

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI SUNFISH SAAS
PADA PT. DIPO *STAR FINANCE*
MENGUNAKAN MODEL
*GREEN-PEARSON***



Diajukan Oleh :

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA

021190067

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP APLIKASI SUNFISH SAAS
PADA PT. DIPO *STAR FINANCE*
MENGUNAKAN MODEL
*GREEN-PEARSON***



Diajukan Oleh :

NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA

021190067

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA
NOMOR POKOK : 021190067
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
SUNFISH SAAS PADA PT. DIPO STAR
FINANCE MENGGUNAKAN MODEL
GREEN PEARSON

Tanggal : 4 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing

Rektor

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIDN : 0226119002

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : NICO DEMUS PASCALIES WIJAYA
NOMOR POKOK : 021190067
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
SUNFISH SAAS PADA PT. DIPO STAR
FINANCE MENGGUNAKAN MODEL
GREEN PEARSON

Tanggal : 28 Juli 2022

Tanggal : 25 Juli 2022

Penguji 1

Penguji 2

Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0215028002

NIDN : 0207028501

**Menyetujui,
Rektor**

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO : *Menjadi versi terbaik dari hari ke hari*

&

“Quotes won't work unless you do”

Kata – kata motivasi tanpa perbuatan adalah omong kosong

Ku Persembahkan Kepada :

- 1. Kedua orang tuaku tersayang serta kakak & adik yang selalu support agar sanggup menyelesaikan perkuliahan.*
- 2. Teman-temanku yang membantu baik secara dukungan ataupun masukan mengenai pengerjaan laporan ini.*
- 3. Serta pembimbing yang saya hormati, kepada Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing dan memberikan masukan serta pengarahan hingga saya dapat menyelesaikan laporan PKL ini.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo Star Finance Menggunakan Model Green-Pearson”**.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan untuk memenuhi syarat penyusunan skripsi. Penulis dengan sadar menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan dalam penyusunan laporan ini, baik yang diberikan baik secara tertulis maupun secara lisan oleh pihak terkait. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan banyak terima kasih penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua Penulis yang tercinta, kepada keluarga tersayang, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.
2. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Bapak Benedictus Effendi, S.T., MT.,
3. Wakil Rektor 1 Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Adelin, S.T., M.Kom.,
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom.,
5. Dosen Pembimbing PKL Ibu Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.
6. Kepala Admin PT Dipo Star Finance, Bapak Mahesa Jenar selaku yang mengizinkan melakukan penelitian di PT. Dipo Star Finance.
7. Bapak Didi Oktavian, selaku pembimbing lapangan & pengawas

Praktek Kerja Lapangan di PT. Dipo Star Finance.

8. Ibu Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng. selaku Penguji 1 dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
9. Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom. selaku Penguji 2 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.

Oleh karena itu penulis harap kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat membangun laporan ini untuk menjadi lebih baik kedepannya. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, atas perhatian penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 14 Juli 2022

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL <i>COPY</i>	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat PKL.....	5
1.3.1. Tujuan PKL.....	5
1.3.2. Manfaat PKL.....	5
1.4. Tempat dan Waktu PKL.....	7
1.4.1. Tempat PKL.....	7
1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL.....	7
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5.1. Observasi.....	7
1.5.2. Wawancara.....	8
1.5.3. Dokumentasi	8
1.5.4. Kuesioner	9
1.5.5. Studi Pustaka.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian <i>Software</i>	11
2.1.2. Pengukuran	11
2.1.3. <i>Green-Pearson</i>	12
2.1.4. Uji Validitas	13
2.1.5. Uji Reliabilitas	14
2.1.5. Populasi.....	14
2.1.7. Teknik Sampling	15
2.1.8. Skala Likert	15
2.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	17
2.2.1. Sejarah PT. <i>Dipo Star Finance</i>	16
2.2.2. Visi, Filosofi, & Prinsip PT. <i>Dipo Star Finance</i>	18
2.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	21
2.2.4. Uraian Tugas dan Wewenang	22
2.2.5. Uraian Kegiatan	33

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan.....	35
3.1.1. Alur Penelitian	35
3.1.2. Tampilan Aplikasi <i>Sunfish SaaS</i>	37
3.2. Evaluasi dan Pembahasan	42
3.2.1. Evaluasi	46
3.2.2. Pembahasan.....	49

BAB IV KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan	72
4.2. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	xiii
-----------------------------	-------------

HALAMAN LAMPIRAN.....	xv
------------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo <i>Star Finance</i> Palembang	2
Gambar 2.1. Logo PT. Dipo <i>Star Finance</i>	20
Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Dipo Star Finance	21
Gambar 3.1. Alur Penelitian	36
Gambar 3.2. Tampilan Halaman <i>Login</i>	37
Gambar 3.3. Tampilan Halaman Beranda	37
Gambar 3.4. Tampilan Halaman <i>Employee Information</i>	38
Gambar 3.5. Tampilan Halaman <i>Employee Requests</i>	38
Gambar 3.6. Tampilan Halaman <i>Employee Dashboard</i>	39
Gambar 3.7. Tampilan Halaman <i>My Attendance Entry Form</i>	39
Gambar 3.8. Tampilan Halaman <i>My Attendance Data</i>	40
Gambar 3.9. Tampilan Halaman <i>Attendance Correction Request</i>	40
Gambar 3.10. Tampilan Halaman <i>Leave Request DSF</i>	41
Gambar 3.11. Tampilan Halaman <i>Overtime Request</i>	41
Gambar 3.12. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 3.13. Distribusi Responden Berdasarkan Divisi	48
Gambar 3.14. Hasil Uji Reliabilitas	59
Gambar 3.24. Interpretasi Skor Variabel Green-Pearson	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Pilihan Jawaban.....	16
Tabel 3.1. Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner.....	43
Tabel 3.2. Kategori Responden.....	45
Tabel 3.3. Jumlah Responden	45
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 3.5. Keterangan Tingkat Reliabilitas	53
Tabel 3.6. Hasil Rekapitulasi Reliabilitas	53
Tabel 3.7. Distribusi Variabel <i>Ease of Use</i>	55
Tabel 3.8. Distribusi Variabel <i>Customization</i>	58
Tabel 3.9. Distribusi Variabel <i>Download Delay</i>	60
Tabel 3.10. Distribusi Variabel <i>Content</i>	64
Tabel 3.11. Kriteria Interpretasi Skor	68
Tabel 3.12. Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner	68

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Persetujuan Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (Asli)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (Asli)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (Asli)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (Asli)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi PKL (Asli)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (Asli)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

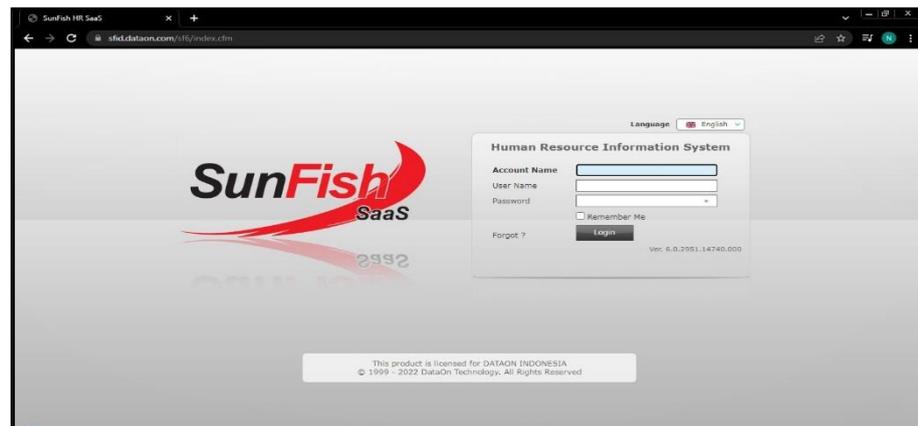
Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat contohnya dengan maraknya penggunaan *smartphone* sebagai alat untuk bertransaksi dan bertukar informasi. Selain melibatkan *smartphone*, perangkat lunak (*software*) juga berperan penting pada perkembangan teknologi informasi dimasa sekarang. Menurut (Utami Asnawi, 2015), “Perangkat lunak (*software*) merupakan program yang berisi kumpulan instruksi untuk melakukan proses pengolahan data”.

PT. Dipo *Star Finance* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan otomotif ataupun dana tunai. PT. Dipo *Star Finance* membiayai pengkreditan kendaraan roda empat dengan brand Mitsubishi. PT. *Dipo Star Finance* sendiri pun diketahui sudah menjalin kerja sama dengan Mitsubishi Motor selama 30 tahun yakni sejak tahun 1992.

PT. Dipo *Star Finance* adalah perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aplikasi berbasis *web* untuk sistem pendataan karyawan yang berdasarkan pada *Human Resource Department System* (HRMS) atau bernama Sunfish SaaS.

Aplikasi Sunfish SaaS bisa diakses melalui link :

<https://sfid.dataon.com/>. Berikut ini merupakan tampilan awal aplikasi Sunfish SaaS yang bisa dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi Sunfish SaaS pada PT.

Dipo Star Finance Palembang

Aplikasi Sunfish SaaS ini digunakan untuk proses pendataan biodata karyawan dengan fitur awal yaitu *login* menggunakan *account name*, *user name* dan *password* yang telah dibuat pada aplikasi ini. Sunfish SaaS memiliki fitur untuk melakukan perbaikan absen karyawan seperti izin karyawan tidak hadir dikarenakan sakit, pengajuan cuti karyawan, ataupun untuk melakukan pengajuan lembur.

Berdasarkan observasi dan studi pustaka yang penulis lakukan dengan mencari dasar usability aplikasi Sunfish SaaS, penulis mendapat hasil bahwa banyak perusahaan nasional seperti Asuransi Jiwa *Inhealth* Indonesia, Bank Sumsel Babel, KFC Indonesia, *MNC Network* dan perusahaan besar lainnya,

yang sudah menggunakan aplikasi *Human Resource Management System* ini, maka berdasarkan banyaknya perusahaan yang menggunakan jasa *vendor* aplikasi ini, disimpulkan bahwa aplikasi Sunfish SaaS bertanggung jawab atas kelayakan kegunaan setiap penggunanya.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Didi Oktavian sebagai PIC IT di PT. *Dipo Star Finance* dan mendapatkan hasil bahwa aplikasi Sunfish SaasS belum pernah dilakukan pengukuran, maka dari itu peneliti ingin melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana efektifitas pada penggunaan aplikasi ini. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sangat penting dilakukan agar bisa menjamin tingkat kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak (*software*) agar mengetahui apakah pengguna dari aplikasi ini merasa bahwa aplikasi ini efektif untuk membantu kegiatan karyawan serta mengetahui bila ada kekurangan yang bisa di tambah atau di koreksi dari aplikasi ini.

Salah satu cara yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak (*software*) adalah menggunakan model *Green-Pearson*. Model *Green-Pearson* merupakan metode penelitian yang memiliki 4 kriteria penilaian yaitu : *ease of use* (kemudahan), *customization*

(personalisasi), *download delay* (kecepatan akses pada aplikasi), *dan content* (penyajian informasi).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis memutuskan untuk membuat suatu penelitian laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish SaaS Pada PT. Dipo Star Finance Menggunakan Model *Green-Pearson*”**.

