	81
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>System Quality</i>	82
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	83
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja	85
Tabel 5.13 Variabel Berdasarkan Model Penelitian	86
Tabel 5.14 Variabel Berdasarkan Persamaan Model	87
Tabel 5.15 Persamaan Struktural Model	87
Tabel 5.16 Ukuran Kecocokan Model Model Persamaan Struktural	89
Tabel 5.17 Interpretasi Model Persamaan Struktural Penelitian	90
Tabel 5.18 Ukuran Kecocokan Respesifikasi Model Persamaan Struktural	92
Tabel 5.19 Interpretasi Model Persamaan Struktural Penelitian	93
Tabel 5.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Penelitian	95
Tabel 5.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Persamaan	95
Tabel 5.22 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Gap Akses Firewall di Bank Danamon Sebagai Indikasi Kinerja Tidak Memuaskan	2
Gambar 1.2 Jalur Proses Permintaan Akses <i>Firewall</i>	3
Gambar 1.3 Grafik Utilisasi Perangkat <i>Firewall</i>	4
Gambar 1.3 <i>Turnover</i> Karyawan Pada Siklus <i>Open Firewall</i>	5
Gambar 1.4 <i>Problem Incident Report, Firewall Based</i>	5
Gambar 2.1 Sejarah Bank Danamon	13
Gambar 2.2 Logo Bank Danamon	16
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank Danamon (1)	17
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bank Danamon (2)	18
Gambar 2.5 Sumber Daya Manusia Bank Danamon Indonesia	19
Gambar 2.6 Bisnis Bank Danamon Indonesia	22
Gambar 2.7 Distribusi Pelayanan Bank Danamon Indonesia	23
Gambar 2.8 Lingkup Bisnis Bank Danamon Indonesia	25
Gambar 3.1 Model DeLone and McLean	31
Gambar 3.2 <i>Flow</i> Permintaan Akses <i>Firewall</i>	45
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	53
Gambar 4.1 Tahapan Penelitian	55
Gambar 5.1 Deskriptif Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 5.2 Deskriptif Responden Penelitian Berdasarkan Usia	72
Gambar 5.3 Deskriptif Responden Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja	73
Gambar 5.4 Deskriptif Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Akhir Karyawan	73
Gambar 5.5 Deskriptif Responden Penelitian Berdasarkan Departemen Karyawan	74
Gambar 5.6 Persamaan Struktural <i>Service Quality</i>	81
Gambar 5.7 Persamaan Struktural <i>Information Quality</i>	82
Gambar 5.8 Persamaan Struktural <i>System Quality</i>	83

Gambar 5.9 Persamaan Struktural <i>User Satisfaction</i>	84
Gambar 5.10 Persamaan Struktural Kinerja Individu	85
Gambar 5.11 Persamaan Struktural Model Penelitian	88
Gambar 5.12 Respesifikasi Struktural Model Penelitian	92

