

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. TINJAUAN UMUM

##### 1. Gambaran Umum Perusahaan

Kompas Gramedia, disingkat KG, adalah perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang media massa. Kompas Gramedia terus berkembang dengan pesat menjadi salah satu perusahaan bidang media yang terdepan di Indonesia. Berdiri tahun 1963 oleh Bpk. Petrus Kanisius dan Jakob Oetama bersama J. Adisubrata dan Irawati SH, pertama kali menerbitkan majalah. Tahun 1965 diterbitkan Surat Kabar KOMPAS, berawal dari ide menerbitkan koran untuk melawan pers komunis. Lalu tahun 1971 perusahaan mendirikan Percetakan Gramedia di Jalan Palmerah Selatan, dan beroperasi pada tahun 1972. Tahun 1997 perusahaan membangun sistem cetak jarak jauh (remote printing) yang merupakan terobosan baru teknologi percetakan untuk mempercepat proses distribusi koran harian KOMPAS di daerah.

PT. Gramedia Asri Media adalah anak perusahaan Kompas Gramedia yang menyediakan jaringan toko buku dengan nama Toko Buku Gramedia di beberapa kota di Indonesia, Singapore dan Malaysia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1970 dengan diawali dari satu toko buku kecil berukuran 25m<sup>2</sup> di daerah Jakarta Barat dan sampai tahun 2002 telah berkembang menjadi lebih dari 50 toko yang

tersebar di seluruh Indonesia. Selain menyediakan buku, Toko Buku Gramedia juga menyediakan berbagai produk lain seperti alat tulis, perlengkapan kantor, alat olahraga, dll.

Produk utama yang dijual di Toko Buku Gramedia adalah buku dan *stationery*. Hal ini berkaitan erat dengan misinya untuk ikut berperan serta dalam usaha mencerdaskan dan mencerahkan kehidupan bangsa melalui penyebaran informasi dan pengetahuan. Dalam perkembangannya, Toko Buku ini menambah bauran produk baru karena tuntutan dan peluang pasar. Lini produk tersebut antara lain: peralatan dan perlengkapan kantor, produk *multimedia*, *fancy*, CD, peralatan musik/peralatan olahraga dan sebagainya.

Dalam menjalankan Perusahaan, Manajemen PT. Gramedia Asri Media selalu mengedepankan kepentingan pihak yang terkait (*stakeholders*), yaitu Pelanggan, Pemasok, Pemilik Perusahaan (*shareholders*), Karyawan, dan Masyarakat sekitar. Kepada pelanggan, Manajemen selalu berusaha memberi layanan yang memuaskan.

Toko Buku Gramedia Expo Basuki Rahmat ini merupakan Toko Buku terbesar dan terlengkap di Surabaya. Menyediakan buku-buku dari penulis lokal maupun terjemahan dari judul asing. Lahan parkir juga tersedia cukup luas. Disini sering juga diadakan pameran-pameran antara lain pameran *property*, pameran *wedding*, pameran komputer, dan lain-lain. Selain buku, majalah, tabloid, dan komik. Gramedia juga

menyediakan alat-alat tulis, perlengkapan kantor, alat olah raga dan lain-lain. Tempat nya pun sangat setrategis juga leluasa, serta pelayanan yang ramah. Buku yang tersedia mencakup bacaan untuk batita (bawah tiga tahun), anak usia TK-SD, remaja pria dan wanita, dewasa, sampai bacaan khusus untuk pehobi. Juga memberikan diskon di produk item tertentu.

Toko Buku Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya berdiri pada tanggal 18 Oktober 2007, dengan luas tanah 3.300 meter/segi. PT. Gramedia Asri Media juga melakukan pengembangan usaha dibidang yang masih berkaitan yaitu perdagangan buku secara langsung ke konsumen (*Direct Selling*), dan usaha ekspor buku ke luar negeri, distribusi buku dan pengadaan *stationery* oleh Buana Ilmu Populer (BIP) maupun usaha lainnya di bidang eceran *stationery* maupun buku impor.

a. Profil Perusahaan

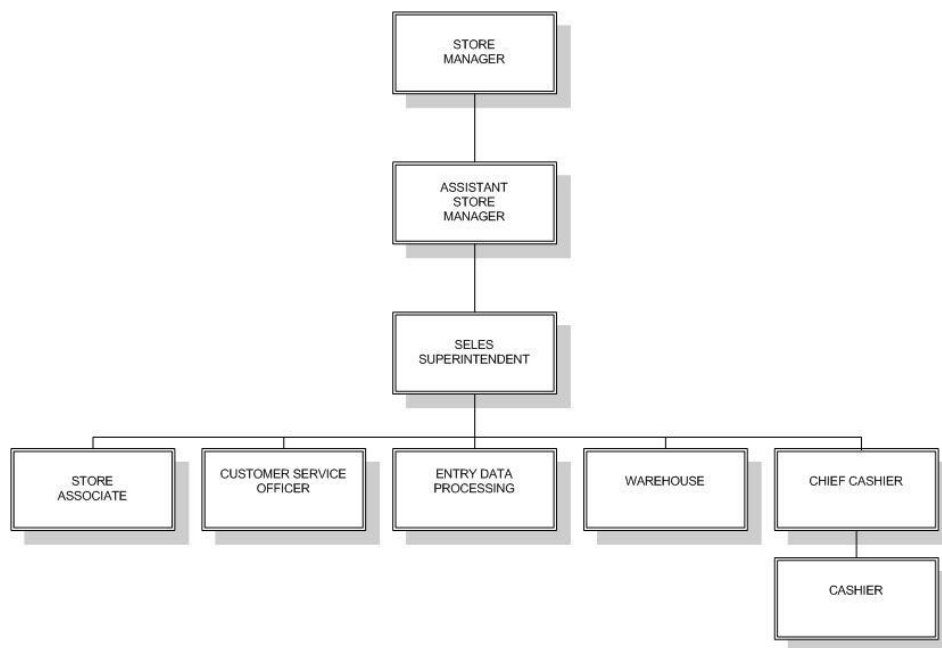
Nama Perusahaan	: Gramedia Surabaya Expo
Nama Pimpinan	: Elizabeth Drimierda
Alamat	: Jln. Basuki Rahmat no. 93-105 Surabaya, Jawa Timur
Telp	: (031) 534 5574
E-mail	: <a href="mailto:gam83@gramedia.com">gam83@gramedia.com</a>

b. Visi dan Misi

Menjadi perusahaan jaringan *ritel* dan penerbitan terbesar, tersebar dan terpadu di asia tenggara, melalui penyediaan produk yang berorientasi pasar, layanan unggul, inovatif, dan berperilaku bisnis yang beretika.