1.2. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian yang akan dilakukan adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sunfish SaaS menggunakan model *Green-Pearson*. Pembahasan dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Objek penelitian yang akan diukur adalah Aplikasi yang berbasis *web browser*.
- 2) Model yang digunakan untuk penelitian ini adalah *Green-Pearson* yang memiliki 4 kriteria penilaian yaitu *ease of use* (kemudahan), *customization* (personalisasi), *download delay* (kecepatan akses pada aplikasi), *dan content* (penyajian informasi).
- 3) Responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah karyawan/i yang mengakses aplikasi berbasis *website* SunFish

SaaS yang penulis temui untuk dijadikan sebagai sample yang bertugas di divisi *Marketing, Collection, Legal, dan Amandement* yang dikumpulkan menjadi 30 orang.

- 4) Metode penentuan jumlah sampel pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.
- 5) Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa menggunakan pilihan netral.
- 6) Dengan menggunakan teknik *accidental sampling* karena jumlah populasi yang tidak menentu dan berubah setiap harinya.
- 7) Pengujian penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKL

Adapun tujuan dan manfaat PKL sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan PKL

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan terhadap perangkat lunak yang digunakan.

1.3.2. Manfaat PKL

Manfaat terdiri dari tiga yaitu:

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan mengenai teknologi

informasi yang terus berkembang khususnya dalam melakukan pengukuran sistem informasi kepegawaian serta untuk memenuhi laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

Adapun manfaat bagi tempat penelitian sebagai berikut :

- 1). Menjadi referensi dalam pengembangan sistem pendataan karyawan PT. *Dipo Star Finance*.
- 2). Dapat mengetahui aspek apa saja yang menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Berikut ini adalah manfaat-manfaat bagi akademik:

- 1). Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.
- 2). Sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi peningkatan kualitas pendidikan di akademik khususnya bagi program studi Sistem Informasi.

1.4. Tempat dan Waktu PKL

Adapun perincian tempat dan waktu PKL sebagai berikut:

1.4.1. Tempat PKL

Lokasi kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di perusahaan pembiayaan otomotif & tunai yaitu PT. Dipo *Star Finance* yang terletak di Sudirman *City Center* Lantai 8, Jl. Jendral Sudirman No. 57/316 RT.005 RW.002 Kelurahan Ilir 1, Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini selama 1 bulan, yaitu pada tanggal 21 Februari 2022 s/d 21 Maret 2022. Mulai dari hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.5.1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian,

sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2018). Hasil dari observasi yang telah dilakukan adalah mengetahui seputar perusahaan, seperti : jadwal kerja, struktur organisasi perusahaan, pendapat karyawan/i tentang aplikasi yang di teliti, dan juga mencoba langsung menggunakan aplikasi Sunfish SaaS.

1.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi atau data untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan wawancara dialog/diskusi empat mata antara pewawancara dengan narasumber (Siregar, 2018). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Didi Oktavian selaku PIC IT PT. Dipo Star Finance. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan hasil informasi bahwa aplikasi Sunfish SaasS belum pernah dilakukan pengukuran, maka dari itu peneliti ingin melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini.

1.5.3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau

menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Anggito & Setiawan, 2018). Dengan metode ini peneliti mendapatkan dokumentasi saat Praktik Kerja Lapangan berupa gambar tampilan aplikasi Sunfish SaaS, laporan data karyawan/i dan struktur organisasi.

1.5.4. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Herlina, 2019). Pengumpulan data yang menggunakan penyebaran kuesioner dengan merumuskan sejumlah pernyataan yang dibuat berkaitan aplikasi Sunfish SaaS dan ditujukan kepada responden untuk mengisi sesuai dengan kuesioner. Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan diukur menggunakan skala likert.

1.5.5. Studi Pustaka

Menurut Satrianawati (2018 : 40) studi Pustaka dilakukan untuk melihat dan memahami materi pembelajaran yang akan dilakukan, sekaligus mensinkronkan antara studi lapangan, materi yang

mesti diberikan, hasil belajar yang ingin dicapai, dan media yang tepat untuk digunakan.

Penulis melakukan studi pustaka dengan cara membaca buku, jurnal, dan situs internet yang berhubungan dengan penulisan praktik kerja lapangan ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian *Software* (Perangkat Lunak)

Menurut (Sukamto, 2018), “Perangkat lunak (*software*) adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain dan cara penggunaan (*user manual*)”.

Menurut (Kadir, 2017), “Perangkat lunak adalah instruksi - instruksi yang ditujukan kepada komputer agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan kehendak pemakai”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak (*software*) adalah suatu perintah-perintah yang diarahkan kepada komputer sehingga dapat menjalankan tugas dengan benar sesuai keinginan *user*.

2.1.2. Pengukuran

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu perangkat lunak sangat penting dilakukan agar bisa menjamin tingkat kepuasan para pengguna

perangkat lunak (*software*) tersebut sehingga dapat diketahui dimana kekuatan dan kelemahan dari perangkat lunak tersebut berdasarkan pendapat individu pengguna yang berbeda.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* dengan menerapkan metode *user satisfaction* menurut *Green and Pearson* menggunakan kriteria seperti *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content*.

2.1.3. Green-Pearson

Green-Pearson dalam Handayani (2014) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah website. Empat variabel tersebut diantaranya :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*)

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

3. Kecepatan akses (*Download Delay*)

Kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*)

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

2.1.4. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat hasil output pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 5% (0,01), dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung rtabel, berikut ini adalah rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

Dengan keterangan diatas “n” adalah jumlah sampel/observasi pembentuk regresi, dan “k” merupakan jumlah variabel (Nugroho, 2020). Dengan jumlah sampel 30 orang dan variabel yang digunakan

ada 4 variabel, kemudian masukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

$$Df = 30 - 4 = 26$$

Setelah mendapat hasil, lalu lihat tabel distribusi nilai *r* tabel pada taraf signifikansi = 5% (0,05) dan didapatkan nilai *r* tabelnya sebesar (0,317).

2.1.5. Uji Reliabilitas

Menurut Mardiana (2020) Uji reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidaknya suatu data. Pernyataan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach Alpha*, apabila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,60, maka pernyataan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pernyataan penelitian ini tidak reliabel.

2.1.6. Populasi

Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna Aplikasi Sunfish Saas di PT. Dipo *Star Finance*, harus diketahui popoulasinya terlebih dahulu. Pada kasus ini populasi yang dipilih untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna adalah karyawan/i yang

menggunakan Aplikasi Sunfish SaaS PT. Dipo *Star Finance* yang berjumlah 58 orang. Namun dikarenakan sebagian karyawan berada dan menetap di luar kota, maka jumlah populasi yang akan dijadikan sampel yang diambil adalah populasi yang penulis temui di lokasi penelitian yang ditargetkan mencapai 30 orang.

2.1.7. Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Menurut Sugiyono, (2016;124) Sampling Insidental / *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

2.1.8. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan Skala Likert . Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup) (Putri et al., 2021).

Adapun butir pilihan jawaban responden yang dipilih adalah 4 pilihan jawaban, diantaranya Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Tidak seperti Skala Likert pada umumnya yang memiliki 5 sampai 7 pilihan jawaban, pada kuesioner dalam penelitian ini hanya digunakan 4 pilihan jawaban. Setiap pilihan jawaban untuk masing-masing pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner ini akan diberikan nilai (*score*) berdasarkan tipe pertanyaannya (positif/negatif) (Febria, 2015).

Tabel 2.1 Nilai Pilihan Jawaban

Tipe Pernyataan	Nilai
Pertanyaan Positif	
Sangat Setuju (SS)	4 poin
Setuju (S)	3 poin
Tidak Setuju (TS)	2 poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	1 poin
Pertanyaan Negatif	
Sangat Setuju (SS)	1 poin
Setuju (S)	2 poin
Tidak Setuju (TS)	3 poin
Sangat Tidak Setuju (STS)	4 poin

(Sumber : Febria, 2015)

2.2. Gambaran Umum Perusahaan

Adapun penjelasan tentang gambaran umum PT. Dipo *Star Finance* :

2.2.1 Sejarah PT. Dipo *Star Finance*

PT. Dipo *Star Finance* adalah perusahaan di bidang pembiayaan otomotif dan pendanaan tunai. Didirikan November 1983 dengan nama PT. Dipo *Star Leasing* dengan ijin dari Kementerian Keuangan No: KEP-049/KMK.011/1984 tanggal 10 Mei 1984 dan beroperasi Juni 1984.

Dengan semakin berkembangnya bidang usaha pembiayaan, maka pada bulan Juni 1989, PT. Dipo *Star Leasing* berubah nama menjadi PT Dipo *Star Finance* dan kemudian pada tahun 1992 bergabung dengan Mitsubishi *Coorporation* Jepang, sehingga berubah statusnya menjadi perusahaan *Joint Venture*.

Dengan didukung oleh lebih dari 1000 karyawan dari berbagai disiplin ilmu yang terampil serta berpengalaman dengan jaringan cabang yang tersebar di Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali dan Sulawesi.

PT. Dipo *Star Finance* terus berkembang

dengan baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas sejak awal berdirinya hingga saat ini.

Head Office PT. Dipo Star Finance terletak di Sentral Senayan 2, 3rd floor, Jl. Asia Afrika no 8 Senayan, Jakarta 10270.

2.2.2 Visi, Filosofi & Prinsip PT. Dipo Star Finance

Adapun visi, misi, tujuan dan logo PT. Dipo Star Finance:

1. Visi PT. Dipo Star Finance

- 1) Kami melayani masyarakat Indonesia dengan mendukung usaha dan gaya hidup para pelanggan di berbagai bidang.
- 2) Kami mengutamakan komunikasi dengan para *stakeholder* dan berinovasi dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- 3) Kami mendukung perkembangan industri otomotif di Indonesia dan memberikan kontribusi bagi kemakmuran masyarakat.

2. Misi PT. Dipo Star Finance

Berikut ini adalah misi PT. Dipo Star Finance:

- 1) Bertanggung Jawab kepada Masyarakat “*Shoki Hoko*”

Berupaya untuk memperkaya masyarakat, secara material maupun *spiritual*, dengan kontribusi

terhadap pelestarian lingkungan global.

2) Integritas dan Kewajaran “*Shoji Komei*”

Menjaga prinsip transparansi dan keterbukaan, menjalankan bisnis dengan integritas dan kewajaran.

3) Pemahaman Internasional melalui Perdagangan “*Ritsugyo Boeki*”

Memperluas bisnis, berdasarkan perspektif global. Tiga prinsip perusahaan yang dirumuskan pada tahun 1934, sebagai pedoman bagi *Mitsubishi Trading Company* (*Mitsubishi Shoji Kaisha*).

Berdasarkan ajaran Koyata Iwasaki, Presiden keempat *Mitsubishi*. Meskipun *Mitsubishi Trading Company* sudah tidak ada sejak 1947, namun prinsip-prinsipnya masih diadopsi sebagai filosofi *Mitsubishi Company*, dan semangatnya akan terus hidup dalam setiap tindakan karyawan dan manajemen. Tiga prinsip perusahaan tersebut juga berfungsi sebagai landasan serta etos manajemen dari apa yang disebut dengan *Group* Perusahaan *Mitsubishi*. Aktif di berbagai bidang bisnis dan disatukan oleh persamaan sejarah dan filosofi, *Group* perusahaan *Mitsubishi* terus tumbuh dengan semangat bersaing yang saling menguntungkan satu sama lain.

