



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL
OUTSOURCING TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL
(STUDI KASUS: CHEVRON INDONESIA COMPANY)**

TESIS

**AKHMAD SAEKHU
0706173484**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI ILMU TEKNIK ELEKTRO
KEKHUSUSAN MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI
JAKARTA
JULI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL
OUTSOURCING TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL
(STUDI KASUS CHEVRON INDONESIA COMPANY)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Teknik**

TESIS

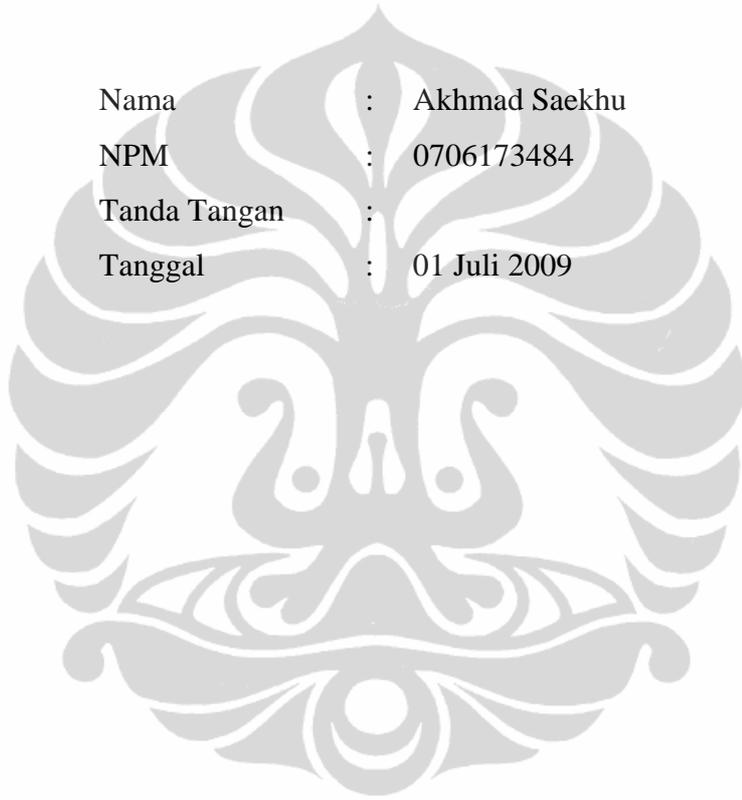
**AKHMAD SAEKHU
0706173484**

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI ILMU TEKNIK ELEKTRO
KEKHUSUSAN MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI
JAKARTA
JULI 2009**

PERNYATAAN KEASLIAN

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang diikuti maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Akhmad Saekhu
NPM : 0706173484
Tanda Tangan :
Tanggal : 01 Juli 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Akhmad Saekhu
NPM : 0706173484
Program Studi : **Manajemen Telekomunikasi**

Judul Tesis : **Analisis Pengukuran Kinerja Operasional
Outsourcing Teknologi Informasi Dengan
Menggunakan Pendekatan SERVQUAL
(Studi Kasus Chevron Indonesia Company)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Pascasarjana Manajemen Telekomunikasi, Fakultas Teknik Elektro, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Ir. Gunawan Wibisono, M.Sc, Ph.D** (.....)

Penguji : **Prof. Dr. Ir. Dadang Gunawan, M.Eng**(.....)

Penguji : **Ir. Djamhari Sirat M.Sc., Ph.D** (.....)

