



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI SAP
(SISTEM APLIKASI PERTANGGUNGJAWABAN)
MENGUNAKAN STANDARD ISO 9126
(studi kasus di lingkungan Ditjen APTIKA- KOMINFO)**

TESIS

FAHMI RISKIAN

55119110129

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI SAP
(SISTEM APLIKASI PERTANGGUNGJAWABAN)
MENGUNAKAN STANDARD ISO 9126
(studi kasus di lingkungan Ditjen APTIKA- KOMINFO)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
FAHMI RISKIAN
55119110129
MERCUBUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2021

ABSTRACT

Along with the development of science and technology, digital transformation has become an agenda that is strongly imposed by the government. As a government institution engaged in telecommunications and applications, Kominfo occupies a strategic position in the implementation of digital transformation in Indonesia. In 2017, the Directorate General of Aptika, under the Ministry of Communication and Informatics, has been using a special accountability application system (SAP) to address human resources issues. This research is an evaluation study of the responsibility application system belonging to the Directorate General of Aptika using the ISO 9126 standard. Furthermore, through SAP, the duration of submission and approval for assignment letter within the organization managed to be reduced up to 90 percent, which took to five days to only three to four hours. Researcher found that the SAP application had met almost all ISO 9126 characteristics and succeeded increasing the effectiveness of the workload management amongst staffs. Furthermore, researcher used relevant theories and concepts in developing this research, namely, workload analysis, operating systems, quality management, quality and application of software improvement processes. This study is conducted in the Directorate General of Aptika, Kominfo, using qualitative methods with in-depth interviews and observation as data collection techniques.

Keywords: *Kominfo, ASN, ISO, Application, Software*

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, transformasi digital menjadi sebuah agenda yang digaungkan dengan keras oleh pemerintah. Sebagai institusi pemerintah yang bergerak di bidang telekomunikasi dan aplikasi, Kominfo menempati posisi strategis dalam implementasi transformasi digital di Indonesia. Pada tahun 2017, Ditjen Aptika yang berada di bawah Kominfo menggunakan sistem aplikasi pertanggungjawaban (SAP) khusus demi menjawab tantangan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi sistem aplikasi pertanggungjawaban milik Ditjen Aptika dengan menggunakan standar ISO 9126. Lebih jauh, melalui penggunaan aplikasi SAP, durasi pengajuan dan persetujuan Surat Tugas Ditjen Aptika berhasil mengalami pemangkasan hingga 90 persen yang pada awalnya memakan waktu hingga lima hari menjadi tiga hingga empat jam. Peneliti menemukan aplikasi SAP sudah memenuhi poin karakteristik ISO 9126 yang terdiri dari fungsionalitas, reliabilitas, kegunaan, efisiensi, portabilitas dan pemeliharaan dan berhasil meningkatkan efektivitas terhadap beban kerja staf Ditjen Aptika. Adapun peneliti menggunakan teori dan konsep yang relevan dalam mengembangkan penelitian ini yaitu, analisis beban kerja, sistem operasi, manajemen kualitas, kualitas dan penerapan proses perbaikan perangkat lunak. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Ditjen Aptika, Kominfo, dengan menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi sebagai teknik pengumpulan data nya.

Kata kunci: *Kominfo, ASN, SAP, ISO, Perangkat, Aplikasi*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis dengan judul “*EVALUASI KUALITAS APLIKASI SAP (SISTEM APLIKASI PERTANGGUNG JAWABAN) MENGGUNAKAN STANDARD ISO 9126 (STUDI KASUS DI LINGKUNGAN DITJEN APTIKA)*”, sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian proposal tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- a. Orang tua dan Keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan yang ditempuh
- b. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini
- c. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana
- d. Dr. Indra Siswanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi Universitas Mercubuana
- e. Dr. Ahmad Hidayat Sutawidjaya, M.Com selaku Ketua Dosen Penguji Sidang Akhir Tesis yang telah memberikan masukan terkait tesis ini
- f. Dr. Ir. Roselandro Eddy Nugroho, MM selaku Dosen Penguji Sidang Akhir Tesis yang telah memberikan bimbingan sehingga tesis dapat diselesaikan dengan baik
- g. Kepada seluruh Pimpinan dan Pegawai Kementerian Kominfo (Ditjen Aptika) yang sudah memberikan kontribusi informasi sehingga dapat diselesaikan penelitian tesis ini dengan baik.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas

segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi institusi terkait dan masyarakat umum yang membutuhkan.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Kualitas aplikasi SAP (Sistem Aplikasi
Pertanggungjawaban) menggunakan standard ISO 9126
(studi kasus di lingkungan Ditjen APTIKA- KOMINFO)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Fahmi Riskian

NIM : 55119110129

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Agustus 2021

Mengesahkan,
Pembimbing



Tukhas Shilul Imaroh, Dr, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Magister Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si



Dr. Indra Siswanti. SE, MM

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Fahmi Riskian

NIM : 55119110129

Program Studi : Pasca Sarjana

dengan judul

“*EVALUASI KUALITAS APLIKASI SAP (SISTEM APLIKASI PERTANGGUNG JAWABAN) MENGGUNAKAN STANDARD ISO 9126 (studi kasus di lingkungan Ditjen APTIKA - KOMINFO)*”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 02/08/21, didapatkan nilai persentase sebesar 25 %.

