

**EVALUASI KUALITAS KINERJA SAP (*SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING*)
DENGAN PENDEKATAN CIPP (*CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT*) DI PT XYZ**

Sandi Gita Wibawanti

1712422070



**Skripsi ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

EVALUATION OF SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING) PERFORMANCE QUALITY WITH CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT) APPROACH AT PT XYZ

Sandi Gita Wibawanti

1712422070



This Thesis is Prepared to Fulfill One of the Requirements to Get Applied Bachelor's Degree at the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta

STUDY PROGRAM D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roni Faslah, S.Pd., M.M.
NIP/NIDK : 197510152003121001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK : 0410019402
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sandi Gita Wibawanti
No. Registrasi : 1712422070
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Judul Skripsi : EVALUASI KUALITAS KINERJA SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*)
DENGAN PENDEKATAN CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 12 Mei 2026

Dosen Pembimbing I


Roni Faslah, S.Pd., M.M.
NIP/NIDK. 197510152003121001

Dosen Pembimbing II


Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK. 0410019402

Mengetahui,
Koord. Program Studi


Roni Faslah, S.Pd., M.M.
NIP. 197510152003121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli



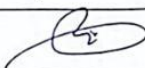
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sandi Gita Wibawanti
NIM : 1712422070
Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : EVALUASI KUALITAS KINERJA SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING) DENGAN PENDEKATAN CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT) DI PT XYZ

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 13 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Darma Rika Swaramarinda, S.Pd., M.S.E., Ph.D	
	NIP 198303242009122002	
Penguji 1	Dr. Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd.	
	NIP 198102162014042001	
Penguji 2	Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd	
	NIP 199801042024062002	
Pembimbing 1	Roni Faslah, S.Pd., M.M	
	NIP 197510152003121001	
Pembimbing 2	Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd	
	NIP 0410019402	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIDN/NUPTK. 197206272006041001

Koordinator Program Studi Administrasi
Perkantoran Digital,


Roni Faslah, S.Pd., M.M.
NIDN/NUPTK. 197510152003121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sandi Gita Wibawanti

NIM : 1712422070

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS KINERJA *SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING)* DENGAN PENDEKATAN *CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT)* DI PT XYZ”** ini merupakan benar benar hasil karya sendiri. Selanjutnya bagian-bagian tertentu dalam penulisan-penulisan skripsi yang saya kutip, dari hasil karya orang lain ini telah disebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah serta dicantumkan di daftar pustaka.

Dengan surat ini dibuat dalam keadaan sadar dan sedang tidak dalam tekanan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2026

Sandi Gita Wibawanti

NIM. 1712422070

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sandi Gita Wibawanti
NIM : 1712422066
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / D4 Adminitrasi Perkantoran Digital
Alamat email : xuryze5@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Evaluasi Kualitas Kinerja SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) dengan Pendekatan CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2026
Penulis

(Sandi Gita Wibawanti)

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sandi Gita Wibawanti
No. Registrasi : 1712422070
Jenjang : D4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya :

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan FEB UNJ.
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang di tetapkan Program Studi.
3. Telah menempuh syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juni 2026



Sandi Gita Wibawanti

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“EVALUASI KUALITAS KINERJA SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING) DENGAN PENDEKATAN CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT) DI PT XYZ”* ini dengan baik. Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas segala dukungan dan kebijakan yang telah diberikan selama masa studi peneliti.
2. Ibu Darma Rika Swaramarinda, Ph.D., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas kebijakan dan dukungan yang memudahkan kelancaran proses akademik di fakultas.
3. Bapak Roni Faslah, S.Pd., M.M., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, atas bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses akademik peneliti. Bapak Roni Faslah, S.Pd., M.M. dan Bapak Muhammad Ikhwan, S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta masukan berharga selama penyusunan skripsi ini. Seluruh dosen dan staff Program Administrasi

Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta dukungan.

4. Kepada sahabat-sahabat peneliti yang telah mendukung serta menemani masa skripsi ini yaitu Meiske Shella Nur Azizah, Fani Putri Mahesfari, Adinda Nur Azizah, Amara Juliana, Fina Febriani, Naufal Rakhi Rabani, Yohana Natasha, Izza Sa'idatus Salsabilla, Siti Nurul Fajri, Ambar Nur Fitriana, yang sudah selalu menemani, membantu, memberikan semangat dan mendengarkan cerita keluh kesah dan telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. PT XYZ yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan penuh kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di lingkungan lembaga tersebut.
6. Rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, khususnya angkatan peneliti, yang telah menjadi teman diskusi, saling mendukung, dan berbagi pengalaman selama menempuh studi.
7. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih sudah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi.
8. Allah SWT, karena dengan karunia dan kehendak-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Kedua orang tua saya tercinta. Terima kasih peneliti ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan. Terima kasih peneliti ucapkan atas doa, dukungan, semangat dan usahanya yang tidak pernah berhenti, dan menjadi sumber semangat terbesar dalam perjalanan hidup peneliti, sehingga

peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang telah diberikan kepada peneliti. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan terakhirnya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan peneliti semoga ayah dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan peneliti raih di masa yang akan datang. Semoga perjuangan peneliti ini dapat membanggakan ayah dan ibu.

10. Kepada kakak Tercinta, Aida Putri Zerinta yang selalu membuat peneliti termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok yang lebih baik lagi dengan memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak. Kepada kakak saya, Aida Putri Zerinta yang telah membantu, mendukung, serta membiayai pendidikan saya dengan penuh jerih payah hingga peneliti dapat menempuh pendidikan ini. Dan kepada nenek tercinta yang membersamai peneliti untuk terus bertumbuh sampai saat ini. Peneliti ucapkan terima kasih atas dukungan, pengalaman, motivasi yang diberikan kepada peneliti dan telah membantu, serta membiayai pendidikan peneliti dengan penuh jerih payah hingga peneliti dapat menempuh pendidikan ini.

