

# EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PERGUDANGAN BERBASIS APLIKASI PADA TOKO XYZ CABANG TANGERANG

**ALMASAH ULYA RAMADHANI**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Manajemen Pergudangan Berbasis Aplikasi pada Toko XYZ Cabang Tangerang” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2024

Almasah Ulya Ramadhani  
H2401201109

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

ALMASAH ULYA RAMADHANI. Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Manajemen Pergudangan Berbasis Aplikasi pada Toko XYZ Cabang Tangerang. Dibimbing oleh NURUL HIDAYATI dan NISA ZAHRA.

Sistem manajemen pergudangan merupakan program komputer berbasis *database* yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi kinerja gudang dan diperlukan untuk mempermudah pengelolaan penyimpanan barang. Toko XYZ cabang Tangerang merupakan usaha ritel yang menerapkan sistem manajemen pergudangan berbasis aplikasi yang bernama AIMS. Pengukuran kesuksesan penerapan aplikasi diperlukan untuk melihat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pengukuran kesuksesan dilakukan guna meningkatkan kualitas serta dampak yang diterima dari aplikasi tersebut. Penelitian ini berlokasi di Tangerang, yang dilaksanakan pada bulan April – Juni 2024. Analisis deskriptif dan analisis SEM PLS digunakan untuk mengolah data penelitian primer berupa kuesioner yang disebarikan kepada 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap manfaat bersih namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna namun tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: DeLone & McLean, evaluasi, sistem manajemen pergudangan.

## ABSTRACT

ALMASAH ULYA RAMADHANI. Evaluation of the Success of Implementing an Application-Based Warehouse Management System at XYZ Store Tangerang Branch. Supervised by NURUL HIDAYATI and NISA ZAHRA.

A warehouse management system is a database-based computer program designed to improve the efficiency of warehouse performance and to make it easier to manage the storage of goods. XYZ Store Tangerang branch is a retail business that implements an application-based warehousing management system called AIMS. Measuring the success of application implementation is necessary to see the influence of system quality, information quality, and service quality on use, user satisfaction, and net benefits. Success measurement is carried out to improve the quality and impact received from the application. This research is located in Tangerang and will be carried out in April – June 2024. Descriptive analysis and SEM PLS analysis were used to process primary research data through questionnaires distributed to 50 respondents. The results showed that system quality and service quality affected net benefits but did not affect user use and satisfaction. Meanwhile, the quality of information affects user use and satisfaction but does not affect the net benefits.

Keywords: DeLone & McLean, evaluation, warehouse management system.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PERGUDANGAN BERBASIS APLIKASI PADA TOKO XYZ CABANG TANGERANG

**ALMASAH ULYA RAMADHANI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:  
Farida Ratna Dewi, S.E., M.M., M.E.

Judul Skripsi : Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Manajemen Pergudangan Berbasis Aplikasi pada Toko XYZ Cabang Tangerang

Nama : Almasah Ulya Ramadhani  
NIM : H2401201109

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Nurul Hidayati, S.E., M.Si.



Pembimbing 2:  
Nisa Zahra, S.T.P., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:  
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.  
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:  
20 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhaanahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2024 sampai bulan Juni 2024 ini ialah manajemen operasional, dengan judul “Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Manajemen Pergudangan Berbasis Aplikasi pada Toko XYZ Cabang Tangerang”.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan karya ilmiah ini diperlukan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si. dan Ibu Nisa Zahra, S.T.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini.
2. Ibu Farida Ratna Dewi, S.E., M.M., M.E. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan sehingga dapat melengkapi karya ilmiah ini.
3. Ummi dan Abi selaku kedua orangtua yang selalu menyelipkan nama penulis di setiap doanya, terima kasih telah memberikan kesempatan tanpa batas kepada penulis dalam proses menemukan jalan hidupnya terbaiknya.
4. Saudara kandung penulis, kakak-kakak yang telah menjadi contoh baik dalam kehidupan penulis dan telah memacu penulis untuk dapat kembali memberikan contoh yang lebih baik bagi adik-adik penulis.
5. Norma yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini, serta Risma, Devita, Angel dan Bril yang telah membersamai kehidupan perkuliahan penulis baik dalam suka maupun duka sejak tahun pertama hingga tahun terakhir.
6. Teman-teman *Chinggu* yang selalu menyempatkan waktu dan merayakan segala pencapaian satu sama lain, terima kasih sudah memacu penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini dengan segera.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, September 2024

