

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP  
PELAYANAN MASYARAKAT PADA PT. PERTAMINA  
(Persero) UNIT PUTRI HIJAU  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**●leh :**

**GRACE MAYANTI BR. MANURUNG  
NIM : 048320168**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA 2009**

**Judul : PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
PT. PERTAMINA PERSERO UNIT PUTRI HIJAU  
MEDAN**

**Nama : GRACE MAYANTI BR. MANURUNG**

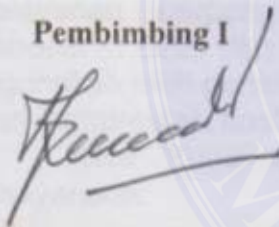
**NIM : 048320168**

**Jurusan : MANAJEMEN**

**Menyetujui**

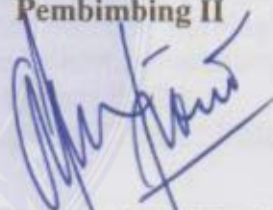
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



**(Drs. Patar Marbun, MSi)**

**Pembimbing II**



**(Agustiono, SE, MMA)**

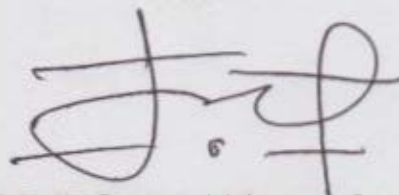
**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**



**(Ihsan Effendi, SE, MSi)**

**Dekan**



**(Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEC)**

**Tanggal Lulus :**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

## ABSTRAK

**GRACE MAYANTI BR. MANURUNG (2009) PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA PT. PERTAMINA (persero) UNIT PUTRI HIJAU MEDAN. DIBAWAH BIMBINGAN BAPAK Drs. PATAR MARBUN MSI SEBAGAI PEMBIMBING I DAN BAPAK AGUSTIONO SE, MSI SEBAGAI PEMBIMBING II.**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan masyarakat. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa Sistem Informasi Manajemen dapat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan masyarakat sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan korelasi.

Dalam pengambilan data menggunakan populasi sebanyak 60 orang dan diambil sampel sebanyak 39 orang. Berdasarkan hasil kuesioner dari angket yang diberikan peneliti terhadap pegawai, dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya nilai dari pengaruh terhadap pelayanan berpengaruh kurang signifikan dengan tingkat pengaruhnya sebesar 1,029, dan dalam suatu tingkatan interpretasi korelasi yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya nilai dari interpretasi koefisien korelasi adalah yaitu sebesar 0,124.

**Kata Kunci :** Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Masyarakat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih dan kesehatan yang tak ternilai harganya telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada PT. Pertamina ( Persero ) Unit Puteri Hijau Medan**. Dimana skripsi dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar S1 Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area jurusan manajemen.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tak mungkin bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai belah pihak yang telah mencurahkan baik bantuan moril, pikiran dan doa, untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. Sya'ad Afifuddin, Mec selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sebagai Ketua pembimbing / sidang meja hijau penulis.
2. Bapak Herry Syahril,SE,MSi selaku Pembantu Dekan I yang telah membantu penulis selama dalam proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi medan Area.
3. Bapak Muslim Wijaya, SE,MSI selaku Pembantu Dekan III yang telah menciptakan kekeluargaan dan kemahormonisan antar mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ikhsan Effendi, SE,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs.Patar Marbun Msi selaku pembimbing I penulis yang telah banyak memberi bimbingan, dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tepat.
6. Bapak Agustiono, SE.MMA selaku pembimbing II penulis yang telah banyak memberi bimbingan, dorongan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tepat.
7. Bapak Harry Pardamenta, SE,MSi selaku sekertaris yang telah membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama pemrosesan seminar sampai sidang meja hijau.
8. Para dosen – dosen Manajemen Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu selama dalam proses pembelajaran yang penulis tempuh di Universitas Medan Area.
9. Para pegawai Fakultas Ekonomi UMA yang telah membantu penulis dalam memberikan sarana dan prasarana selama dalam proses pembelajaran di UMA.
10. Seluruh staff dan karyawan/i PT.Pertamina (persero) unit Putri Hijau Medan khususnya untuk Bapak Mufti selaku Manajer HR Area Sumbagut dan Tulang R.S Bangsa Gultom, yang telah membantu penulis dalam memberikan data.

11. Teristimewa kedua orangtua: Bapak Firman Manurung dan Mama Haryati Br.Gultom yang selalu penuh kasih telah membesarkan, mendidik dan mendukung penulis baik secara moril maupun materiil. Serta buat Abang dan Adik penulis sayangi: Zevenri Manurung dan Andrea Irvando Manurung.

