

NO. DAFTAR FPIPS : 596/H40.2.3.3/DT/2008

**STUDI PERSEPSI MENGENAI
PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP
TINGKAT PELAYANAN PADA DONATUR
DOMPET PEDULI UMAT DAARUT TAUHIID**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang
Sarjana Pendidikan Program Pendidikan Manajemen Perkantoran
Jurusan Pendidikan Ekonomi**



**Oleh :
Rina Karolina
NIM. 045796**

**PROGRAM PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN

**STUDI PERSEPSI MENGENAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PADA DONATUR DOMPET
PEDULI UMAT DAARUT TAUHIID**

Skripsi ini disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. Nani Imaniyati, Msi.
NIP. 131664354

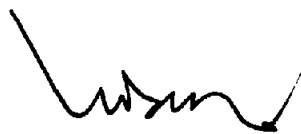
Dosen Pembimbing II



Drs. Alit Sarino, Msi.
NIP.131760817

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Pendidikan Ekonomi
UPI




Dr.H.Edi Suryadi, M.Si
NIP. 131626694

Ketua program
Pendidikan Manajemen Perkantoran
FPIPS UPI



Drs. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 131663902

Tanggung jawab yuridis ada pada penulis



Rina Karolina
NIM. 045796

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 17 Desember 2008
Waktu : Pukul 09.00-10.30 WIB
Tempat : Gedung Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI

Panitia ujian Sidang Terdiri Dari:

Ketua : Prof. Dr. H Suwarma Al Muchtar, SH. M.Pd
NIP. 130 679 675

Sekretaris : Dr. Edi Suryadi, Msi
NIP. 131 626 694

Penguji : 1. Dr. Suwatno M.Si.
NIP.131760802

2. Dra. Tati Sugiharti, M.Pd
NIP.130358764

3. Drs. Uep Tatang Sontani, M.Si
NIP.131173942



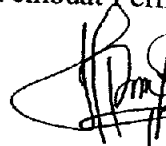
LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Tingkat Pelayanan Pada Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid”** sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, tidak ada bagian yang ada di dalamnya merupakan plagiat dari karya orang lain. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini. Atau ada klaim dalam pihak lain, terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2008

Pembuat Pernyataan



Rina Karolina

NIM.045796



*Seekor singa tak puas memangsa
Bila ia tetap di sarangnya
Anak panah pun tak akan mengena
Bila ia tetap di busurnya*

Bila sang surya tetap terdiam

Di ufuk timur tidak bergerak

Semua orang di atas dunia

Merasa bosan jenuh dan runyam

Gumpalan emas di tempat asalnya

Bagai ongkokkan tanah tiada makna

Kayu cendana ditengah belukar

Sama nilainya dengan kayu bakar.

Syair-syair Imam Muhammad bin Idris al-syafi'i (150-204 H)

-Dalam kitab kumpulan syair Diwan al-Imam al-syafi'i-

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Kedua orang tuaku



ABSTRAK

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PADA DONATUR DOMPET PEDULI UMAT DAARUT TAUHIID

Oleh:

Rina Karolina

NIM 045796

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Hj. Nani Imaniarti, M.Si dan Drs. Alit Sarino, M.Si.

(2008)

Skripsi ini berjudul studi persepsi mengenai pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pada Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen sebagai variabel bebas dan Tingkat pelayanan pada donatur yang diperoleh sebagai variabel terikat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *metode survai explanatory*. Dimana *Survai* adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sedangkan *explanatory* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 96 responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 33,794 sedangkan F_{tabel} dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) $N-2 = 96-2 = 94$ diperoleh nilai sebesar 3,9516667. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Koefisien determinasi $R^2 = 51,4\%$ dengan $R = 26,4\%$. ini berarti sebanyak 26,4% dipengaruhi oleh variabel X, sedangkan sisanya 73,6 dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa secara positif dan signifikan terdapat: "Pengaruh yang Signifikan Antara Sistem Informasi Manajemen Terhadap Tingkat Pelayanan Pada Donatur DPU-DT".

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil jawaban angket ditemukan bahwa terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terutama pada kemudahan, kelengkapan, keluasan, ketelitian, keakuratan, ketersediaan, kejelasan, relevansi, *People processing* (petugas yang memproses), manfaat, mudah dipahami atas informasi yang ada di DPU-DT yang diberikan pada donatur. Peningkatan ini diharapkan mampu memperkuat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap tingkat pelayanan pada donatur DPU-DT.