*Almasah Ulya Ramadhani*



## *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
<b>I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>6</b>
2.1 Sistem Manajemen Pergudangan	6
2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean	6
2.2.1 Kualitas Sistem	6
2.2.2 Kualitas Informasi	7
2.2.3 Kualitas Pelayanan	7
2.2.4 Penggunaan	7
2.2.5 Kepuasan Pengguna	7
2.2.6 Manfaat Bersih	8
2.3 Penelitian Terdahulu	8
2.4 Hipotesis	10
<b>III METODE</b>	<b>11</b>
3.1 Kerangka Pemikiran	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3.3 Jenis dan Sumber Data	13
3.4 Metode Penarikan Sampel	13
3.5 Variabel Penelitian	13
3.6 Metode Pengumpulan Data	16
3.6.1 Uji Validitas	17
3.6.2 Uji Reliabilitas	18
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	18
3.7.1 Analisis Deskriptif	18
3.7.2 SEM PLS	19
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>21</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	21
4.2 Karakteristik Pengguna AIMS	22
4.3 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas AIMS	24
4.3.1 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Sistem AIMS	24
4.3.2 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Informasi AIMS	25
4.3.3 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan AIMS	26
4.3.4 Persepsi Pengguna terhadap Penggunaan AIMS	27
4.3.5 Persepsi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna AIMS	28
4.3.6 Persepsi Pengguna terhadap Manfaat Bersih AIMS	29
4.4 Evaluasi Kesuksesan Penerapan AIMS	30
4.4.1 Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	31



4.4.2 Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	36
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	38
4.5 Implikasi Manajerial	44
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>48</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>51</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	8
2	Hipotesis penelitian	11
3	Variabel penelitian	14
4	Kriteria jawaban dan penilaian	16
5	Hasil uji validitas	17
6	Hasil uji reliabilitas	18
7	Rentang skala analisis deskriptif	19
8	Kriteria pengujian model SEM PLS	20
9	Karakteristik pengguna AIMS	23
10	Hasil persepsi pengguna terhadap kualitas sistem AIMS	24
11	Hasil persepsi pengguna terhadap kualitas informasi AIMS	25
12	Hasil persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan AIMS	27
13	Hasil persepsi pengguna terhadap penggunaan AIMS	28
14	Hasil persepsi pengguna terhadap kepuasan pengguna AIMS	29
15	Hasil persepsi pengguna terhadap manfaat bersih AIMS	30
16	Nilai <i>loading factor</i>	31
17	Nilai <i>loading factor</i> setelah <i>dropping</i>	32
18	Uji <i>average variance extracted (AVE)</i>	33
19	Uji <i>discriminant validity</i>	34
20	Uji <i>fornell larcker</i>	35
21	Nilai <i>composite reliability</i>	35
22	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	36
23	Hasil <i>r square</i>	36
24	Hasil estimasi koefisien jalur	37
25	Hasil uji hipotesis	38

## DAFTAR GAMBAR

1	Kontribusi 10 sektor utama penopang ekonomi Indonesia terhadap PDB 2023 (Annur 2024)	1
2	Pertumbuhan indeks penjualan riil (Bank Indonesia 2024)	2
3	Model kesuksesan DeLone dan McLean dimodifikasi	10
4	Kerangka pemikiran	12
5	Model penelitian dan nilai <i>loading factor</i>	31
6	Model penelitian dan perhitungan <i>loading factor</i> setelah <i>dropping</i>	33
7	<i>The House Model</i> sebagai implikasi manajerial	44



### *@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.