c. Struktur Organisasi

Adapun data mengenai struktur organisasi pada toko Gramedia Surabaya Expo adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur organisasi Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

d. Tugas Pokok

1) Posisi : *Store Manager*

Nama : Elizabeth Drimierda

Tugas dan Tanggung Jawab : Memimpin segala aktifitas kegiatan perusahaan, baik secara internal maupun external.

2) Posisi : *Assistant Store Manager*

Nama : Rama Setyawardana

Tugas dan Tanggung Jawab : Membantu *Store Manager* dalam memimpin kegiatan perusahaan.

3) Posisi : *Sales Superintendent*

Nama : Dian Ratna,Eko Nugroho,Tara Winda, Choliq Hidayatullah,Ryandi

Tugas dan Tanggung Jawab : Mengawasi dan bertanggung jawab seluruh kegiatan operasional toko.

4) Posisi : *Store Associate*

Nama : Rizky,Ganda,Anisa,Putra,Dyo,Ndaru, Fatir,Ricky,dll

Tugas dan Tanggung Jawab : Bertanggung jawab dalam aktivitas penjualan dan penataan produk.

5) Posisi : *Customer Service Officer*

Nama : Ella,Chandra,Ferta

Tugas dan Tanggung Jawab : melakukan pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan.

6) Posisi : *Entry Data Processing*

Nama : Adi Priyanto,Ana Fayati

Tugas dan Tanggung Jawab : Melakukan penginputan data produk dan pencetakan *barcode* pada produk. Melakukan perawatan rutin *hardware*.

7) Posisi : *Warehouse*

Nama : Surahman,Wirasto

Tugas dan Tanggung Jawab : Bertanggung jawab dalam penerimaan produk dan *return* (pengembalian) produk kepada pemasok atau *supplier*

8) Posisi : *Chief Cashier*

Nama : Siti Nurani

Tugas dan Tanggung Jawab : mengelola keuangan unit toko.

9) Posisi : *Cashier*

Nama : Nada,Afwanti,Gusti,Huda.



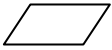
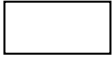

Tugas dan Tanggung Jawab : Melayani transaksi pelanggan.

## B. ALUR SISTEM

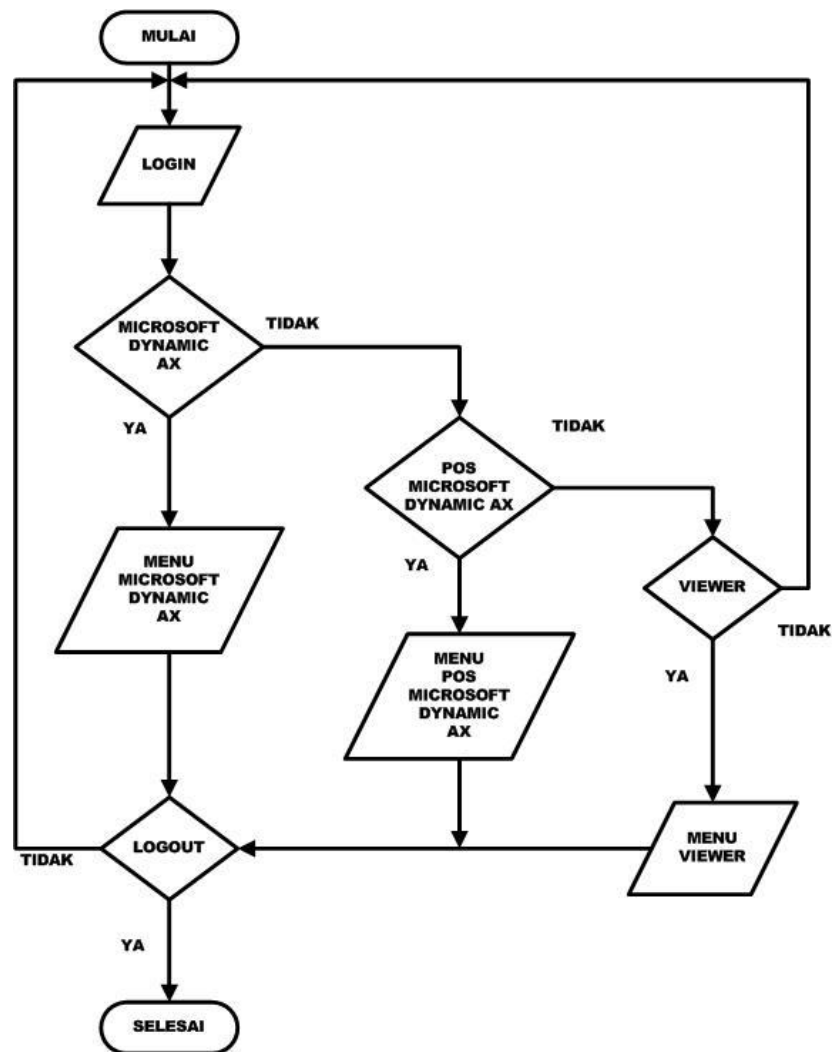
### 1. *Flowchart*

*Flowchart* adalah gambaran dalam bentuk diagram alir dari algoritma-algoritma dalam suatu program, yang menyatakan arah alur program tersebut. Simbol - simbol yang digunakan untuk memetakan *Flowchart* dapat dilihat di bawah ini :