PT. Dipo *Star Finance* memiliki logo perusahaan yaitu logo 3 bintang. Makna logo tersebut antara lain adalah sebuah tujuan dari lembaga ini.

Logo 3 bintang merepresentasikan 3 tujuan lembaga ini, sesuai dengan misi dari PT. Dipo *Star Finance* yaitu “*Shoki Hoko*”, “*Shoji Komei*”, dan juga “*Ritsugyo Boeki*”.

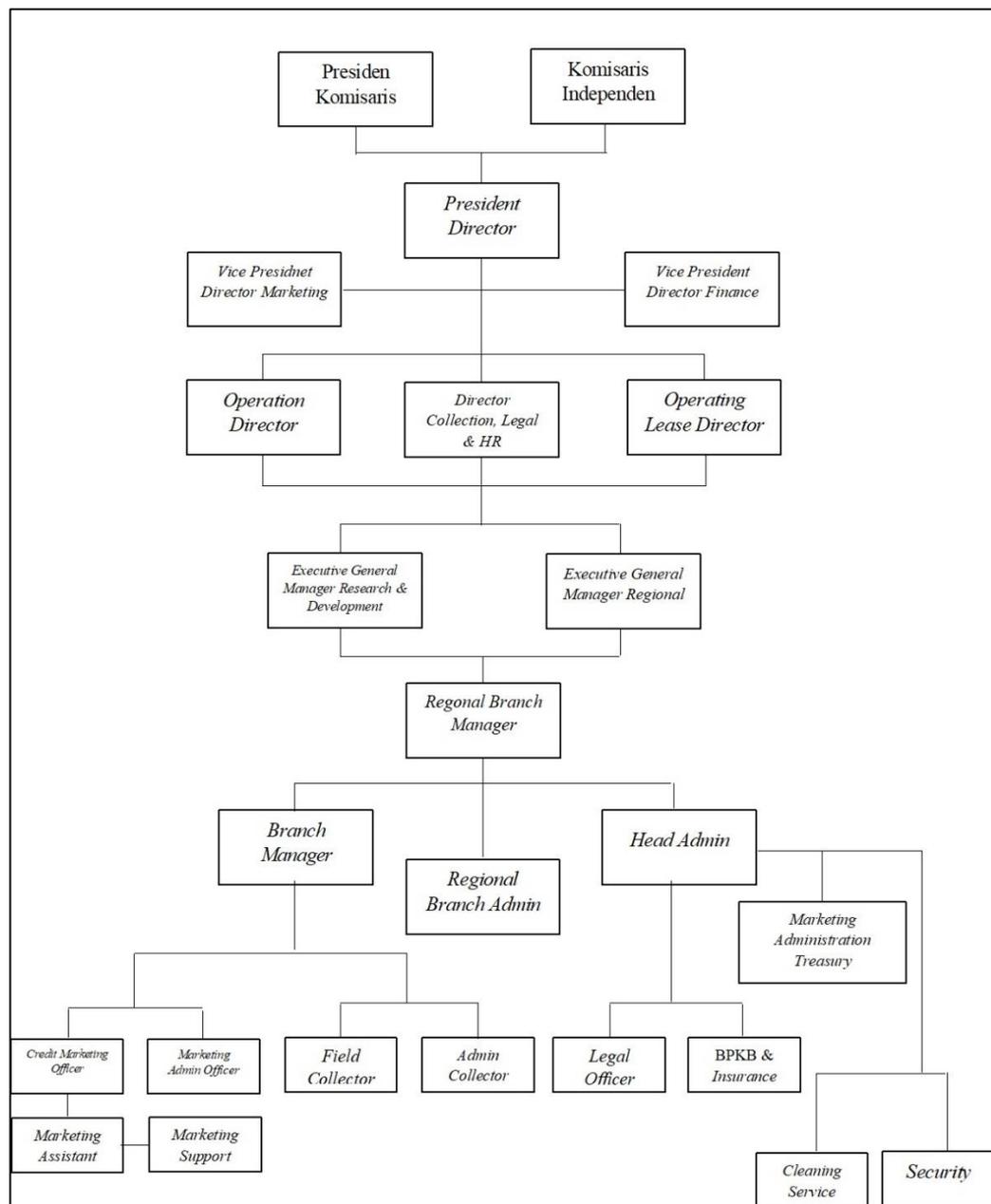


(Sumber: PT. Dipo Star Finance)

Gambar 2.1. Logo PT. Dipo Star Finance

2.2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Pada Gambar 2.2 bisa dilihat susunan organisasi yang ada di PT. Dipo Star Finance.



(Sumber: PT. Dipo Star Finance)

Gambar 2.2. Stuktur Organisasi PT. Dipo Star Finance

2.2.4 Uraian Tugas dan Wewenang

Dalam menjalankan operasional perusahaan, setiap perusahaan termasuk PT. Dipo *Star Finance* wajib memiliki struktur organisasi yang memadai sesuai kebutuhan perusahaan.

1. Presiden Komisaris

- 1) Mengkoordinasikan visi dan misi pada perusahaan.
- 2) Menata dan membangun ide maupun strategi untuk mengendalikan bisnis.
- 3) Melaksanakan rapat dengan semua jajaran yang ada.
- 4) Menetapkan suatu keputusan yang akan diterapkan pada perusahaan.
- 5) Memantau keadaan persaingan bisnis secara totalitas.
- 6) Mengevaluasi pencapaian pada perusahaan.
- 7) Memantau laporan mingguan dan bulanan.

2. Komisaris Independen

- 1) Melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan.
- 2) Memutuskan tujuan dan kebijakan perusahaan berdasarkan rencana para pemegang saham.
- 3) Melakukan pengontrolan kinerja direktur.

- 4) Mengorganisasikan pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham.

3. *President Director*

- 1) Menandatangani permintaan pengeluaran kas yang jumlahnya besar dan sifatnya sangat penting.
- 2) Mengambil keputusan-keputusan dan atau strategi bagi perusahaan.
- 3) Menetapkan tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap *manager* untuk bertanggung jawab kepadanya dan setiap bawahan lain yang menjadi bawahannya.
- 4) Bertanggung jawab penuh atas jalannya kegiatan perusahaan.
- 5) Bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan.
- 6) Menyusun visi dan misi perusahaan.

4. *Vice President Director Marketing*

- 1) Bertanggung jawab terhadap seluruh aspek *branding* perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab terhadap program-program *marketing* untuk mendapatkan *user* baru dan mempertahankan *user* lama
- 3) Mengimplementasikan arahan strategis dari

President Director, board dan investor menjadi perencanaan *marketing* untuk dieksekusi oleh timnya menjadi ide dan arahan *campaign*.

- 4) Menetapkan *Objective atau Key Result* yang harus dicapai oleh tim.

5. *Vice President Director Finance*

Bertugas:

- 1) Bertanggung jawab atas keuangan perusahaan.
- 2) Memberikan rekomendasi atas setiap keputusan penerimaan proyek.
- 3) Melakukan kontrol laporan keuangan untuk pihak *internal dan eksternal*.
- 4) Bertanggung jawab dalam menyusun *budget* penerimaan dan pengeluaran perusahaan untuk periode mendatang.

6. *Operational Director*

- 1) Membantu pekerjaan direktur utama dalam menjalankan tugas.
- 2) Bertanggung jawab atas segala proses operasional.
- 3) Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk.
- 4) Menyusun strategi agar target perusahaan bisa tercapai.

7. *Director Collection, Legal, dan Human Resource*

- 1) Melakukan pengelolaan dan *monitoring* kegiatan *collection* di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya agar sesuai dengan prosedur dan mencapai target yang ditetapkan oleh *management*.
- 2) Mengawasi kinerja cabang di region, mengidentifikasi dan memitigasi permasalahan, untuk memastikan kinerja yang ada sesuai target dan prosedur yang ditetapkan.
- 3) Mengkoordinasikan pekerjaan untuk anggota *Legal Department* dan penyelesaian masalahnya (apabila diperlukan) sebatas kapasitas yang diberikan pada *Legal Department*.
- 4) Mengembangkan dan mengurus perencanaan sumber daya manusia dan berbagai macam prosedur yang berkaitan dengan *staff* di dalam perusahaan.

8. *Operating Lease Director*

- 1) Bertanggung jawab atas semua kegiatan sewa operasional.
- 2) Bertanggung jawab atas pengembangan karyawan dan kualitas produk *lease*.
- 3) Melakukan pengecekan dan pengawasan kebutuhan terkait operasional perusahaan.

- 4) Melakukan pengawasan perminggu tentang perkembangan *operating lease* ke cabang region.
- 5) Membantu mewujudkan produk terbaru *lease*.

9. *Executive General Manager Research and Development*

- 1) Mengelola sejumlah dana yang dianggarkan perusahaan untuk aktivitas riset dan pengembangan.
- 2) Memastikan kualitas performansi dalam perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Melakukan kerjasama dengan perusahaan berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa untuk aktivitas riset dan pengembangan perusahaan.
- 4) Bertanggung jawab terhadap solusi dari keluhan dan tren keinginan konsumen.
- 5) Menyiapkan dokumen pendaftaran perizinan yang diperlukan.

10. *Executive General Manager Regional*

- 1) Membuat keputusan dan kebijakan jangka pendek maupun jangka panjang dan dapat bertanggung jawab atasnya.
- 2) Merencanakan, mengimplementasikan, mengoordinasikan, memantau, dan menganalisis seluruh kegiatan komersial perusahaan.
- 3) Mengembangkan rencana strategis dengan

menyesuaikan teknologi dan keuangan.

- 4) Mampu memimpin perusahaan dan mampu memotivasi karyawannya dengan menciptakan suasana kerja yang positif.
- 5) Bertanggung jawab ke dalam dan ke luar perusahaan.

11. *Regional Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas pencapaian sales target di regional.
- 2) Membangun jaringan distribusi di wilayah yang sudah ditentukan.
- 3) Mengidentifikasi peluang bisnis dan membuat kegiatan promosi untuk meningkatkan *marketing*.
- 4) Mengevaluasi kinerja semua *sales channel* secara *periodic*.

12. *Branch Manager*

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dan *collection* dalam kantor cabang.
- 3) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen risiko.

- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional.
- 6) Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pencapaian ke *Regional Branch Manager*.

13. *Head of Admin*

- 1) Bertanggung jawab untuk mengelola semua kegiatan administrasi cabang.
- 2) Mengontrol semua kegiatan yang bersifat administrasi, termasuk diantaranya adalah *Finance*, *BPKB*, *Insurance*, dan administrasi ketenagakerjaan / *HRD*.
- 3) Melakukan verifikasi dokumen yang ada kaitannya dengan administrasi keuangan.
- 4) Meyakinkan seluruh administrasi keuangan dari *internal/eksternal* yang ada di cabang sesuai dengan SOP dan regulasi yang berlaku di perusahaan.
- 5) Melaporkan hasil kegiatan dan operasional kepada departemen secara berkala.
- 6) Menyetujui hal-hal yang berkaitan dengan uang masuk/uang keluar karyawan.