12. Teman- teman penulis stambuk 04 di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sahabat – sahabat penulis yang telah membantu penulis dalam memberikan dukungan selama penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini belum sempurna, karena itu dengan terbuka penulis menerima saran dan kritik dari semua pihak. Semoga skripsi ini berguna bagi semua.amin

( PENULIS )

GRACE MAYANTI BR. MANURUNG

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teoritis	
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	4
2. Jenis Sistem Informasi .....	7
3. Metode Kinerja Sistem Informasi Manajemen ...	9
4. Peranan Sistem Informasi Manajemen .....	13
5. Pengertian Pelayanan.....	16
6. Karakteristik Pelayanan.....	18
7. Kualitas Pelayanan.....	20
B. Kerangka Konseptual .....	22
C. Hipotesis.....	23

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Definisi Operasional.....	26
D. Jenis dan Sumber Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	31

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	34
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
2. Struktur Organisasi .....	39
3. Bentuk Sistem Informasi Manajemen.....	40
4. Pelayanan di Pertamina .....	45
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
C. Pembahasan .....	48
1. Identitas Responden .....	48
D. Hasil.....	65
E. Pengujian Hipotesis .....	67
F. Analisis Temuan Penelitian .....	71

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

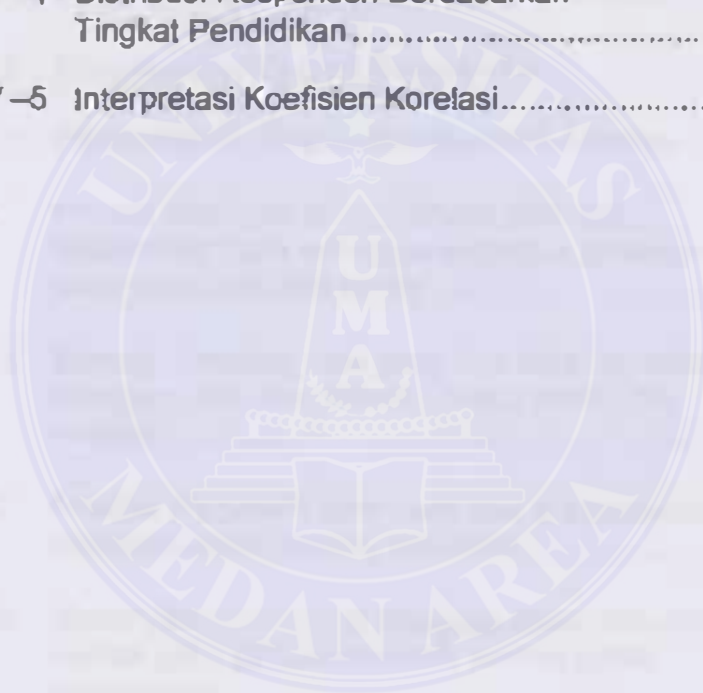
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

### **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II - 1. Metode Kinerja Sistem Informasi Manajemen .....	11
Gambar II - 2 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar III -3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar IV -4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Gambar IV -5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III – 1 Rencana Kegiatan Dalam Proses Penyusunan Skripsi.....	25
Tabel III – 2 Variabel Berdasarkan Definisi Operasional.....	27
Tabel III – 3 Instrument Skala Likert.....	47
Tabel IV – 4 Pengelolahan Angket Berdasarkan Usia.....	48
Tabel IV – 5 Pengelolahan Angket Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel IV – 6 Pengelolahan Angket Berdasarkan Jabatan .....	52
Tabel IV – 7 Proses informasi diperusahaan dikemas sedemikian rupa sehingga terbentuk prosedur kerja yang baik dan benar .....	53
Tabel IV – 8 Masing – masing data yang ada diperusahaan disajikan oleh perusahaan dalam bentuk file tertentu .....	54
Tabel IV – 9 Metode Penyajian data yang ada di perusahaan disajikan dalam bentuk elektronik.....	55
Tabel IV – 10 Sistem Informasi yang disajikan diperusahaan sesuai yang dibutuhkan oleh semua pihak manajemen.....	58
Tabel IV – 11 Sistem Informasi Manajemen yang ada di perusahaan memberikan kemudahan, kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan.....	57
Tabel IV – 12 Sistem informasi yang ada diperusahaan sangat membantu akan pelaksanaan tugas sehari – hari .....	58
Tabel IV – 13 Penyajian pelayanan yang disajikan perusahaan dinilai sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.....	59

<b>Tabel IV – 14</b>	<b>Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat selama ini cukup memberikan kepuasan bagi masyarakat.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV – 15</b>	<b>Bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini kepada masyarakat dinilai cukup efisien.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel IV – 16</b>	<b>Metode pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini memberikan kesan tersendiri bagi masyarakat.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV – 17</b>	<b>Bentuk dari penyajian pelayanan yang disajikan perusahaan dinilai cukup megesankan bagi masyarakat.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel IV – 18</b>	<b>Perusahaan selalu mendapat citra yang baik akan penyajian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.....</b>	<b>64</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

Peranan informasi pada masa sekarang ini dirasakan sangat penting dalam suatu kehidupan masyarakat apalagi pada saat sekarang ini dimana era perubahan terus menuntut agar adanya suatu perubahan yang berarti dalam kehidupan itu. Untuk itu informasi juga dituntut untuk mengalami perubahan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi.