Tabel 3.1 Simbol *Flowchart* – simbol

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1		Start/end	Digunakan untuk menggambarkan mulai/akhir dari program
2		Decision	Digunakan untuk menggambarkan adanya percabangan untuk memilih ya atau tidak
3		Input/Output	Digunakan untuk menggambarkan adanya proses input/output data
4		Proses	Digunakan untuk menunjukkan adanya proses perhitungan/proses pengolahan data
5		Garis Air	digunakan untuk arah aliran dari program

Setelah mengetahui simbol-simbol yang ada dalam *flowchart*, penulis akan menjelaskan *flowchart* dari sistem *Microsoft Dynamic AX*.



Gambar 3.2 Flowchart sistem Microsoft Dynamic AX

Sebelum masuk kedalam sistem informasi toko ini *user* terlebih dahulu masuk pada proses input *username* dan *password*. Sistem ini membagi *user* dalam 3 level yakni *Microsoft Dynamic AX*, *Pos Microsoft Dynamic AX*, dan *viewer*

Jikalau *user* masuk dengan level *Microsoft Dynamic AX* maka *user* menemui menu *Microsoft Dynamic AX* yaitu


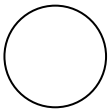


*report, journals, inquiries, setup*. Dan kalau *user* masuk bukan dengan level *Microsoft Dynamic AX* yakni level *POS Microsoft Dynamic AX* *user* menemui menu *POS Microsoft Dynamic AX* yakni *add product, suspend transaction, recall transaction, void transaction, inventory lookup*. Dan kalau *user* masuk bukan dengan level *Microsoft Dynamic AX* yakni *Viewer* *user* menemui menu *search by author, search by EAN, search by title, info book*.

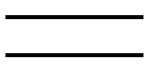
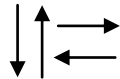
## 2. DFD (*Data Flow Diagram*)

DFD atau *Data Flow Diagram* adalah sebuah diagram yang menggambarkan aliran data dalam suatu sistem. Level terendah dalam DFD akan menjadi sebuah *interface* dalam sistem. Berikut ini merupakan penjelasan simbol-simbol yang digunakan pada DFD.

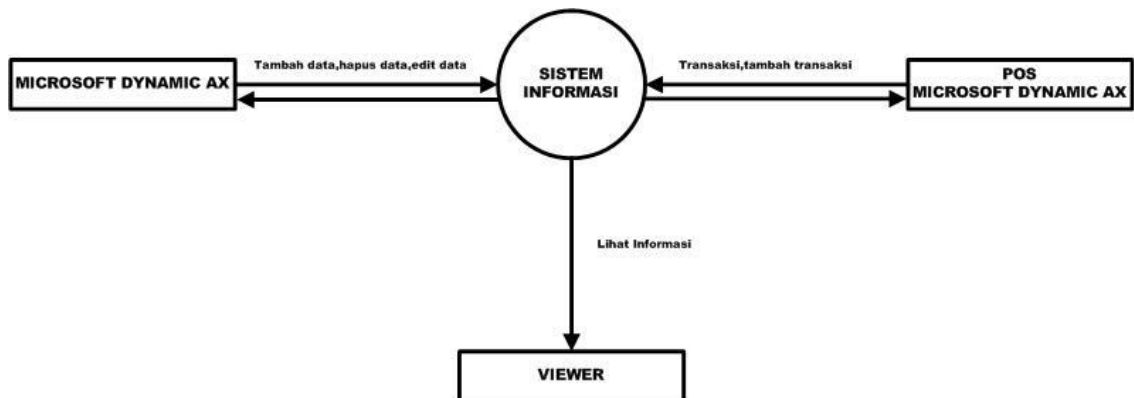
Tabel 3.2 Simbol – simbol *Data Flow Diagram* ( *DFD* )

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1		Entitas luar	Objek diluar sistem yang berkomunikasi dengan sistem sebagai sumber maupun pemakai informasi.
2		Proses	suatu proses dalam sistem yang mengolah data masukan menjadi informasi.

Lanjutan Tabel 3.2 Simbol – simbol *Data Flow Diagram ( DFD)*

3		Penyimpanan data	tempat penyimpanan data yang perlu disimpan untuk digunakan oleh satu proses atau lebih
4		Garis Air	untuk menunjukkan arah dari aliran data pada suatu proses

Berikut ini merupakan hasil analisa pada sistem *Microsoft Dynamic AX* yang menghasilkan diagram alir data sebagai berikut:



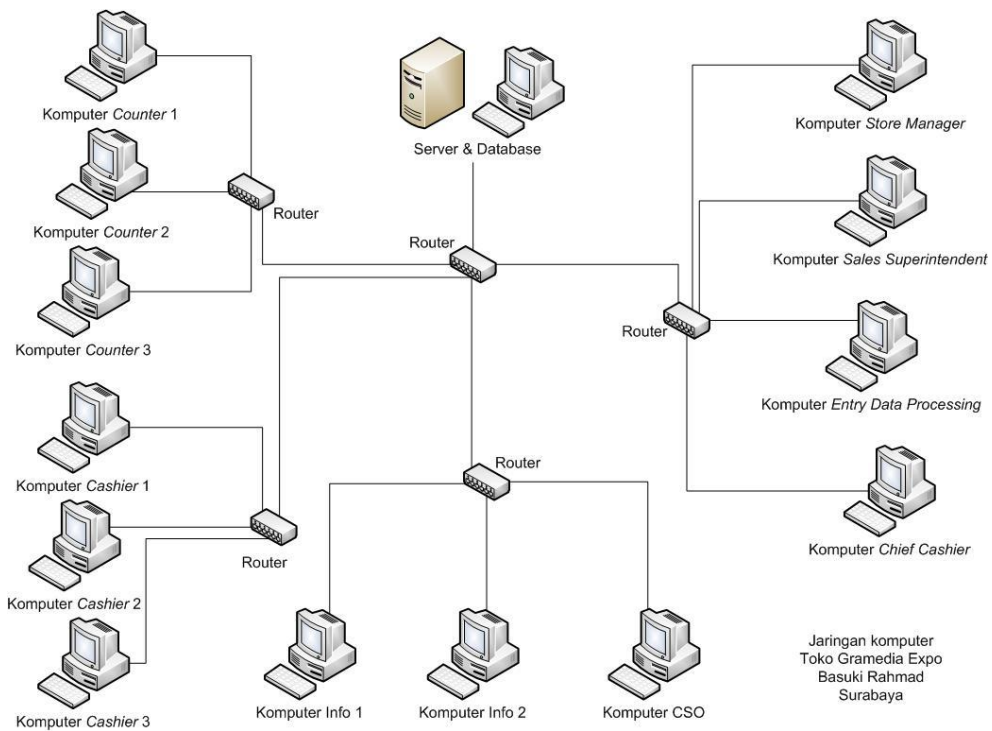
Gambar 3.3 (*Data Flow Diagram*) DFD Level 0 sistem *Microsoft Dynamic AX*

Sistem *Microsoft Dynamic AX* ini mempunyai tiga jenis *user* yang dapat mengaksesnya, yaitu *Microsoft dynamic AX,POS Microsoft Dynamic AX, viewer*. Yang dimana pada *user Microsoft Dynamic AX* adalah sebagai *administrator*.

### 3. Jaringan Komputer

Jaringan komputer (jaringan) adalah jaringan telekomunikasi yang memungkinkan antar komputer untuk saling berkomunikasi dengan bertukar data. Tujuan dari jaringan komputer adalah agar dapat mencapai tujuannya, setiap bagian dari jaringan komputer dapat meminta dan memberikan layanan (*service*). Pihak yang meminta atau menerima layanan disebut klien (*client*) dan yang memberikan atau mengirim layanan disebut peladen (*server*). Desain ini disebut dengan sistem client-server, dan digunakan pada hampir seluruh aplikasi jaringan komputer.

Berikut ini merupakan hasil analisa pada jaringan komputer Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya :



Gambar 3.4 Jaringan komputer Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

## C. PEMBAHASAN

### 1. Hasil Pengumpulan Data

Dengan ini penulis mengumpulkan data atau informasi melalui metode diantaranya adalah :

#### 1) Subyek dan Obyek Penelitian

Arikunto (1997:114) menyatakan bahwa Subyek penelitian adalah orang-orang yang terlibat dalam sebuah penelitian, baik orang itu bertindak sebagai peneliti maupun yang diteliti, sedangkan obyek

penelitian adalah obyek yang dijadikan penelitian atau dengan kata lain apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian atau variabel

Pada penelitian ini, subyek penelitiannya adalah karyawan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya. Obyek penelitiannya adalah Sistem *Microsoft Dynamic AX* di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

## 2) Tempat dan Waktu

Lokasi penelitian dilakukan di toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya yang bertempat di Jl. Basuki Rahmat no. 93-15 Surabaya.

## 3) Jenis dan Sumber Data

### 1) Jenis Data

Data adalah sekumpulan keterangan yang dapat menjelaskan sesuatu. Dedy kuswanto (2012: 19) menyatakan bahwa jenis data berdasarkan sifatnya ada dua macam yaitu data kualitatif dan data kuantitatif :

#### a) Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat atau gambar, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data

misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi. Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video. Data kualitatif berfungsi untuk mengetahui kualitas dari sebuah objek yang akan diteliti. Data kualitatif mempunyai ciri tidak bisa dilakukan operasi matematika seperti penambahan, pengurangan, perkalian dan pembagian.

#### b) Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Data ini bersifat nyata atau dapat diterima oleh panca indera sehingga peneliti harus benar-benar jeli dan teliti untuk mendapatkan keakuratan data dari objek yang akan diteliti.

#### 2) Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Data primer

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian.

b) Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal, serta situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder.

3) Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan Sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap kinerja pelayanan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

#### 4) Variabel Penelitian

Sugiyono (2007:4) menyatakan bahwa Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, ada beberapa macam variabel dalam penelitian, tetapi dalam penelitian ini hanya digunakan dua macam variabel, yaitu: variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Sedangkan yang dimaksud dengan variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independent*).

Penelitian yang akan dilakukan penulis, sebagai variabel bebas adalah Penggunaan Sistem *Microsoft Dynamic AX*, dalam penelitian ini diberi notasi - X, kemudian variabel bebas tersebut masih diurai dalam bentuk sub-variabel-sub-variabel yang meliputi: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Penggunaan Sistem. Selanjutnya dari sub variabel-sub variabel tersebut akan diuraikan dalam bentuk indikator-indikator penelitian. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan dan diberi notasi - Y.