14. *Regional Branch Admin*

- 1) Melakukan pengecekan surat keterangan direksi yang akan disampaikan ke *Regional Branch Manager*.

- 2) Memfilter jenis-jenis *email* yang akan masuk ke *Regional Branch Manager*.
- 3) Mengatur sirkulasi pekerjaan transaksi yang berkaitan langsung dengan *Regional Branch Manager*.
- 4) Membantu *Regional Branch Manager* dalam pembuatan laporan-laporan yang akan disampaikan ke bagian direksi.

15. *Marketing Administration Treasury*

- 1) Mengatur keuangan masuk dan keluar yang diperlukan perusahaan.
- 2) Menyetujui surat persetujuan untuk penggantian uang karyawan yang digunakan untuk kebutuhan pekerjaan.
- 3) Memesan tiket/hotel untuk karyawan yang melakukan *business trip*.
- 4) Bertanggung jawab dalam hal pembayaran pajak & reparasi kendaraan kantor yang digunakan karyawan.

16. *Credit Marketing Officer*

- 1) Memasarkan produk pembiayaan.
- 2) Mencari nasabah.
- 3) Memproses aplikasi pembiayaan.

- 4) Melakukan *survey* kelayakan konsumen.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan *dealer* atau *showroom*.

17. *Marketing Administration Office*

- 1) Mengurus data penjualan & melakukan pengecekan input data yang sudah dilakukan *Credit Marketing Officer*.
- 2) Melakukan kegiatan administrasi dan kearsipan.
- 3) Mengolah database konsumen.
- 4) Mempersiapkan kontrak & mengolah kontrak antara pihak pembiaya dan konsumen.
- 5) Memberi informasi kepada konsumen terkait tanggal jatuh tempo pembayaran cicilan kepada konsumen melalui telepon.

18. *Legal Officer*

- 1) Mengkaji dan memutuskan apakah kredit yang dimohonkan nasabah akan diberikan atau tidak.
- 2) Melakukan analisis yuridis.
- 3) Melakukan pengecekan keaslian tanda tangan konsumen diatas kontrak.
- 4) Menjelaskan hal-hal yang terkait hukum jika ada konsumen yang bertanya.
- 5) Menyetujui dokumen-dokumen yang dibutuhkan

untuk melakukan tahap pencairan dana ke *dealer*.

19. *BPKB & Insurance*

- 1) Menyimpan dan mengolah *database* BPKB konsumen yang masih menjadi hak perusahaan.
- 2) Mengurus konsumen yang sudah selesai masa kredit untuk pengambilan BPKB.
- 3) Menjaga hubungan dengan perusahaan asuransi yang menjadi mitra perusahaan.
- 4) Mengolah data asuransi & polis konsumen selama menjalankan kredit di perusahaan.

20. *Field Collector*

- 1) Secara langsung melakukan kunjungan apabila nasabah masih memiliki tunggakan atau terlambat membayar dalam waktu beberapa lama.
- 2) Tetap menjaga hubungan baik antara perusahaan dan konsumen.
- 3) Melakukan *follow up* kepada debitur untuk tanggal janji jatuh tempo.
- 4) Melakukan penarikan mobil jika konsumen dianggap sudah tidak mampu untuk melanjutkan pembayaran kredit.

21. *Admin Collector*

- 1) Membuat registrasi atas setiap surat pengajuan yang

berkaitan dengan biaya-biaya operasional penagihan.

- 2) Berhubungan dengan bank mitra untuk melakukan pendebitan angsuran dari rekening konsumen.
- 3) Menginformasikan kepada *field collector* konsumen mana saja yang sudah lewat tanggal jatuh tempo.
- 4) Merekap jumlah konsumen yang menunggak.

22. *Marketing Assistant*

- 1) Melakukan perhitungan kredit dan berhubungan langsung dengan *sales*.
- 2) Membantu kegiatan *Credit Marketing Officer* seperti menemui konsumen untuk melakukan penandatanganan kontrak.
- 3) Melakukan pendekatan dengan *sales dealer / showroom*.
- 4) Melakukan penyaluran informasi terkait produk yang dijual oleh perusahaan baik kepada konsumen / *sales*.

23. *Marketing Support*

- 1) Membantu *Credit Marketing Officer* dalam melakukan *survey* kelayakan konsumen.
- 2) Mengolah data-data konsumen yang didapat dari

survey ke kediaman konsumen.

- 3) Melaporkan hasil *survey* & analisa kepada *Credit Marketing Officer*.
- 4) Membuat laporan bulanan *survey*.

24. *Cleaning Service*

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor operasional.
- 2) Membantu bagian admin dalam penyimpanan berkas dan penyalinan berkas.
- 3) Turun ke lapangan jika ada keperluan kantor yang perlu di beli.
- 4) Membuka kantor dan menutup kantor saat pagi dan sore hari.

25. *Security*

- 1) Bertanggung jawab atas keamanan kantor operasional.
- 2) Menyambut tamu.
- 3) Menyampaikan keperluan tamu kepada karyawan yang berkaitan dengan keperluan tamu.
- 4) Menyambut telepon operasional kantor.

2.2.5 Uraian Kegiatan

Selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Dipo *Star Finance* Palembang, penulis

diarahkan dan dibimbing oleh pembimbing lapangan setempat. Kemudian penulis melakukan penelitian Praktek Kerja Lapangan di divisi *Marketing*. Selama masa Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan, penulis melakukan pekerjaan *marketing* seperti melakukan perhitungan kredit, melakukan kunjungan lapangan, melakukan pengecekan kelayakan konsumen, melakukan *survey* kelayakan konsumen. Penulis juga melakukan kegiatan wawancara dengan pembimbing lapangan Bapak Didi Oktavian sebagai PIC IT di PT. Dipo *Star Finance* mengenai sistem yang ada dan permasalahan-permasalahannya. Penulis melakukan observasi terhadap lingkungan yang ada di kantor, dan merasakan sendiri menggunakan program Sunfish SaaS.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan

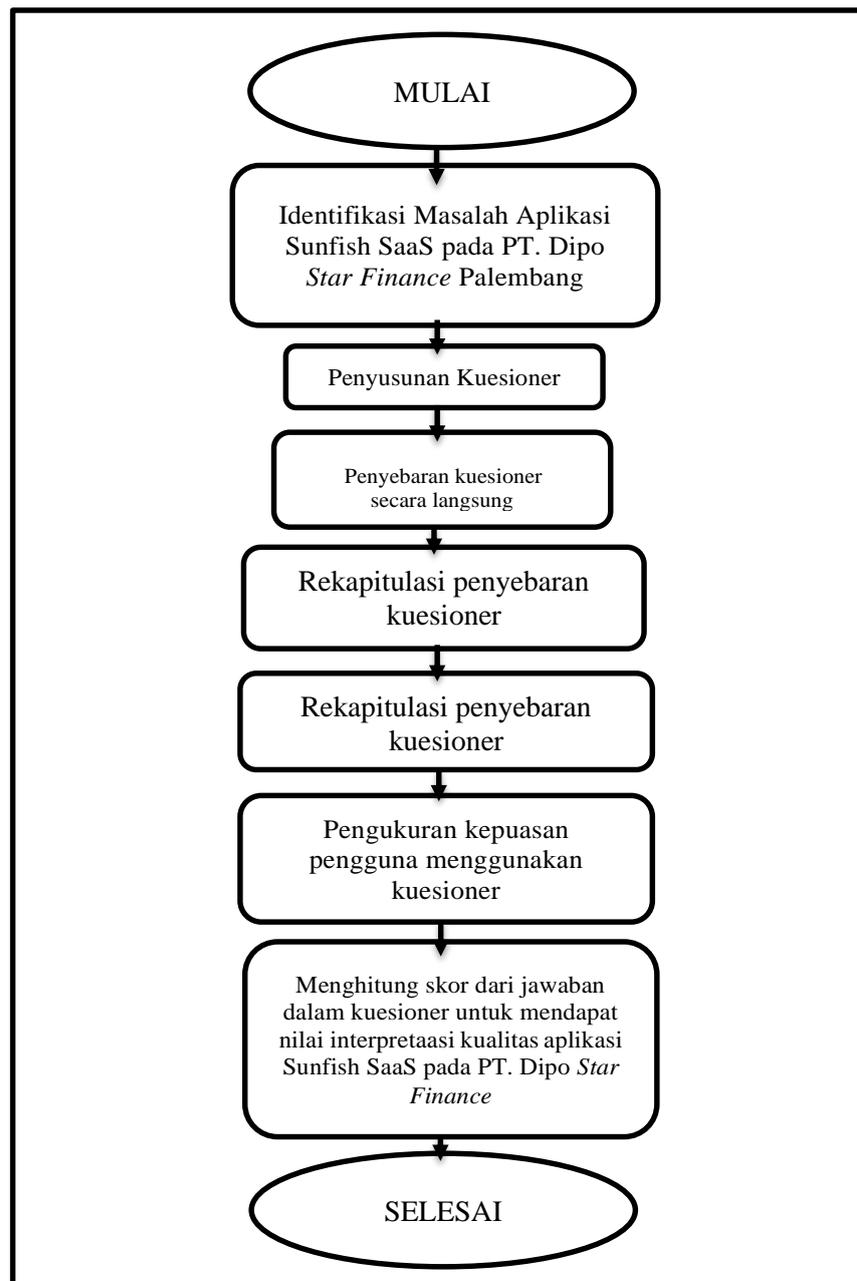
3.1.1. Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, berikut ini alur penelitian yang dilakukan penulis selama Praktik Kerja Lapangan:

1. Mulai.
2. Mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* yang dilakukan penulis dengan cara melakukan observasi, wawancara dan studi pustaka. Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian dan buku untuk mencari referensi.
3. Penulis menyiapkan daftar pernyataan kuesioner untuk menjadi alat ukur penelitian.
4. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner secara langsung.
5. Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner.
6. Menganalisis data hasil pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.
7. Lalu melakukan pengukuran tingkat kepuasan

menggunakan hasil pengisian kuesioner.

8. Kemudian menghitung skor dari jawaban dalam kuesioner untuk mendapat nilai interpretasi kualitas aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo *Star Finance*
9. Selesai.