Jakarta, 02 Agustus.2021

Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Evaluasi Kualitas aplikasi SAP (Sistem Aplikasi
Pertanggungjawaban) menggunakan standard ISO 9126
(studi kasus di lingkungan Ditjen APTIKA- KOMINFO)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Fahmi Riskian

NIM : 55119110129

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Juni 2021

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. Semoga informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Juli 2021



Fahmi Riskian

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kontribusi Penelitian	10
BAB II	11
KAJIAN TEORI	11
2.1. Analisis Beban Kerja	11
2.2. Sistem Operasi	12
2.3. Manajemen Kualitas	14
2.4. Manajemen Perkantoran (Office Management)	16
2.5. Kualitas Perangkat Lunak	17
2.5.1. Standar Kualitas Perangkat Lunak	18
2.6. Penerapan Proses Perbaikan Perangkat Lunak	22
2.7. SAP (Sistem Aplikasi Pertanggungjawaban)	23
2.8. Penelitian Terdahulu	24
2.9. Rerangka Pemikiran	32

BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Paradigma Penelitian.....	33
3.2. Desain/Strategi Penelitian.....	34
3.3. Definisi Konsep.....	34
3.4. Situasi Sosial	36
3.5. Informan Kunci	36
3.6. Metode Sampling	37
3.6. Populasi.....	38
3.7. Sampel dan Teknik Sampling.....	38
3.8. Metode Pengumpulan Data	39
3.9. Instrumen Penelitian	39
3.10. Uji Instrumen.....	41
3.11. Keabsahan Data.....	41
3.12. Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. Tabel Operasional Variabel	42
3.13. Metode Analisis Data	42
3.14. Alur Penelitian	43
BAB IV	44
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.2. Hasil Penelitian.....	56
4.3. Pembahasan	66
4.3.1. Analisis Manajemen Kualitas SAP berdasarkan ISO 9216	72
4.3.2. Evaluasi dan Inovasi Aplikasi SAP	88
BAB V	90
5.1. Kesimpulan.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA	97
PENGECEKAN SIMILARITY	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kondisi permasalahan sebelum penggunaan aplikasi	5
Tabel 2. Karakteristik standar ISO 91262	20
Tabel 3. Studi penelitian terdahulu	25
Tabel 4. Tabel operasional variabel	42
Tabel 5. Tabel Pembahasan Input Output SAP	66
Tabel 6. Matriks Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Penggunaan SAP	68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Informasi singkat roadmap e-government 2016-2019 Ditjen Aptika.....	3
Gambar 2. Alur Proses Pengajuan Surat Tugas.....	4
Gambar 3. Grafik analisis Gap antara jumlah pegawai dengan kenaikan anggaran ..	6
Gambar 4. Rerangka penelitian	32
Gambar 5. Alur penelitian	43
Gambar 6. Sejarah kelembagaan komunikasi dan informatika	45
Gambar 7. Proses Bisnis Direktorat Jenderal Aptika.....	49
Gambar 8. Tampilan SAP level pimpinan	56
Gambar 9. Tampilan Aplikasi SAP Home.....	57
Gambar 10. Tampilan Statistik Pengajuan Surat Tugas	57
Gambar 11. Format Surat Tugas	59
Gambar 12. Format Surat Tugas Kolektif	60
Gambar 13. Format Surat Tugas Kegiatan Lanjutan	60
Gambar 14. Pembahasan Proses Pembuatan Surat Tugas	66
Gambar 15. Bagan Alur Pembagian Tahapan Pengajuan Persetujuan Surat Tugas ..	70
Gambar 16. Tampilan Menu Profil Aplikasi SAP	74
Gambar 17. Tampilan Data Surat Tugas Draft/Revisi	75
Gambar 18. Tampilan Home	79
Gambar 19. Tampilan form Kegiatan Aplikasi SAP	82
Gambar 20. Tampilan form Surat Undangan	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Transkrip Wawancara	89
Daftar Riwayat Hidup	108



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A