Tabel 3.3 Kisi-kisi instrument penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Item Pertanyaan	$\Sigma$
Penggunaan Sistem Microsoft Dynamic AX (X)	Keandalan sistem	1. Penyediaan Sistem	1	5
		2. Kinerja Sistem	2	
		3. Keamanan sistem	3	
		4. Keudahan akses	4	
		5. Keandalan sistem	5	
	Informasi yang dihasilkan	1. Efisiensi data	6	5
		2. Kemudahan pemahaman	7	
		3. Kelengkapan informasi	8	
		4. Kecepatan informasi	9	
		5. Kesesuaian informasi	10	
	Kemudahan menggunakan sistem	1. Kemudahan akses	11	5
		2. mudah dipelajari	12	
		3. Kemudahan penggunaan	13	
		4. Keluwesan sistem	14	
		5. Kemudahan poses <i>input</i> dan <i>output</i> data	15	
	Tampilan sistem	1. Keringkasan tampilan	16	5
		2. Tata letak tampilan	17	
		3. Kemudahan penggunaan	18	
		4. Tampilan yang <i>userfriendly</i>	19	
		5. Kestrukturan tampilan	20	
Kinerja Pelayanan (Y)	Kinerja	1. Produktifitas	21,22,23	5
		2. Efektifitas	24	
		3. Efisiensi	25	

### 5) Populasi dan Sampel

Hasan (2002:58) menyatakan bahwa populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti. Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi disebut unit analisis atau elemen

populasi. Unit analisis dapat berupa orang, perusahaan atau media dan sebagainya.

Arikunto (1997: 117) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Selanjutnya populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan pengguna Sistem *Microsoft Dynamic AX* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

#### 6) Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang penulis lakukan adalah metode korelasi. Hasan (2002:23) menyatakan bahwa metode korelasi bertujuan untuk meneliti sejauh mana variable pada satu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap kinerja pelayanan Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1) Angket atau kuesioner.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang efisien. Kuesioner berupa pertanyaan/ Pernyataan diberikan kepada responden secara langsung. Kuesioner atau daftar pertanyaan disusun dengan memperhatikan/menerapkan Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Sugiyono (2004:86) menyatakan bahwa dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Sangat Setuju (SS)	diberi nilai 4
Setuju (S)	diberi nilai 3
Tidak Setuju (TS)	diberi nilai 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi nilai 1

Untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap kinerja pelayanan Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, disusun daftar pertanyaan (kuesioner), yang dibagikan kepada karyawan pengguna sistem *Microsoft Dynamic AX* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

## 2) Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap subyek penelitian. Dalam pengumpulan data khususnya penyebaran dan penarikan kuesioner peneliti yang menangani langsung tanpa dibantu oleh siapapun.

## 2. Pembahasan

### a. Keandalan sistem

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, toko ini menggunakan Sistem Informasi (SI) *Microsoft Dynamic AX*. Dimana SI ini terbagi menjadi 3 bagian, yaitu :

- 1) *Microsoft Dynamic AX*
- 2) *Point Of Sale (POS) Microsoft Dynamic AX*
- 3) *Viewer*

Dimana pada *Microsoft Dynamic AX* ini adalah sebagai *administrator* dalam SI ini. Dan untuk *Point Of Sale (POS) Microsoft Dynamic AX* sebagai alat bantu pengelola bisnis dalam hal mempermudah bertransaksi. Sedangkan *Viewer* sebagai alat bantu untuk memberi informasi mengenai data *stock* barang dan harga barang.

Pada sistem *Microsoft Dynamic AX* ini didukung pula dengan perangkat penunjang SI berupa komputer guna memperlancar berjalannya SI ini. Berikut spesifikasi perangkat penunjang SI dari hasil pengamatan yang telah dilakukan :

1) Komputer *Server*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, server yang digunakan untuk program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer *server* yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.4 Spesifikasi komputer *server* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™ i7-2400 CPU@ 3.10Hz
Sistem Operasi	Windows Server 2012
Harddisk	8 TB
Memory RAM	32 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan

2) Komputer Pimpinan (*Store Manager*)

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer Pimpinan (*Store Manager*) yang digunakan untuk mengolah data pada system program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.5 Spesifikasi komputer Pimpinan Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™ i3-4030 CPU@ 1.09GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan

### 3) Komputer *Sales Superintendent*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer *Sales Superintendent* yang digunakan untuk mengolah data pada system program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.6 Spesifikasi komputer *Sales Superintendent* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™ i3-4030 CPU@ 1.09GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan

#### 4) Komputer *Entry Data Processing* (EDP)

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer EDP yang digunakan untuk mengolah data pada sistem program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.7 spesifikasi komputer EDP Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™ i3-4030 CPU@ 1.09GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Ultimate
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan

#### 5) Komputer *Chief Cashier*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer *Chief Cashier* yang digunakan untuk mengolah data pada system program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.8 spesifikasi komputer *Chief Cashier* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™2 CPU 6400 @ 2.13Hz 2.12 GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan

#### 6) Komputer *Cashier*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer *Cashier* yang digunakan untuk kegiatan transaksi ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.9 spesifikasi komputer *Cashier* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad

CPU	Intel® Core™2 CPU 6400 @ 2.13Hz 2.12 GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer Perusahaan



### 7) Komputer *Counter*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer *counter* yang digunakan untuk transaksi pembelian barang pada *counter* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.10 spesifikasi komputer *Counter* Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad

CPU	Intel® Core™2 CPU 6400 @ 2.13Hz 2.12 GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer

### 8) Komputer *Customer Service Officer (CSO)*

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer *Customer Service Officer* yang digunakan untuk mengolah data pada sistem program *Microsoft Dynamic AX* ini adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.11 spesifikasi komputer CSO Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™2 CPU 6400 @ 2.13Hz 2.12 GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer

#### 9) Komputer Info

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, komputer info yang digunakan untuk pencarian stok, letak dan harga buku adalah komputer yang memiliki spesifikasi sebagai berikut:

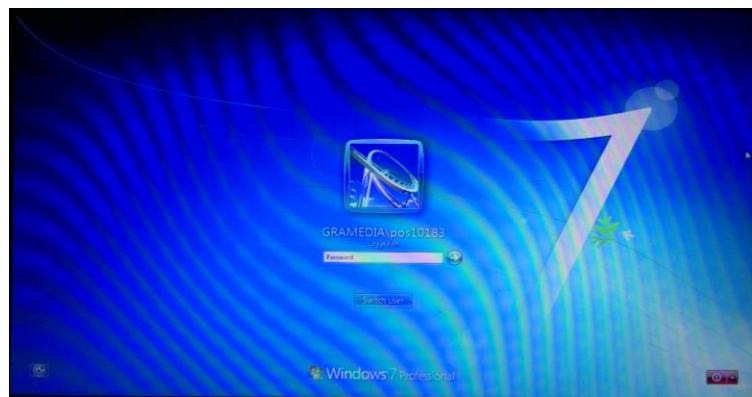
Tabel 3.12 spesifikasi komputer info Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya

CPU	Intel® Core™2 CPU 6400 @ 2.13Hz 2.12 GHz
Sistem Operasi	Windows 7 Profesional
Harddisk	500 GB
Memory RAM	2 GB

Sumber : Data Primer

SI ini juga didukung dengan tingkat keamanan yang tinggi. Tidak semua *user* bisa menggunakan tanpa mempunyai akses untuk menggunakan SI ini. Yang pertama *login* pada *administrator*,

dimana semua *user* mempunyai ID dan *password* yang sama pada SI ini. Selanjutnya untuk bisa masuk kedalam menu SI ini ada dua tahap *login* yang harus di lewati. Setelah berhasil memasuki login pada tahap pertama selanjutnya *user* diminta untuk *login* Operator ID dengan ID dan *Password* sesuai dengan jabatannya masing-masing. Pada tahap yang kedua ini *user* mempunyai ID dan *Password* yang berbeda sesuai porsi dan jabatan di toko ini.



Gambar 3.5 tampilan proses *Login Administrator*



Gambar 3.6 tampilan proses *Login Operator ID*

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Variabel Keandalan Sistem (X1)

X1.1 : Sistem selalu menyediakan informasi pada saat dibutuhkan

X1.2 : Sistem mampu berkerja dengan baik pada kondisi apapun

X1.3 : Sistem mempunyai tingkat keamanan yang tinggi

X1.4 : Sistem selalu mudah untuk diakses oleh setiap divisi

X1.5 : Sistem jarang crash/not responding dan bekerja dengan cepat

Tabel 3.13

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keandalan Sistem (X1)

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X1.1	0	12	35	2
X1.2	0	19	29	1
X1.3	0	0	18	31
X1.4	0	7	37	5
X1.5	0	16	33	0
Jumlah X1	0	54	152	39

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner, diolah

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel diketahui bahwa nilai tertinggi pada kategori setuju dengan jumlah 152, sehingga diartikan bahwa responden menyatakan setuju dengan indikator variabel keandalan sistem (X1) yang disajikan.

b. Informasi yang dihasilkan

Berdasarkan hasil pengamatan sistem *Microsoft Dynamic AX* ini dapat memberikan hasil informasi dengan mudah. Untuk penarikan laporan transaksi SI ini terintegrasi langsung dengan *Microsoft Office*, sehingga tidak diperlukan lagi untuk mengubah format data informasi yang di sajikan.

Date	Tag	CashId	Receipt Id	Item ID	VIN	Item Name	Vendor Name	Qty	Bruto Sales	Disc. Cuti	Bruto Di	Tax Amount	Netti	No. Bk
09-Jun-17	10183-01	038015	10183-011017570	9000209	AC0322292	MCASE-MOUSE US-B LOGITECH M-171 WIRELESS RED	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	190,500	(51,500)	139,000	12,636	126,364	
08-Jun-17	10183-01	0236	10183-011018235	9002443	IO104064	MCASE-CATRIDGE HP-783 BLACK	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	132,000	0	132,000	12,000	120,000	
12-Jun-17	10183-01	01455	10183-011019215	9001024	AC2909436	MCASE-CARD READER HAVIT HV C25	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	93,000	0	93,000	8,454	84,546	
15-Jun-17	10183-01	038423	10183-011019743	9002454	IO104096	MCASE-CATRIDGE HP-678 BLACK	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	136,000	0	136,000	12,363	123,637	
15-Jun-17	10183-01	038423	10183-011019743	9002455	IO104097	MCASE-CATRIDGE HP-678 COLOUR	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	136,000	0	136,000	12,364	123,636	
18-Jun-17	10183-01	0236	10183-011020278	9001902	CU1003124	MCASE-CAL CITIZEN CT 555 / CT 555 N	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	157,000	0	157,000	14,272	142,728	
19-Jun-17	10183-01	08734	10183-011020679	9002006	DI2514047	MCASE-FLASH DRIVE TOSHIBA 8 GB BOOSTER WHITE	V-000001236 MULTI CASA CV- SEMARANG	1	83,500	(14,600)	68,900	6,263	62,637	

Gambar 3.7 Laporan penjualan dan keuangan dalam bentuk *MS.Excell*

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Variabel Informasi yang dihasilkan (X2)

X2.1 : Sistem menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan anda

X2.2 : Informasi yang disajikan jelas dan mudah untuk dimengerti

X2.3 : Sistem menyediakan informasi yang detail dan relevan

X2.4 : Sistem memberikan informasi dengan cepat

X2.5 : Informasi yang disajikan dapat memberikan hasil yang sama dari berbagai divisi

Tabel 3.14

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Informasi yang dihasilkan (X2)

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X2.1	0	7	33	9
X2.2	0	3	33	13
X2.3	0	10	32	7
X2.4	0	21	28	0
X2.5	0	4	35	10
Jumlah X2	0	45	161	39

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner, diolah

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel diketahui bahwa nilai tertinggi pada kategori setuju dengan jumlah 161, sehingga diartikan bahwa responden menyatakan setuju dengan indikator variabel Informasi yang dihsilkan (X2) yang disajikan.

c. Kemudahan menggunakan

Berdasarkan hasil pengamatan sistem *Microsoft Dynamic AX* ini, SI ini mudah untuk digunakan. Tidak butuh waktu yang cukup lama untuk mempelajari SI ini.