Pengelolaan sistem informasi yang terarah dan terkendali secara baik dan benar membuat suatu nilai yang berarti dalam perubahan yang terjadi. Untuk itu disini suatu perusahaan perlu melakukan suatu perubahan yang berarti bagi kemajuan usahanya agar kedepannya perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang terus melakukan perubahan agar kepercayaan masyarakat terhadapnya memberikan nilai yang berarti.

Salah satu bentuk informasi yang dapat diberikan perusahaan dalam hal ini adalah memberikan suatu pelayanan yang tepat sasaran, artinya masyarakat diberikan suatu informasi yang terarah, tepat dan berguna, hal ini dilakukan dengan tujuan agar pengelolaan informasi dapat memberikan suatu kepercayaan dari masyarakat terhadap PT. Pertamina (Persero).

Berbagai metode telah dijalankan PT. Pertamina ( Persero ) dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan semata agar perubahan – perubahan yang dilakukan PT. Pertamina ( Persero ) mendapatkan kepercayaan terhadap masyarakat luas.

Begitu pentingnya informasi dirasakan oleh masyarakat akan suatu pelaksanaan kinerja yang ada pada PT. Pertamina ( Persero ) membuat saya sangat tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan bentuk penilaian dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat oleh karena itu pada hal ini saya menuliskan skripsi saya dengan judul “ Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada PT. Pertamina ( Persero ) di Unit Putri Hijau Medan.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti terlebih dahulu di tempat objek yaitu PT. Pertamina ( Persero ) di Unit Putri Hijau Medan peneliti menemukan adanya permasalahan yaitu “ Apakah Sistem Informasi Manajemen Berpengaruh Positif Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada PT. Pertamina ( Persero ) di Unit Putri Hijau Medan.”

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief Suadi**, 2001, *Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi Pertama, Cetakan Kelima*, Penerbit BPFE Yogyakarta, Yogyakarta
- Buchari Alma**, 2004, *Pengantar Bisnis, Edisi Revisi, Cetakan Kesepuluh*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Fandy Tjiptono**, 2008, *Service Management mewujudkan pelayanan prima*, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Felitasimmon**, 2006, *Service Managemen : Operation, Strategy, information technology*, 3 ed. Boston : McGraw- Hill / Irwin
- Griffin**, 2004, *Manajemen, Edisi Ketujuh*, Penerbit PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta
- J. Winardi**, 2005, *Pemikiran Sistematis Dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*, Penerbit Grafindo Persada, Jakarta
- Mallayu. S. P. Hasibuan**, 2005, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Cetakan Keempat*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Munir**, 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit Bumi aksara, Jakarta
- Mudradjad Kuncoro**, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Riset*, Penerbit Erlangga, Kaliurang
- Raymond Mc Leod and George Schell**, 2001, *Sistem Informasi Manajemen, Edisi Terjemahan*, Penerbit Indeks, Jakarta
- Sudjana**, 2005, *Metode Statiska, Cetakan Ulang Ketiga Edisi Keenam*, Penerbit Tarsito, Bandung
- Sugiyono**, 2003, *Metodologi Penelitian Bisnis, Edisi Pertama*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sondang. P. Siagian**, 2002, *Sistem Informasi Manajemen, Cetakan Ketiga*, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Suyadi Prawirosentono**, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen Abad 21 Studi Kasus dan Analisis, Cetakan Kedua*, Penerbit Bumi aksara, Jakarta

**Vargo. S. L. and R. F. Lusch, 2004, *Evolving to a New Dominant Logic for Marketing*, Journal of marketing Vol. 68**

**Yayat. M. Herujito, 2004, Dasar-Dasar Manajemen, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta**

**Zulkifli Amsyah, 2005, Manajemen Informasi Sistem, Edisi Kelima, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta**

## IDENTITAS RESPONDEN

1. USIA	:	TAHUN			
2. JENIS KELAMIN	:	<input type="checkbox"/> Laki - laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan	
TINGKAT PENDIDIKAN	:	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> D3	<input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> Lainnya
JABATAN	:				

### I. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ( Variabel X )

Petunjuk Pengisian I

Beri salah satu tanda *check list* ( ✓ ) pada jawaban saudara yang tertera dibawah ini :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- RR : Ragu – Ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Proses informasi diperusahaan dikenais sedemikian rupa sehingga terbentuk prosedur kerja yang baik dan benar					
2	Masing – masing data yang ada diperusahaan disajikan oleh perusahaan dalam bentuk file tertentu					
3	Metode penyajian data yang ada diperusahaan disajikan dalam bentuk elektronik					
4	Sistem informasi yang disajikan diperusahaan sesuai yang dibutuhkan oleh pihak manajemen					
5	Sistem informasi manajemen yang ada diperusahaan memberikan kemudahan, kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pekerjaan.					
6	Sistem informasi yang ada diperusahaan sangat membantu akan pelaksanaan tugas sehari - hari					