KATA PENGANTAR



Segala puji dan rasa syukur ku hanya kepada Allah Swt. Yang telah memberikan segala nikmatnya kepada setiap insan, tanpa kita harus memintanya secara detil atas apa yang kita butuhkan semoga taufiq, hidayah dan ri'ayah Nya selalu tercurahkan pada hamba-hambanya yang menolong agama Allah. Shalawat serta salam dihaturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw. Yang dengan perjuangan dan pengorbanan beliau, umat manusia dapat keluar dari kejahiliyahan menuju zaman penuh cahaya, insya Allah. Serta kepada seluruh murabbi terbaik di jalan Islam semoga Allah memberikan tempat yang terbaik di dunia dan di Akhirat kelak.

Dengan segala keterbatasan penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan proposal ini untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat berarti bagi penulis dan semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat.

Jazakumullah khairan katsiran.

Bandung, Juli 2008

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur pada Allah swt atas terselesaikannya skripsi ini. Secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih, khususnya kepada Mamah dan Bapak, Mba Fery, Lely dan Ronni serta and my brother in law Mas Tatang.

Selain itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Bapak Prof. DR. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd., Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH, M.Pd, Pembantu Dekan I Bapak Dr. Aim Abdul Karim, M.Pd., dan Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si., serta Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Bapak Drs. Budi Santoso, M.Si yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang penulis butuhkan dari awal hingga berakhirnya masa studi.

Ibu Dr.Hj. Nani Imaniarti, M.Si sebagai dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan dalam penelitian ini. Drs. Alit Sarino, M.Si. Sebagai dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak pelajaran dalam penelitian skripsi ini.

Seluruh Staff dan dosen di lingkungan Jurusan Pendidikan Ekonomi khususnya Program Manajemen Perkantoran yang telah memberikan kesempatan berbagi ilmu kepada penulis dan membekali pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

Teman-teman di Ap angkatan 2004 terutama: Dewi N, Lia, SusyLOWATHI, Ade, Romiah, Novita, Rikayati, Ilham serta seluruh teman seperjuangan di AP'04, maafkan saya atas segala kekhilafan. Serta terkhusus hikmah berharga dari Alm. Dida K dan Alm. Taufik semoga Allah meridhoi segala perbuatan dan amalan kalian ketika masih hidup Amiin.

Semua Saudara/I ku di FSM, dan Himajupe (BEM Ekonomi). *Laa Jihadu Illa bii tadhiyah* (tiada jihad tanpa pengorbanan). Semua saudara/I ku di HIMAPENA. Semua saudara/I ku di BEM REMA UPI terutama Departemen Sosial Politik periode 2007-2008. Semua saudara/I ku di DPC Sukasari dan di DPD Kep. Seribu, Bersih, peduli dan professional.

Teman-teman di Pondok Hanifah 82. Lessy, Mba er (terima kasih atas bantuan pengolahan data, do'a serta motivasinya), Nur, Dewi, Tia, Indri, Rini, T'Euis, Rita dan Yaya. Serta alumnus Hanifah 82 Teh Ai ageunk, T'Mul Almarhumah, Mba Wi dan Teh Ai Leutik, Mi-Chan, Ela, dan T'Ruri.

Assatidz di LTQ. Jendela Hati, terutama ustzah Sri, jazakillah khairan katsiran. Dan pihak DPU Daarut Tauhiid yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di DPU DT. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Jazakumullah khairan katsiran.

Bandung, 6 Januari 2009

Rina Karolina
045796



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Hasil Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORETIS	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	14
2. Komponen Sistem Informasi Manajemen.....	18
3. Tujuan Sistem Informasi Manajemen	21
4. Pelayanan.....	26
B. Kerangka Pemikiran	48
C. Hipotesis	54
BAB III DESAIN PENELITIAN	55
A. Objek Penelitian	55
B. Metode Penelitian.....	55
C. Operasionalisasi Variabel Penelitian	56
D. Sumber Data.....	58
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	59
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	64
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
H. Teknik Analisis Data	68
1. Successive Interval.....	69
2. Model penelitian	70
3. Menguji hipotesis.....	71
4. Analisis Koefisien determinasi dan Korelasi	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Profil Pelayanan Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid	74
1. Profil DPU-DT.....	74
2. Layanan Pada Donatur	75
3. Program Layanan DPU-DT.....	78
4. Metode Komunikasi DPU-DT.....	84
5. Media Penunjang Layanan	85
B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	87
1. Hasil Uji Coba Angket.....	87
2. Karakteristik Responden	90
3. Gambaran hasil penelitian.....	91

4. Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian	99
5. Pengujian Hipotesis	110
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	114
A. Kesimpulan	114
B. Implikasi	119
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Lembaga-Lembaga Zakat, Infak, Sodaqoh (ziswaf) Nasional yang Terdaftar Tahun 2006.....	6
1.2	Lembaga-Lembaga Zakat, Infak, Sodaqoh (ZISWaf) nasional tahun 2007.....	7
1.3	Pembagian Pelayanan Lembaga Zakat.....	8
1.4	Rencana dan realisasi DPU DT pertriwulan.....	14
1.5	Sasaran dan realisasi DPU DT	15
2.1	Definisi pelayanan menurut berbagai ahli.....	29
2.2	Perbandingan pelayanan jasa elektronik dengan jasa tradisional.....	32
3.1	Operasional Variabel Tingkat Pelayanan pada Donatur dan Sistem Informasi manajemen.....	62
3.2	Populasi Penelitian.....	65
3.3	Distribusi Ukuran Sampel.....	70
4.1	Pembagian Dana Zakat di DPU-DT.....	85
4.2	Karakteristik Donatur Berdasarkan Jenis Kelamin.....	95
4.3	Karekateristik Donatur Berdasarkan Pekerjaan.....	95
4.4	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.1.....	104
4.5	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.2.....	104
4.6	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.3.....	105
4.7	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.4.....	105
4.8	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.5.....	106
4.9	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.6.....	107
4.10	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.7.....	107
4.11	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.8.....	108
4.12	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.9.....	108
4.13	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.10.....	109
4.14	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.11.....	109
4.15	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.12.....	110
4.16	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.13.....	110
4.17	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.14.....	111
4.18	Jawaban Angket variabel X pernyataan No.15.....	111
4.19	Jawaban Angket variabel Y.....	112
4.20	Coefficient.....	118
4.21	Annova.....	118
4.22	Model Summary.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Jumlah Donatur DPU-DT 2007.....	7
2.2	Ilustrasi Unsur-Unsur Layanan Pelanggan.....	29
2.3	Aktivitas Mengubah Rencana Menjadi Kenyataan	31
2.4	Model Sistem Dengan Banyak Masukan Dan Banyak Keluaran.....	51
2.5	Model Dasar Sistem Informasi.....	57
2.6	Model Dasar Ditambah Penyimpanan Data	57
2.7	Model dan Paradigma Penelitian Dalam Penelitian.....	58
2.8	Model Kerangka Berfikir.....	59



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfa Beta
- Arief, Prof, Dr. Mts. MM., M.B.A., C.P.M. 2007. *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan (Bagaimana mengelola Kualitas Pelayanan Agar memuaskan pelanggan)* . Malang: Bayu Media Publishing.
- Davis, Gordon. 2002. *Kerangka Dasar Informasi Manajemen*. Jakarta.PPM
- Hendratno, ST. (2006, 14 April). Urgensi Renstra TI/SI untuk Jaringan Lembaga Zakat. *Tribun jabar [online]*. Tersedia.[tribunjabar.com. [30 April 2008]
- Jogiyanto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jasfar, Farida, Prof. Dr. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Penerbit Ghalia terpadu.
- McLeod, Raymond. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo
- Moenir, H.A.S Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mozaik Ramadhan. (2006, 14 April). Lembaga Zakat Nasional. *Tribun jabar [online]*. Tersedia <http://www.tribunjabar.com>. [30 April 2008]
- Narbuko, C. dan Achmadi, A. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, S. 1991. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Bandung: Jemmars

Prathyus Bharati, Daniel Berg: *Journal Managing Information System For Service Quality: A Study From The Other Side.*

Reza Andiva. 2006. Skripsi S1 Manajemen Universitas Widyatama. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan PT. CPX.*

Simamora, Henry. 2004. *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta. STIE YKPN

Sudjana. 1992. *Metode Statika*. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Susanto Azhar, 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung. Linggajaya

Tika, Pabundu. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: Bumi Aksara

Ukas, Maman. 2004. *Manajemen*. Bandung: CV Ossa Promo.

Yamane, Taro. *Elementary Sampling Theory*. Department of Economics New York University. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J.