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Variabel Kemudahan Menggunakan (X3)

X3.1 : Sistem mudah untuk diakses

X3.2 : Sistem mudah untuk dipelajari

X3.3 : Sistem mudah untuk dioperasikan/digunakan

X3.4 : Sistem dapat digunakan di beberapa perangkat berbeda secara bersamaan

X3.5 : Sistem mudah untuk proses input dan output data

Tabel 3.15

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Menggunakan

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X3.1	0	4	33	12
X3.2	0	2	29	18
X3.3	0	6	37	6
X3.4	0	0	31	18
X3.5	0	3	39	7
Jumlah X3	0	15	169	61

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner, diolah

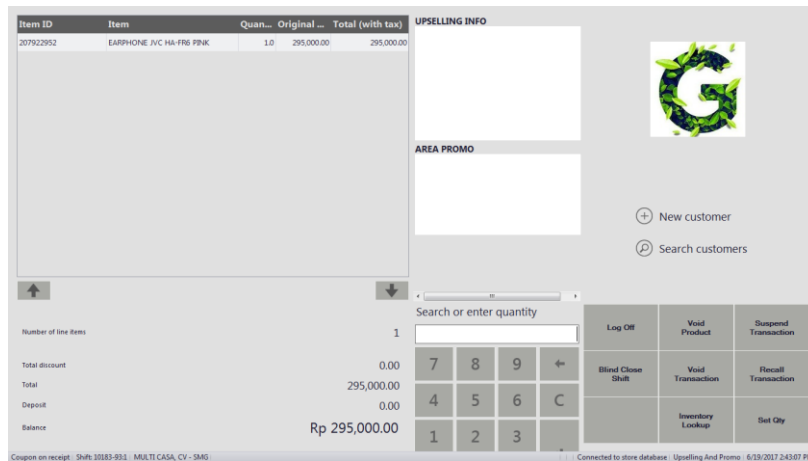
Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel diketahui bahwa nilai tertinggi pada kategori setuju dengan jumlah 169, sehingga diartikan bahwa responden menyatakan setuju dengan indikator variabel kemudahan menggunakan (X3) yang disajikan.

#### d. Tampilan Sistem

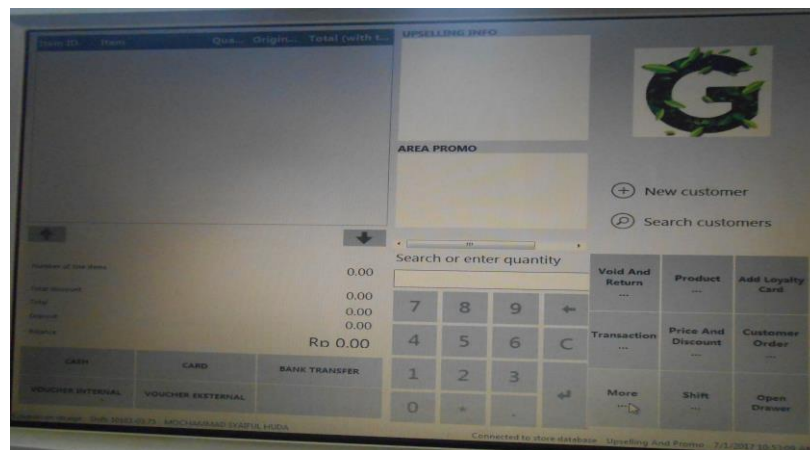
Berdasarkan hasil pengamatan sistem *Microsoft Dynamic AX* ini merupakan SI yang *user friendly*, dimana semua user bisa menggunakan *tools* dengan mudah. Dan mudah untuk dipelajari bagi



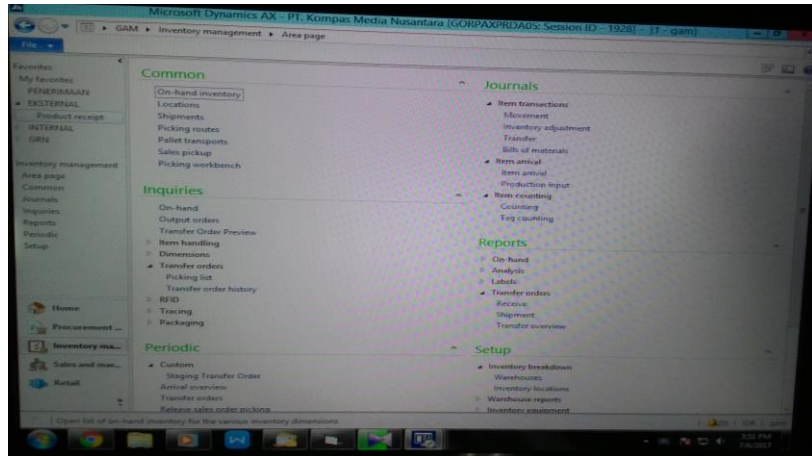
*user* yang baru pertama menggunakannya. Tata letak yang mudah untuk dibaca dan mempunyai *tools* atau fungsi-fungsi yang mudah digunakan.



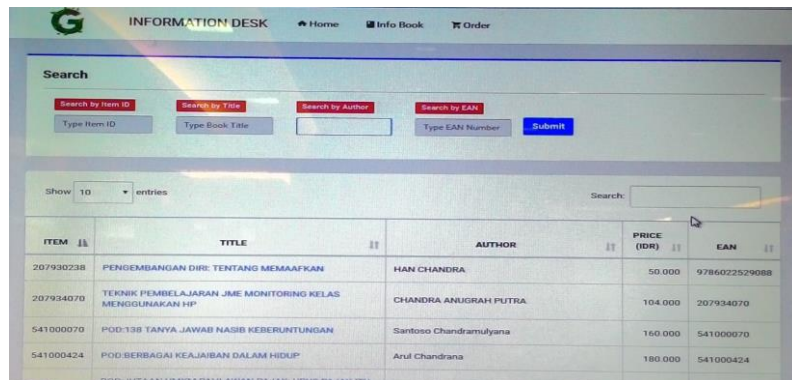
Gambar 3.8 Tampilan *POS Microsoft Dynamic AX* pada komputer *counter*