11. Na Jaemin, Anton Lee, Ahn Keonho, bagian dari dunia peneliti yang tak pernah berhenti bertumbuh. Manusia yang selalu menjadi motivasi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir lewat tawa dan senyum manisnya. Terima kasih telah hadir di dunia. Mari kita sepakati untuk saling melangkah ke arah yang

pasti. Jadi tolong terus berkarya dan menjadi keren untuk dirimu sendiri juga orang-orang yang mencintaimu. *My graduation geu cheotgeoreum mani haengbokage doel goeya.*

12. Terakhir kepada diri saya sendiri Sandi Gita Wibawanti yang telah selalu berusaha semuanya dengan sebaik-baiknya, yang walau dipenuhi rintangan dan kecemasan akan penyelesaian proses ini, masih terus bangkit dan berusaha, menjanjikan keadaan yang lebih baik di setiap jatuhnya. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan sudah selalu mengusahakan dan mencoba walau masih sering salah dan gagal hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan begitu banyak ujian yang hadir selama proses pengerjaan skripsi. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, khususnya dalam pengembangan lembaga pendidikan alternatif, serta memperluas wawasan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Jakarta, 21 Juli 2026

Peneliti,

Sandi Gita Wibawanti

NIM 1712422070

ABSTRAK

SANDI GITA WIBAWANTI. 2026. 1712422070. EVALUASI KUALITAS KINERJA SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING) DENGAN PENDEKATAN CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT) DI PT XYZ. Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Di era digital, penerapan sistem informasi terintegrasi seperti SAP menjadi kebutuhan strategis bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi proses bisnis, khususnya dalam pengelolaan logistik dan rantai pasok. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas kinerja sistem SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) dalam mendukung operasional logistik dan supply chain di PT XYZ menggunakan pendekatan CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan evaluatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi SAP di lingkungan perusahaan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah sistem SAP serta pengguna yang terlibat dalam proses operasional, khususnya pada bagian logistik dan purchasing. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum implementasi SAP di PT XYZ telah sesuai dengan kebutuhan operasional dan mampu meningkatkan efisiensi proses kerja, integrasi data antar divisi, serta menyediakan informasi secara real-time untuk mendukung pengambilan keputusan. Namun demikian, pemanfaatan sistem belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada aspek kesiapan sumber daya manusia, khususnya terkait pelatihan yang belum terstandarisasi dan merata, serta adanya ketidakkonsistenan penggunaan sistem oleh pengguna. Selain itu, dalam kondisi tertentu masih ditemukan ketergantungan pada proses manual yang memengaruhi efektivitas sistem secara keseluruhan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, penguatan tata kelola penggunaan sistem, serta optimalisasi fitur SAP agar lebih adaptif terhadap kebutuhan operasional perusahaan. Dengan demikian, implementasi SAP diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih maksimal dan berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

Kata kunci: SAP ERP, CIPP, Efektivitas sistem, Logistik, Kinerja Operasional

ABSTRACT

SANDI GITA WIBAWANTI. 2026. 1712422070. EVALUATION OF SAP (SYSTEMS, APPLICATIONS, AND PRODUCTS IN DATA PROCESSING) PERFORMANCE QUALITY WITH CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS, PRODUCT) APPROACH AT PT XYZ. D4 Digital Office Administration Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

In the digital age, the implementation of integrated information systems such as SAP has become a strategic necessity for companies seeking to improve the efficiency and accuracy of their business processes, particularly in logistics and supply chain management. This study aims to evaluate the performance quality of the SAP (Systems, Applications, and Products in Data Processing) system in supporting logistics and supply chain operations at PT XYZ using the CIPP (Context, Input, Process, Product) approach. This research employs a qualitative method with an evaluative approach to gain an in-depth understanding of SAP implementation within the company. The unit of analysis includes the SAP system and its users, particularly those involved in logistics and purchasing activities. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation, while data analysis is conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that SAP implementation at PT XYZ is generally aligned with operational needs and has contributed to improving work efficiency, data integration across departments, and real-time information availability for decision-making. However, the system utilization has not been fully optimized due to several constraints, particularly related to human resource readiness, including the lack of standardized and evenly distributed training, as well as inconsistent system usage among employees. Additionally, reliance on manual processes in certain conditions still affects overall system effectiveness. Based on these findings, this study recommends enhancing structured and continuous training programs, strengthening system governance, and optimizing SAP features to better adapt to operational needs. These improvements are expected to maximize the benefits and sustainability of SAP implementation in improving organizational performance.

Keywords: SAP ERP, CIPP, System Effectiveness, Logistics, Operational Performance

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan penelitian	16
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Konsep Yang Diteliti	20
B. Telaah Pustaka Penelitian terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian	47
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	49
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik Keabsahan Data	56
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	61
B. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Implikasi	86
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
D. Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SAP di PT XYZ	6
Gambar 1.2 Grafik Kuesioner Pra Riset PT XYZ.....	8
Gambar 1.3 Grafik Kuesioner Pra Riset	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Pengguna SAP ERP di Indonesia (Per Desember 2025)	10
Tabel 2.1 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Timeline Penelitian	47
Tabel 3.2 Daftar Informan Penelitian	50
Tabel 3.3 Rancangan Instrumen Wawancara	55
Tabel 4.1 Data Informan	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	95
Lampiran 2 Pedoman Observasi	100
Lampiran 3 Dokumentasi.....	101
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	102