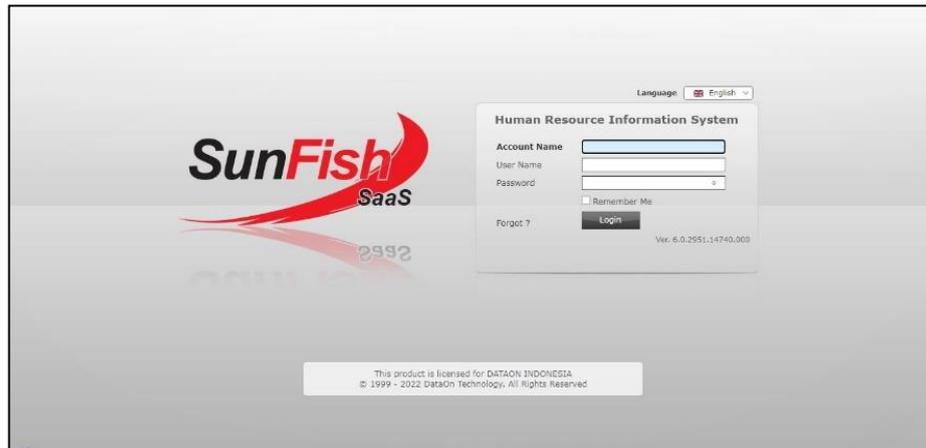


(Sumber : Diolah Sendiri)

Gambar 3.1. Alur Penelitian

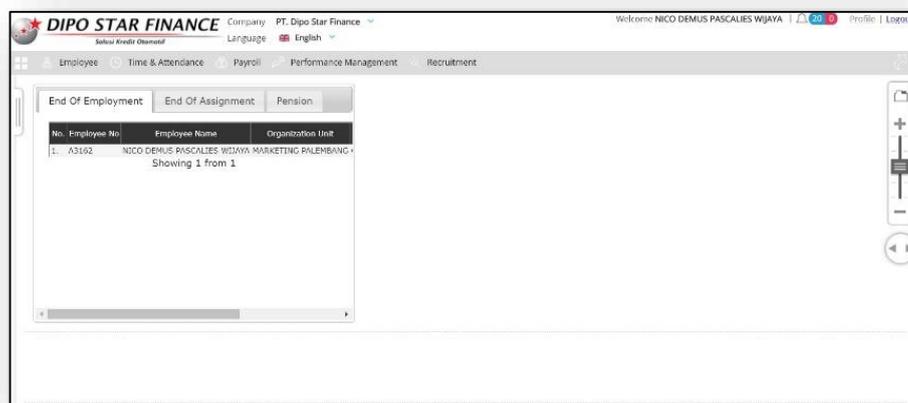
3.1.2. Tampilan Aplikasi SunFish SaaS

Pada gambar 3.2 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan menu *sign in* yang harus di isi dengan nama *account name*, *user name* dan *password*.



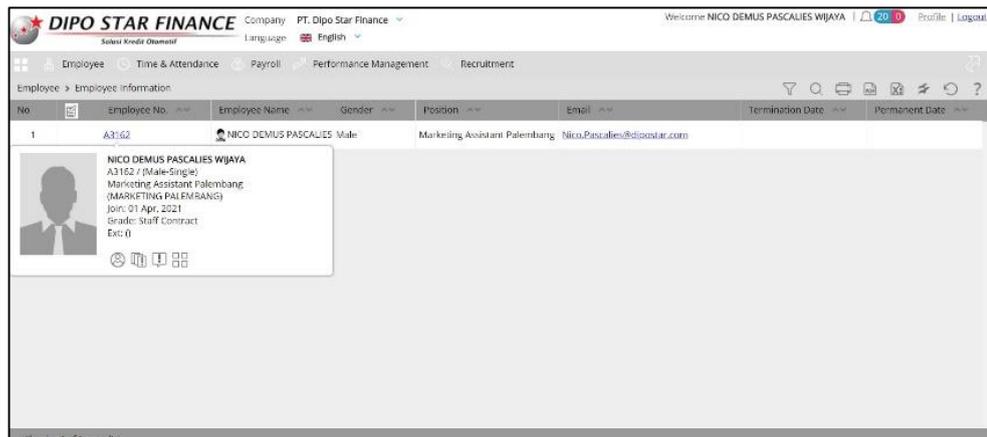
Gambar 3.2. Tampilan Halaman Login

Pada gambar 3.3 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman beranda aplikasi SunFish SaaS yang berisi semua menu yang bisa diakses sesuai dengan kebutuhan.



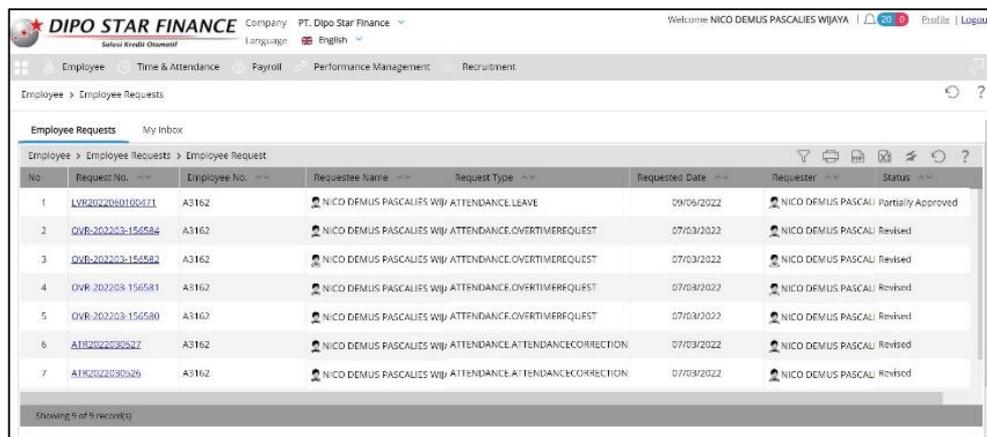
Gambar 3.3. Tampilan halaman Halaman Beranda

Pada gambar 3.4 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman profil dari karyawan yang berisi data nama *employee*, nomor karyawan, divisi, tanggal masuk, dan ubah status karyawan



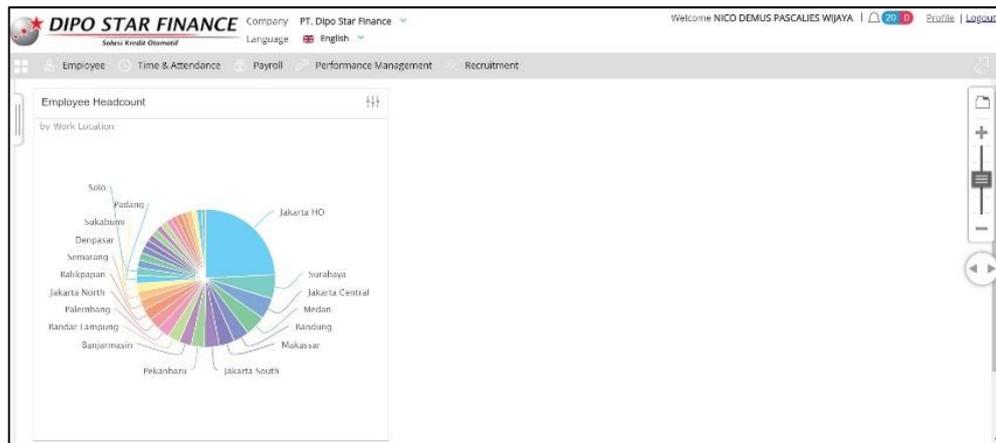
Gambar 3.4. Tampilan Halaman *Employee Information*

Pada gambar 3.5 terdapat tampilan aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *employee requests* yang berisi data jumlah *request* dari karyawan yang statusnya masih tertahan.



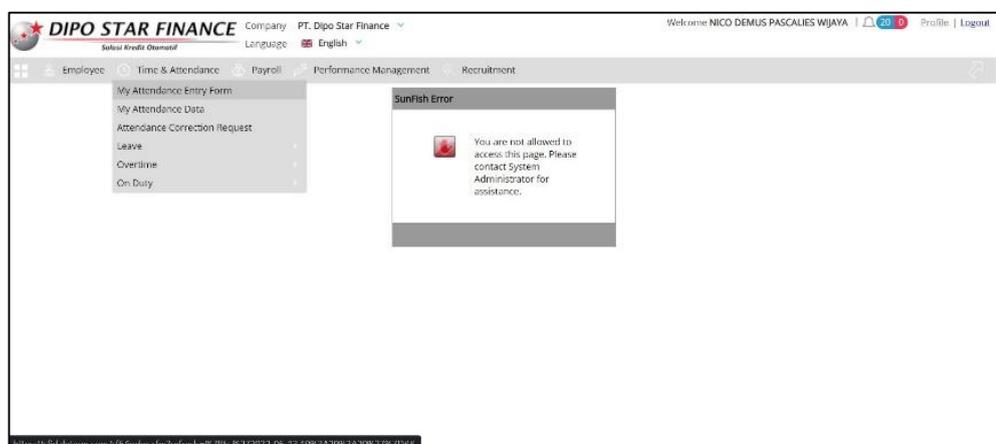
Gambar 3.5. Tampilan Halaman *Employee Requests*

Pada gambar 3.6 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *Employee Dashboard* yang berisi data grafik jumlah karyawan di seluruh kantor cabang PT. Dipo Star Finance di Indonesia.



Gambar 3.6. Tampilan Halaman *Employee Dashboard*

Pada gambar 3.7 terdapat tampilan aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *My Attendance Entry Form* yang sifatnya hanya bisa dioperasikan oleh *Administrator* Aplikasi.



Gambar 3.7. Tampilan Halaman *My Attendance Entry Form*

Pada gambar 3.8 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *My Attendance Data* yang berisi data kehadiran karyawan.

Date	Shift	Day Type	Shift Daily		Actual Time				Shift Break		Productive Hours (Hour:Minutes)	Overtime Minute	Overtime Index	Extra Leave	Other Overtime	Status	Other Status	
			In	Out	In	Out	H/Minute(s)	H/Minute(s)	Start	End								
Wed, 01/06/2022	OFF	PHOFF	06:00:00	00:00:00	0 (0:0)		0 (0:0)		No Break		0:00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	OFF	OFF
Thu, 02/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	08:02:20	2 (0:2)	17:10:25	10 (0:10)	12:00:00	13:00:00	8:08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	LTL,PRS
Fri, 03/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	08:14:09	14 (0:14)	17:15:15	15 (0:15)	12:00:00	13:00:00	8:01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	LTL,PRS
Sat, 04/06/2022	OFF	OFF	00:00:00	00:00:00	0 (0:0)		0 (0:0)		No Break		0:00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	OFF	OFF
Sun, 05/06/2022	OFF	OFF	00:00:00	00:00:00	0 (0:0)		0 (0:0)		No Break		0:00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	OFF	OFF
Mon, 06/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	07:53:04	6 (0:6)	17:01:07	1 (0:1)	12:00:00	13:00:00	8:08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	PRS
Tue, 07/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	07:49:39	10 (0:10)	17:27:00	27 (0:27)	12:00:00	13:00:00	8:37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	PRS
Wed, 08/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	08:05:15	-5 (0:5)	17:31:00	31 (0:31)	12:00:00	13:00:00	8:25	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	LTL,PRS
Thu, 09/06/2022	OFFICE	WD	08:00:00	17:00:00	07:58:30	1 (0:1)	17:07:58	7 (0:7)	12:00:00	13:00:00	8:09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	PRS	PRS

Gambar 3.8. Tampilan Halaman *My Attendance Data*

Pada gambar 3.9 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *Attendance Correction Request* yang berisi permintaan perbaikan absen karyawan.