Penguji : **Ir. Arnold PH Djiwatampu, IPM** (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 01 Juli 2009

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil 'alamin,

Segala puji syukur dipanjatkan hanya kepada Allah SWT, Dzat yang Maha Esa dan Maha Kuasa, yang dengan rahmat dan ridho-NYA maka penulisan Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tesis ini dapat selesai dengan tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Dan oleh karena itu, penulis menghaturkan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Ir. Gunawan Wibisono, M.Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini,
2. Bapak Junison Zaib selaku Manager Telecommunication and Network Chevron Indonesia dan Bapak M. Husein Budirahardjo selaku Team Leader di team SATO Kalimantan dan pimpinan langsung dimana penulis bekerja yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan kuliah ini,
3. Anakku Iman dan Istriku tercinta Dewi Kusumayanti yang penuh pengertian, dukungan do'anya serta bantuan yang luar biasa,
4. Keluarga dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan, dorongan dan do'a untuk keberhasilan studi ini,
5. Rekan-rekan di Departemen Information Technology Chevron Indonesia Company atas seluruh dukungan dan bantuannya,
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Telekomunikasi 2007 dan staf administrasi Magister Manajemen Teknik Salemba,
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu hingga selesainya tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT, Rabb Yang Maha Kuasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Penulis,

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Saekhu
NPM : 0706173484
Program Studi : Manajemen Telekomunikasi
Departemen : Teknik Elektro
Fakultas : Teknik
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Pengukuran Kinerja Operasional *Outsourcing* Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Pendekatan SERVQUAL (Studi Kasus : Chevron Indonesia Company)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2009

(Akhamd Saekhu)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	.Er
ror! Bookmark not defined.	
ABSTRACT.....	Err
or! Bookmark not defined.	
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Maksud dan Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Metodologi Penulisan	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 OUTSOURCING DAN KUALITAS LAYANAN.....	ERROR!
BOOKMARK NOT DEFINED.	
2.1 <i>Outsourcing</i> Pada Layanan Teknologi Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengukuran Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengukuran Kualitas Layanan SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Model Gap pada Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 SERVQUAL dan Pengukuran Kualitas Layanan Teknologi Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Layanan Teknologi Informasi di Chevron Indonesia Company	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Departemen Teknologi dan Informasi ..	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Team Service Areaan & Transmission Operation Kalimantan.....	Error!
Bookmark not defined.	

BAB 3 PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- 3.1 Konseptual Pengukuran Layanan TI.....Error! Bookmark not defined.
- 3.2 Desain Dari KuesionerError! Bookmark not defined.
- 3.3 Pengumpulan DataError! Bookmark not defined.
- 3.4 Alat Analisis DataError! Bookmark not defined.
 - 3.4.1 Statistik.....Error! Bookmark not defined.
 - 3.4.2 Uji Reliabilitas InstrumenError! Bookmark not defined.
- 3.5 Pengukuran Kinerja Saat IniError! Bookmark not defined.

**BAB 4 ANALISIS PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL
OUTSOURCING TI** ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

- 4.1 Analisis DeskripsiError! Bookmark not defined.
 - 4.1.1 Uji Reliabilitas Instrumen SERVQUAL..... Error! Bookmark not defined.
- 4.2 Analisa Gap Dimensi Layanan dan Zona Toleransi .. Error! Bookmark not defined.
 - 4.2.1 Dimensi Layanan ReliabilitasError! Bookmark not defined.
 - 4.2.2 Dimensi *Responsiveness*Error! Bookmark not defined.
 - 4.2.3 Dimensi Layanan *Assurance*.....Error! Bookmark not defined.
 - 4.2.4 Dimensi Layanan *Empathy*Error! Bookmark not defined.