Gambar 3.9 Tampilan *POS Microsoft Dynamic AX* pada komputer *cashier*



Gambar 3.10 Tampilan *Microsoft Dynamic AX* pada komputer pimpinan, SS, EDP dan *chief cashier*



Gambar 3.11 Tampilan *Microsoft Dynamic AX* pada komputer Info dan Customer Service Officer

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Variabel Tampilan Sistem (X4)

X4.1 : Tampilan sistem ringkas dan mempercepat pekerjaan anda

X4.2 : Tata letak sistem (display) mudah dibaca

X4.3: Sistem mempunyai tools/fungsi-fungsi yang mudah digunakan

X4.4 : Sistem mempunyai tampilan yang ramah/user friendly

X4.5 : Sistem mempunyai tampilan yang terstruktur dan terarah yang memungkinkan tidak terjadinya kesalahan.

Tabel 3.16

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tampilan Sistem (X4)

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
X4.1	0	26	23	0
X4.2	0	0	27	22
X4.3	0	6	35	8
X4.4	0	0	26	23
X4.5	0	0	28	21
Jumlah X4	0	32	139	74

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner, diolah responden yang tercantum pada tabel diketahui bahwa nilai tertinggi pada kategori setuju dengan jumlah 139, sehingga diartikan bahwa responden menyatakan setuju dengan indikator variabel tampilan sistem (X4) yang disajikan.

e. Analisa Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, SI ini mempunyai proses yang terstruktur. Ibarat satu *file* dengan banyak *folder* didalamnya. SI *Microsoft Dynamic AX* ini sangat membantu dalam kegiatan bisnis. Selain mempercepat dalam kegiatan bertransaksi, SI ini juga mengurangi penggunaan kertas(nota manual) dalam melakukan transaksi kepada pengunjung.

Berikut ini dijelaskan tanggapan responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Dengan mengetahui deskripsi jawaban sangat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Variabel Kinerja (Y)

Y1 : Sistem meningkatkan kinerja pelayanan

Y2 : Sistem menghemat sumber daya manusia

Y3 : Sistem membantu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat

Y4 : Sistem efektif untuk melakukan keputusan pelayanan

Y5 : Sistem menghemat waktu kerja pelayanan

Tabel 3.17

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden variabel kinerja (Y)

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Y1	0	12	34	3
Y2	0	0	30	19
Y3	0	15	31	3
Y4	0	8	35	6
Y5	0	25	22	2
Jumlah Y	0	60	152	33

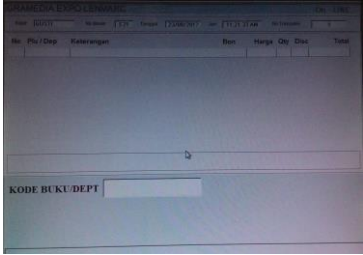
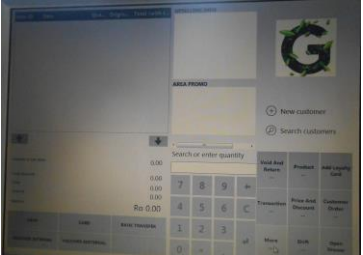
Sumber: Hasil penyebaran kuesioner, diolah

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden yang tercantum pada tabel diketahui bahwa nilai tertinggi pada kategori setuju dengan jumlah 152, sehingga diartikan bahwa responden menyatakan setuju dengan indikator variabel kinerja (Y1) yang disajikan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut adalah perbedaan dari SI *Oracle* dan SI *Microsoft Dynamic AX* :

Tabel 3.18

Data perbandingan SI *Oracle* dan SI *Microsoft Dynamic AX*

No	Subyek	<i>Oracle</i>	<i>Microsoft Dynamic AX</i>
1	Tampilan <i>Point Of Sale</i>	 <p>Tampilan lebih sederhana</p>	 <p>Tampilan lebih terstruktur</p>
2	Kecepatan Update	Sistem <i>Oracle</i> untuk pengurangan stok barang terpotong pada saat closing transaksi pada malam hari	Sistem <i>Microsoft Dynamic AX</i> untuk pengurangan stok barang terpotong pada saat transaksi/ <i>Real Time</i>
3	Efisiensi	Pada sistem <i>Oracle</i> terdapat <i>Supervisor Administration</i> untuk melakukan koreksi penjualan harian dan pembuatan laporan penjualan untuk dilaporkan kepada pimpinan	Pada sistem <i>Microsoft Dynamic AX</i> tidak ada lagi <i>Supervisor Administration</i> untuk melakukan koreksi penjualan harian. karena <i>input</i> data sudah terstruktur memudahkan untuk penarikan laporan

Tabel lanjutan 3.18

Data perbandingan SI *Oracle* dan SI *Microsoft Dynamic AX*

4	Efektifitas	Sitem <i>Oracle</i> tidak terintegrasi dengan <i>Microsoft Office</i> , sehingga harus merubah format data terlebih dahulu untuk membaca hasil laporan.	Sistem <i>Microsoft Dynamic AX</i> terintegrasi langsung dengan <i>Microsoft Office</i> , sehingga lebih cepat dan efektif tanpa mengubah format data laporan yang inginkan
5	Kecepatan transaksi	Sistem <i>Oracle</i> mempunyai tampilan yang sederhana pada kasir, sehingga tidak membutuhkan waktu cukup lama untuk bertransaksi.	Sistem <i>Microsoft Dynamic AX</i> mempunya tampilan yang terstruktur. Cukup membutuhkan waktu lebih lama untuk bertransaksi. Dan mengurangi tingkat kesalahan yang tinggi.

Sumber: Hasil observasi