No	Request Number	Request For	Begin Date	End Date	Request Status
1	ATR2022060420	NICO DEMIUS PASCALIES W	31/05/2022	31/05/2022	Fully Approved
2	ATR2022060418	NICO DEMIUS PASCALIES W	28/05/2022	28/05/2022	Fully Approved
3	ATR2022060416	NICO DEMIUS PASCALIES W	27/05/2022	27/05/2022	Fully Approved
4	ATR2022060415	NICO DEMIUS PASCALIES W	26/05/2022	26/05/2022	Fully Approved
5	ATR2022060412	NICO DEMIUS PASCALIES W	25/05/2022	25/05/2022	Fully Approved
6	ATR2022060409	NICO DEMIUS PASCALIES W	23/05/2022	23/05/2022	Fully Approved
7	ATR2022050191	NICO DEMIUS PASCALIES W	29/04/2022	29/04/2022	Closed
8	ATR2022050190	NICO DEMIUS PASCALIES W	25/04/2022	25/04/2022	Closed
9	ATR2022050188	NICO DEMIUS PASCALIES W	14/04/2022	14/04/2022	Closed
10	ATR2022050185	NICO DEMIUS PASCALIES W	24/04/2022	24/04/2022	Closed
11	ATR2022050183	NICO DEMIUS PASCALIES W	23/04/2022	23/04/2022	Closed

Gambar 3.9. Tampilan Halaman *Attendance Correction Request*

Pada gambar 3.10 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *Leave Request Dsf* yang berisi permintaan pengambilan izin / cuti karyawan.

No	Request Number	Request For	Type of Leave	Start Date	End Date	Total Days	Remark	Request Status
1	LVR2022060109671	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Annual Leave / Permit	13/06/2022	14/06/2022	2	Mengurus Urusan Perik Fully Approved	
2	LVR2022060409527	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/03/2022	09/04/2022	78	WFH dari tgl 01 Maret Fully Approved	
3	LVR2022060909136	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	16/02/2022	26/02/2022	8	WFH dari tanggal 15 s/ Fully Approved	
4	LVR2022010059754	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Annual Leave / Permit	27/01/2022	28/01/2022	2	Cuti Menghadiri Acara Fully Approved	
5	LVR2021120069741	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Annual Leave / Permit	27/12/2021	28/12/2021	2	Cuti Natal Bersama Ke Fully Approved	
6	LVR2021120069418	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/12/2021	12/12/2021	8	WFH dari tanggal 01 s/ Fully Approved	
7	LVR2021120089562	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/11/2021	30/11/2021	22	WFH dari tanggal 01 s/ Closed	
8	LVR2021110069701	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/10/2021	29/10/2021	20	Work From Home dari Closed	
9	LVR2021100080385	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/09/2021	30/09/2021	22	WFH dari tanggal 01 s/ Closed	
10	LVR2021060077328	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	01/08/2021	31/08/2021	20	WFH dari tanggal 01 s/ Closed	
11	LVR2021060075322	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Work From Home	07/07/2021	31/07/2021	17	WFH dari tanggal 07 s/ Closed	

Gambar 3.10. Tampilan Halaman *Leave Request DSF*

Pada gambar 3.11 terdapat aplikasi Sunfish SaaS yang menampilkan halaman *Overtime Request* yang berisi permintaan pengajuan lembur dari karyawan.

No	Request Number	Request For	Overtime Type	Start Date	End Date	Remark	Request Status
1	OVR-202206-162342	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	28/05/2022	28/05/2022	Majaga Pameran MM	Closed
2	OVR-202206-162341	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	21/05/2022	21/05/2022	Majaga Pameran MM	Closed
3	OVR-202206-162339	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	26/05/2022	26/05/2022	Majaga Pameran MM	Closed
4	OVR-202206-162332	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	25/05/2022	25/05/2022	Majaga Pameran MM	Closed
5	OVR-202206-162335	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	23/05/2022	23/05/2022	Majaga Pameran MM	Closed
6	OVR-202206-162324	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	24/04/2022	24/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed
7	OVR-202206-162290	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	23/04/2022	23/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed
8	OVR-202206-162248	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	21/04/2022	21/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed
9	OVR-202206-162212	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	20/04/2022	20/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed
10	OVR-202206-162245	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	19/04/2022	19/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed
11	OVR-202206-162282	NICO DEMUS FASCALIES WIBAYA	Overtime	18/04/2022	18/04/2022	Majaga Pameran MM	Closed

Gambar 3.11. Tampilan Halaman *Overtime Request*

3.2. Evaluasi dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menyusun pertanyaan untuk membuat kuesioner dengan menggunakan metode Green-Pearson. Variabel yang digunakan yaitu : *ease of use* (kemudahan), *customization* (personalisasi), *download delay* (kecepatan akses pada aplikasi), dan *content* (penyajian informasi). Setelah kuesioner siap, kuesioner disebarakan secara acak ke karyawan PT. Dipo Star Finance dengan memberikan pilihan jawaban dengan *range* 1- 4 menggunakan skala likert yaitu sangat tidak setuju (STS) bernilai 1 , tidak setuju (TS) bernilai 2, setuju (S) bernilai 3, dan sangat setuju (SS) bernilai 4. Lalu penulis menghitung hasil dari jawaban yang diisi responden menggunakan SPSS versi 25.

3.2.1. Evaluasi

3.2.1.1. Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapat secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yang hanya diisi oleh pengguna aplikasi SunFish SaaS yaitu karyawan/i PT. Dipo *Star Finance* sebagai

respondennya. Kuesioner dibuat dengan item-item pertanyaan menggunakan aspek pada model kualitas *Green-Pearson* dengan jumlah 17 pertanyaan. Adapun daftar item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<i>1. EASE OF USE</i>					
1.1	Pengguna mudah untuk mengakses aplikasi Sunfish SaaS.				
1.2	Pengguna cukup sering mengakses aplikasi Sunfish SaaS.				
1.3	Pengguna mudah mengakses menu & <i>link</i> dalam aplikasi Sunfish SaaS.				
1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan dalam Sunfish SaaS.				
1.5	Tampilan aplikasi ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .				
<i>2. CUSTOMIZATION</i>					
2.1	Tampilan aplikasi Sunfish SaaS ini mudah dikenali.				
2.2	Teknik pewarnaan dalam Sunfish SaaS ini cukup menarik dan tidak membosankan.				
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam Sunfish SaaS mudah dikenali.				

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
2.4	Teks yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS mudah dibaca dengan jelas.				
3. DOWNLOAD DELAY					
3.1	Informasi yang dibutuhkan dari aplikasi Sunfish SaaS ini mudah untuk di unduh.				
3.2	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mengunduh informasi yang ada pada aplikasi Sunfish SaaS.				
3.3	Setiap halaman dalam <i>web</i> ini ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.				
3.4	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam aplikasi Sunfish SaaS.				
3.5	Secara keseluruhan komponen aplikasi ini tidak mengalami <i>error</i> .				
4. CONTENT					
4.1	Informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS sesuai dengan kebutuhan pengguna.				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS cukup menarik.				
4.3	Gambar yang ditampilkan dalam Sunfish SaaS dapat dilihat dengan jelas.				

Sumber: Tabel kuesioner dalam eka dkk (2020:51)

3.2.1.1.1. Hasil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 30 responden dengan kategori sebagai

berikut.

Tabel 3.2. Kategori Responden

No	Kategori Responden	Jumlah
1	Marketing	19
2	Collection	4
3	Legal	4
4	Amandemen	1
5	Others	2

(Sumber : Diolah Sendiri)

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner ke lokasi. Rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3. Jumlah Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	40
Kuesioner yang kembali	35
Kuesioner yang dapat digunakan	30

(Sumber : Diolah Sendiri)

5 kuesioner yang tidak kembali tidak sengaja dibawa oleh responden dan penulis tidak bisa

mengambil kuesioner tersebut, 5 kuesioner yang tidak dapat digunakan dikarenakan ada coretan dan ada miskomunikasi yang membuat data hasil kuesioner dari responden tidak dapat sah dijadikan sample.

3.2.1.2. Teknik Pengambilan Sampel

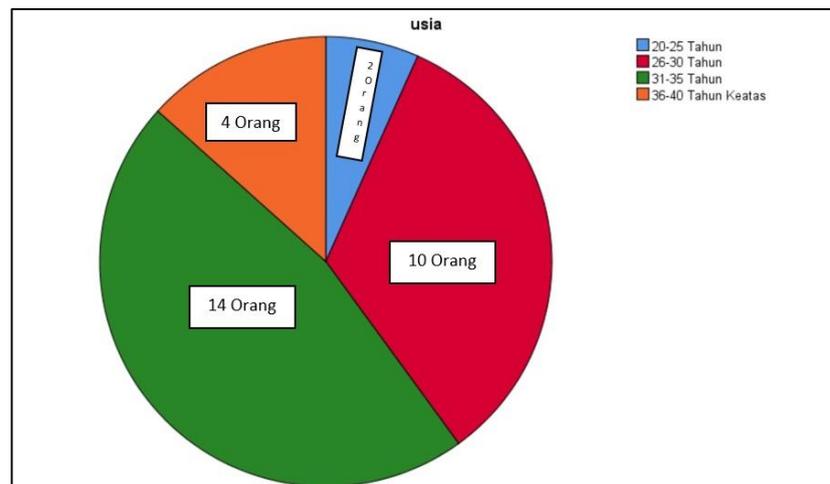
3.2.1.2.1. Sampel

Data jumlah karyawan di PT. Dipo Star Finance ada 58 orang, tetapi dikarenakan sebagian besar karyawan berada di luar kota dan hanya beberapa bulan sekali masuk ke kantor, hal ini membuat penulis sulit menemui karyawan-karyawan tersebut. Jadi jumlah sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah 30 karyawan PT. Dipo *Star Finance* yang mengakses aplikasi Sunfish SaaS.

3.2.1.2.2. Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan

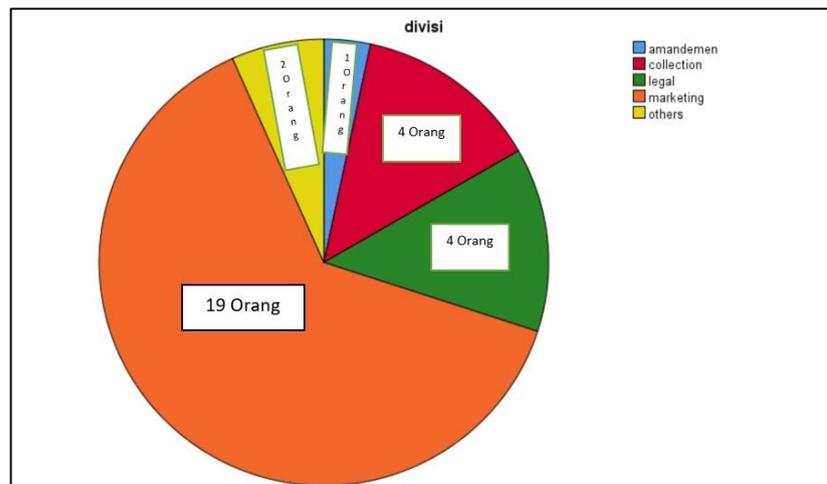
pengguna aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* , data responden dikelompokkan berdasarkan usia responden, dan divisi responden.