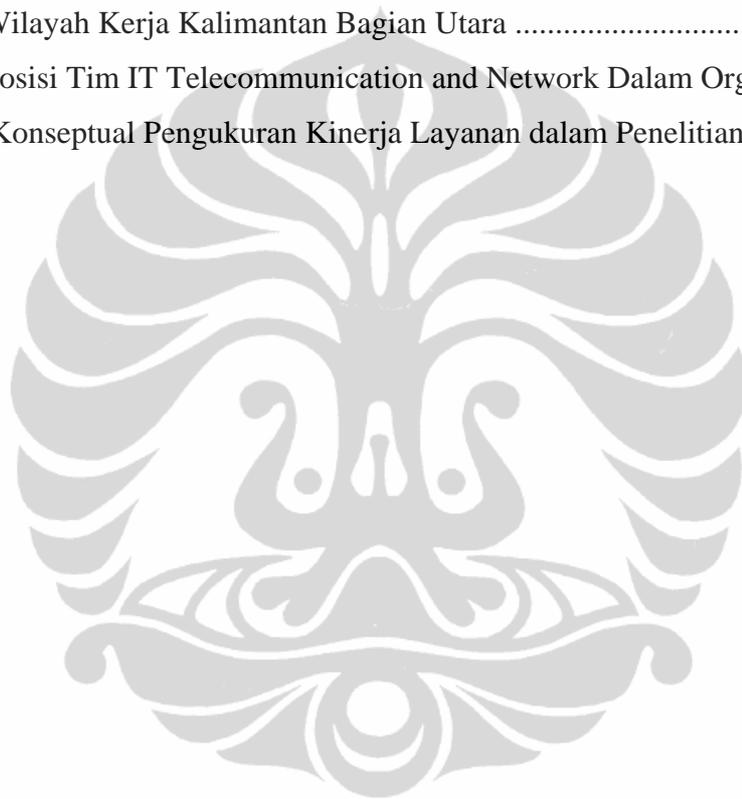
BAB 5 KESIMPULAN ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR ACUAN..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LAMPIRAN..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahapan Penelitian	7
Gambar 2.1 Kualitas Layanan dalam Model Sukses Sistem Informasi	15
Gambar 2.2 Model Gap Parasuraman	18
Gambar 2.3 Kualitas Sebuah Layanan TI	19
Gambar 2.4 Lokasi Kerja Chevron Indonesia Company Kalimantan	24
Gambar 2.5 Wilayah Kerja Kalimantan Bagian Selatan	25
Gambar 2.6 Wilayah Kerja Kalimantan Bagian Utara	26
Gambar 2.7 Posisi Tim IT Telecommunication and Network Dalam Organisasi	27
Gambar 3.1 Konseptual Pengukuran Kinerja Layanan dalam Penelitian	32



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis-jenis Layanan yang di <i>Outsourcing</i>	2
Tabel 2.1 Alasan Melakukan <i>Outsourcing</i>	11
Tabel 2.2 Permasalahan Pada <i>Outsourcing</i>	12
Tabel 3.1 Service Operation Goal	39
Tabel 3.2 Matrik Petunjuk Evaluasi Kinerja Penyedia Jasa	41
Tabel 3.3 Matrik Petunjuk Evaluasi Kewajiban Penyedia Jasa	43
Tabel 3.4 Matrik Penilaian Kinerja Layanan 2009	46
Tabel 4.1 Rangkuman Data Kuesioner	47
Tabel 4.2 Data Reliabilitas Alpha Cronbach	49
Tabel 4.3 Tabel Gap Analisis Empat Dimensi	51
Tabel 4.4 Gap Pada Dua Dimensi Layanan TI	52
Tabel 4.5 Dimensi Layanan Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Dimensi Layanan <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.7 Dimensi Layanan <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.8 Dimensi Layanan <i>Empathy</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner	63
LAMPIRAN 2	Model Kuesioner Adaptasi SERVQUAL.....	66
LAMPIRAN 3	Model Kuesioner Asli SERVQUAL	67
LAMPIRAN 4	CHEVRON Business Partner Service Yearly Goal – JASNIKOM	68
LAMPIRAN 5	CHEVRON Business Partner Service Yearly Goal – ALSAA	70
LAMPIRAN 6	CHEVRON Business Partner Service Yearly Goal – FIRETECH PERKASA	73
LAMPIRAN 7	Form Penilaian Penyedia Jasa <i>Outsourcing</i>	75
LAMPIRAN 8	Form Penilaian CHESM	77