Gambar 3.12. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Pada gambar 3.20 menjelaskan distribusi responden berdasarkan usia. Pada nilai distribusi usia ini berkaitan dengan metode *Green-Pearson* variabel *Ease Of Use* yang membedakan pendapat masing-masing responden tentang kemudahan dalam menjalankan aplikasi Sunfish SaaS ini berdasarkan usia *user* yang menggunakannya.

Dapat dilihat bahwa sebanyak 6,67% berusia 20-25 tahun, 33,33% berusia 26-30 tahun, 46,67% berusia 31-35 tahun, 13,33% berusia 36-40 tahun keatas . Hal ini mengindikasikan bahwa umumnya responden yang merupakan pengguna aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* berada pada usia 31-35 tahun.



Gambar 3.13. Distribusi Responden Berdasarkan Divisi

Pada gambar 3.21 menjelaskan distribusi responden berdasarkan divisi. Pada nilai distribusi divisi ini berkaitan dengan metode *Green-Pearson* variabel *Content* yang

dimana setiap karyawan yang menggunakan aplikasi ini memiliki informasi yang berbeda-beda dari setiap akun yang mereka miliki di aplikasi Sunfish SaaS ini. Dapat dilihat bahwa sebanyak 3,33% dari divisi amandemen, 13,33% dari divisi *collection*, 13,33% dari divisi legal, 63,33% dari divisi *marketing*, 6,67% dari *others* divisi. Hal ini menunjukkan bahwa yang terbanyak menggunakan aplikasi Sunfish SaaS di PT. Dipo *Star Finance* adalah divisi *marketing*.

3.2.2. Pembahasan

3.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner yang kita gunakan. Dalam menentukan validitas, penulis menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat hasil output pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 5%

(0,05), dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung rtabel, berikut ini adalah rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

Dengan keterangan diatas “n” adalah jumlah sampel/observasi pembentuk regresi, dan “k” merupakan jumlah variabel (Nugroho, 2020). Dengan jumlah sampel 30 orang dan variabel yang digunakan ada 4 variabel, kemudian masukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df) :

$$Df = n - k$$

$$Df = 30 - 4 = 26$$

Setelah mendapat hasil, lalu lihat tabel distribusi nilai rtabel pada taraf signifikansi = 1% (0,01) dan didapatkan nilai rtabelnya sebesar (0,317).

3.2.2.1.1. Uji Validitas Responden

Sebelum menguji validitas, penulis merekap data hasil pengisian kuesioner, mengolah data kuesioner dan megolah uji validitasnya dengan memasukan data ke SPSS 25.

Pengujian ini dilakukan pada setiap item pernyataan kuisioner yang dibagikan ke 30 responden di PT. Dipo *Star Finance*. Hasil pengujian validitas untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	rtabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Status
<i>Ease Of Use</i>	EU1	0,317	0,805	Valid
	EU2	0,317	0,701	Valid
	EU3	0,317	0,809	Valid
	EU4	0,317	0,773	Valid
	EU5	0,317	0,547	Valid
<i>Customization</i>	CU1	0,317	0,788	Valid
	CU2	0,317	0,616	Valid
	CU3	0,317	0,587	Valid
	CU4	0,317	0,572	Valid
<i>Download Delay</i>	DD1	0,317	0,525	Valid
	DD2	0,317	0,809	Valid
	DD3	0,317	0,788	Valid
	DD4	0,317	0,809	Valid
	DD5	0,317	0,475	Valid
<i>Content</i>	CO1	0,317	0,799	Valid
	CO2	0,317	0,628	Valid
	CO3	0,317	0,479	Valid

(Sumber : Diolah Sendiri)

Sesuai tabel, dari 17 pernyataan yang dibuat, semua pernyataan dinyatakan valid, karena hasil dari *Corrected Item- Total Correlation* > nilai r tabelnya yaitu 0,317 sehingga tidak ada item pernyataan yang tidak digunakan.

3.2.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang penulis gunakan. Pernyataan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach Alpha*, apabila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,60, maka pernyataan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pernyataan penelitian ini tidak reliabel.

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu item pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.5. Keterangan Tingkat Reliabilitas

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber: (Athur, 2019))

Pada pengujian reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 25 sebagai alat bantu perhitungannya. Dilakukan tahapan *scale* pada *software* SPSS dan memindahkan item didapatkan hasil nilai dari uji reliabilitas.

Pada tabel 3.6 dibawah adalah hasil dari rekapitulasi reliabilitas semua indikator yang telah dihitung menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 3.6. Hasil Rekapitulasi Reliabilitas

Variabel	Kode	<i>Cronbach's Alpha</i>		Status
		Standar	Hasil	
<i>Ease of Use</i>	EU1	0,60	0,918	Sangat Reliabel
	EU2	0,60	0,921	Sangat Reliabel
	EU3	0,60	0,918	Sangat Reliabel
	EU4	0,60	0,919	Sangat Reliabel

	EU5	0,60	0,926	Sangat Reliabel
<i>Cuztomization</i>	CU1	0,60	0,918	Sangat Reliabel
	CU2	0,60	0,923	Sangat Reliabel
	CU3	0,60	0,924	Sangat Reliabel
	CU4	0,60	0,924	Sangat Reliabel
<i>Download Delay</i>	DD1	0,60	0,925	Sangat Reliabel
	DD2	0,60	0,918	Sangat Reliabel
	DD3	0,60	0,919	Sangat Reliabel
	DD4	0,60	0,918	Sangat Relibael
	DD5	0,60	0,927	Sangat Reliabel
<i>Content</i>	CO1	0,60	0,918	Sangat Reliabel
	CO2	0,60	0,923	Sangat Reliabel
	CO3	0,60	0,926	Sangat Reliabel

(Sumber : Diolah Sendiri)

Dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner tidak ada yang dibawah 0,60, sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

Berikut adalah hasil total dari uji reliabilitas menggunakan SPSS 25.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	17

Gambar 3.14. Hasil Uji Reliabilitas

3.2.2.3. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah di distribusikan dan dikumpulkan kembali, berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner peneliti berikan. Berikut ini adalah distribusi setiap variabel Green-Pearson :

1. Distribusi Variabel *Ease of Use*

Ease of use adalah untuk mengukur apakah sistem mudah dan nyaman saat digunakan. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.7. Distribusi Variabel *Ease of Use*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.1	Pegguna mudah untuk mengakses aplikasi Sunfish SaaS.	0	1	15	14
		0%	3,3%	50%	46,7%
1.2	Pegguna cukup sering mengakses aplikasi Sunfish SaaS.	0	2	18	10
		0%	6,7%	60%	33,3%
1.3	Pegguna mudah mengakses menu & <i>link</i> dalam aplikasi Sunfish SaaS.	0	0	18	12
		0%	0%	60%	40%

1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan dalam Sunfish SaaS.	0	4	15	11
		0%	13,3%	50%	36,7%
1.4	Tampilan aplikasi Sunfish SaaS dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .	0	2	16	12
		0%	7%	53%	40%

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Ease of Use* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 46,7%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 3,3%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan jika aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk di akses.
- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 33,3%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 6,7%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan

bahwa rata-rata responden setuju jika tombol pada aplikasi Sunfish SaaS cukup sering digunakan. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 40%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 0%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika menu dalam aplikasi Sunfish SaaS mudah di akses.

- 3) Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36,7%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 13,3%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika pencarian informasi pada aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk dilakukan.
- 4) Pada pertanyaan kelima skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah

20%, S (Setuju) adalah 63,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 16,7% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika aplikasi Sunfish SaaS dapat menyesuaikan saat diakses melalui *mobile phone* maupun komputer/*personal computer*.

2. Distribusi Variabel *Customization* yaitu menarik atau tidaknya tampilan atau mudah diingat atau tidaknya informasi dalam aplikasi Sunfish SaaS ini.

Tabel 3.8. Distribusi Variabel *Customization*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
2.1	Tampilan aplikasi Sunfish SaaS mudah dikenali.	1	1	19	9
		3,3%	3,3%	63,3%	30%
2.2	Teknik pewarnaan dalam Sunfish SaaS cukup menarik dan tidak membosankan.	0	5	20	5
		0%	16,7%	66,7%	16,7%
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam Sunfish SaaS mudah dikenali.	0	3	18	9
		0%	10%	60%	30%
2.4	Teks yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS mudah dibaca dengan jelas.	0	0	21	9
		0%	0%	70%	30%

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Customization* dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 63,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 3,3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika tampilan aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk dikenali.
- 2) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 10% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pembagian posisi informasi yang disajikan didalam Sunfish

SaaS mudah dikenali.

- 3) Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 70%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa teks yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS mudah dibaca dengan jelas.

3. Distribusi *Download Delay*

Download Delay adalah kemudahan serta kecepatan aplikasi Sunfish SaaS ini untuk menampilkan dan mengunduh data yang ada di aplikasi ini.

Tabel 3.9. Distribusi Variabel *Download Delay*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
3.1	Informasi yang dibutuhkan dari aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk di unduh.	0	3	22	5
		0%	10%	73,3%	16,7%
3.2	Pengguna tidak	0	1	17	12

	membutuhkan waktu lama saat mendownload informasi yang ada pada aplikasi Sunfish SaaS.	0%	3,3%	56,7%	40%
3.3	Setiap halaman dalam aplikasi Sunfish SaaS ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.	0	0	18	12
		0%	0%	60%	40%
3.4	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam aplikasi Sunfish SaaS.	0	0	18	12
		0%	0%	60%	40%
3.5	Secara keseluruhan komponen aplikasi ini tidak mengalami <i>error</i> .	0	7	20	3
		0%	23,3%	66,7%	10%

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Download Delay* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 16,7%, S (Setuju) adalah 73,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 10%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika Informasi yang dibutuhkan dari aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk di unduh.

- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 40%, S (Setuju) adalah 56,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 3,3%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mendownload informasi yang ada pada aplikasi Sunfish SaaS.
- 3) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 40%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 0%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika setiap halaman dalam aplikasi Sunfish SaaS ditampilkan dengan cepat setelah mengklik *link* yang ada.
- 4) Pada pertanyaan keempat skor

jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 40%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 0%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam aplikasi Sunfish SaaS.

- 5) Pada pertanyaan kelima skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 10%, S (Setuju) adalah 66,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 23,3%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika secara keseluruhan komponen aplikasi ini tidak mengalami *error*.

4. Distribusi Variabel *Content*

Content adalah variabel untuk mengukur apakah isi, informasi, dan

juga gambar di dalam aplikasi ini sangatlah nyaman diakses oleh pengguna. Berikut ini adalah tabel distribusi jawaban responden.

Tabel 3.10. Distribusi Variabel *Content*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
4.1	Informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	1	17	12
		0%	3,3%	56,7%	20%
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS cukup menarik.	0	3	21	6
		0%	10%	70%	20%
4.3	Gambar yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS dapat dilihat dengan jelas.	0	0	25	5
		0%	0%	83,3%	16,7%

(Sumber : Diolah Sendiri)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Content* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 40%, S (Setuju) adalah 56,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 3,3%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju

jika informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- 2) Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 20%, S (Setuju) adalah 70%, TS (Tidak Setuju) adalah 10%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS cukup menarik.
- 3) Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 16,7% %, S (Setuju) adalah 83,3%, TS (Tidak Setuju) adalah 0%, dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju jika gambar yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS dapat dilihat dengan jelas.

3.2.2.4. Interpretasi Nilai Berdasarkan Item Pernyataan Kuesioner

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pernyataan kuesioner untuk melihat tingkat kualitas aplikasi Sunfish SaaS dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$IS = \frac{\text{Total Skor Keseluruhan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

Keterangan :

IS : Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan : Jawaban

responden x bobot

nilai (1-4)

Skor tertinggi jumlah : Skala nilai tertinggi (4) x

responden (30)

Interpretasi diperoleh dengan cara membandingkan skor item berdasarkan jawaban 30 responden pengguna aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo Star Finance. Dicontohkan sebagai berikut total skor penelitian = 106 dibagi skor tertinggi = 120 kemudian kalikan 100%, didapat hasilnya 88,33%.

Kemudian hasil perhitungan dari persentase setiap item pernyataan, akan diinterpretasikan berdasarkan jawaban responden yang didapat pada setiap item pernyataan. Setelah itu dilihat kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan berdasarkan hasil perhitungan tersebut. Dibawah ini adalah tabel kriteria interpretasi skor :

Tabel 3.11. Kriteria Interpretasi Skor

Persentase (%)	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber : (Ridwan dan Akdon, 2013))

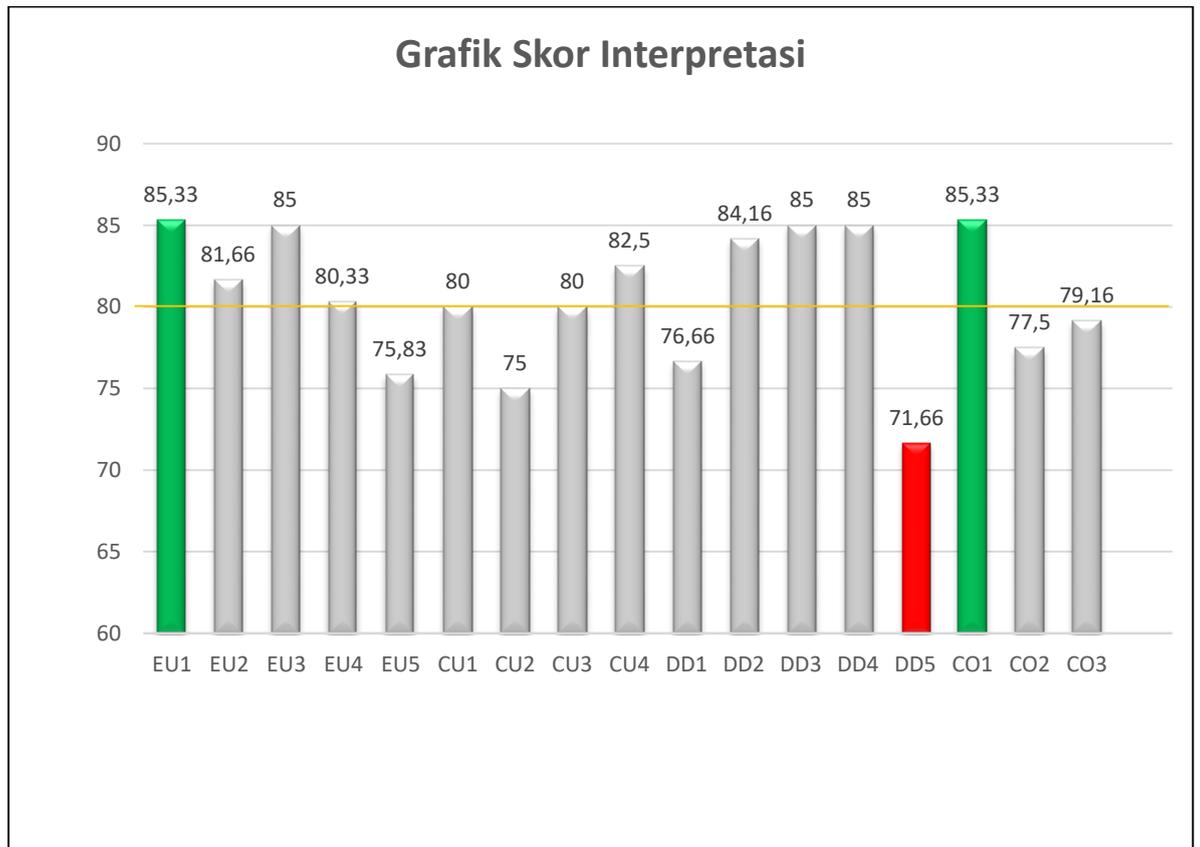
Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel dalam kuesioner, setelah dihitung menggunakan rumus yang dijelaskan diatas, hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3.12. Interpretasi Item Pernyataan Kuesioner

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Ease of Use</i>	EU1	Pengguna mudah untuk mengakses aplikasi Sunfish SaaS.	85,33%	Sangat Kuat
	EU2	Pengguna cukup sering mengakses aplikasi Sunfish SaaS.	81,66%	Sangat Kuat
	EU3	Pengguna mudah mengakses menu & <i>link</i> dalam aplikasi Sunfish SaaS.	85%	Sangat Kuat
	EU4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan dalam Sunfish SaaS.	80,33%	Sangat Kuat

	EU5	Tampilan aplikasi Sunfish SaaS dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun komputer/ <i>personal computer</i> .	75,83%	Kuat
<i>Customization</i>	CU1	Tampilan aplikasi Sunfish SaaS mudah dikenali.	80%	Sangat Kuat
	CU2	Teknik pewarnaan dalam Sunfish SaaS cukup menarik dan tidak membosankan.	75%	Kuat
	CU3	Pembagian posisi informasi yang disajikan didalam Sunfish SaaS mudah dikenali.	80%	Sangat Kuat
	CU4	Teks yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS mudah dibaca dengan jelas.	82,5%	Sangat Kuat
<i>Download Delay</i>	DD1	Informasi yang dibutuhkan dari aplikasi Sunfish SaaS mudah untuk di unduh.	76,66%	Kuat
	DD2	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama saat mendownload informasi yang ada pada aplikasi Sunfish SaaS.	84,16%	Sangat Kuat
	DD3	Setiap halaman dalam aplikasi Sunfish SaaS ditampilkan dengan cepat setelah mengklik <i>link</i> yang ada.	85%	Sangat Kuat
	DD4	Pengguna mudah untuk mengakses informasi pada setiap halaman yang ada dalam aplikasi Sunfish SaaS.	85%	Sangat Kuat
	DD5	Secara keseluruhan komponen aplikasi ini tidak mengalami <i>error</i> .	71,66%	Kuat
<i>Content</i>	CO1	Informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS sesuai dengan kebutuhan pengguna.	83,33%	Sangat Kuat
	CO2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS cukup menarik.	77,5%	Kuat
	CO3	Gambar yang ditampilkan dalam aplikasi Sunfish SaaS dapat dilihat dengan jelas.	79,16%	Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)



Gambar 3.15. Interpretasi Skor Variabel *Green-Pearson*

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kualitas aplikasi Sunfish SaaS dengan keterangan sebagai berikut :

1. Variabel *Ease of Use* pada indikator kode EU1 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,33%.
2. Variabel *Customization* pada indikator kode CU4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 82,5%.
3. Variabel *Download Delay* pada indikator kode DD3 dan DD4 mendapatkan nilai yang sama sebesar 85%.
4. Variabel *Content* pada indikator kode CO1 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 83,33%.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada PT. Dipo *Star Finance* menggunakan *Green-Pearson* dengan 4 aspek yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content* maka kesimpulan menurut nilai pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa:

1. Dari hasil penilaian pengukuran, didapatkan hasil interpretasi yang sangat kuat dari semua variabel yang diteliti dengan presentasi antara lain :
 - Variabel *Ease of Use* pada indikator kode EU1 yang menyatakan bahwa aplikasi ini mudah untuk diakses oleh pengguna mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,33%.
 - Variabel *Content* pada indikator kode CO1 yang menyatakan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi Sunfish SaaS sesuai dengan kebutuhan pengguna juga mendapatkan nilai tertinggi sebesar 85,33%.
 - Variabel *Download Delay* pada indikator kode DD5 yang menyatakan bahwa secara keseluruhan komponen aplikasi ini tidak

mengalami *error* mendapatkan nilai terendah sebesar 71,66% maka dari itu perlu dilakukan peningkatan lagi pada tingkat *error* dalam aplikasi Sunfish SaaS ini.

Dari nilai-nilai yang didapat dari penelitian aplikasi ini, maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju dan puas dengan kinerja aplikasi Sunfish SaaS.

2. Pada pengujian validitas dengan 4 variabel, semua pernyataan menunjukkan nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih tinggi dari nilai *rtabel*, maka dari pengujian validitas dinyatakan valid.

Pada pengujian reliabilitas juga mendapatkan nilai $> 0,60$ pada semua elemen pernyataan yang berarti pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel.

4.2. Saran

Dilihat dari evaluasi dan pembahasan pengujian pada aplikasi Sunfish SaaS pada PT. Dipo Star Finance menggunakan aspek *Green-Pearson*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya, boleh menggunakan model yang berbeda terhadap pengukuran aplikasi ini.

2. Untuk penelitian selanjutnya mengenai aplikasi ini, bukan hanya melakukan pengukuran, tetapi bisa melakukan proses analisa.
3. Dari hasil pengujian dan didapatkan nilai-nilai yang cukup memuaskan namun masih ada beberapa *point* di aplikasi ini yang perlu dilakukan peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (D. E. Lestari (ed.)). CV. Jejak. Bandung
- Athur, G. T. 2019. *Analisis Dan Rekomendasi Sistem E Tilang Sits Dishub Kota Surabaya Menggunakan Framework Iso 25010*. Surabaya. UIN Sunan Ampel. 1–77.
- Febria. 2015. *Perancangan Alat Ukur Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Komponen ISO/IEC 9126*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Vol,4 . No.2.
- Handayani. Febria Sri. 2014. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEB STUDENT PORTAL PALCOMTECH. Palembang.
- Hartati, Eka Dkk. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Website Smk Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer.
- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengelola Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo
- Kadir, A. 2017. *Dasar Logika Pemrograman Komputer*. Jakarta. PT. Flex Media Komputindo
- Mardiana. 2020. *Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website*. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer. Vol.19, No. 2. Issn: 266-272.

- Nugroho, U. 2020. *Statistik Dasar Dan Penerapan Spss Untuk Pendidikan Olahraga* (CV. Samu Untung (ed.)).
- Putri, M. P., Sari, I. P., & Herawati. 2021. *Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi*. 3(28). *Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)*. Vol. 6 No. 2
- Ridwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Satrianawati Dkk. 2018. *Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi Berbasis Nilai-Nilai Pancasila Di Sd Negeri Taman Sari Kota Yogyakarta*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol.35, No. 20.
- Siregar. 2018. *Perancangan Aplikasi Komik Hadist Berbasis Multimedia*. *Jurnal Teknologi Informasi*. Bandung. Alfabeta
- Sukamto. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*.
- Utami Asnawi, F. H. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak* (J. Hutahaean (ed.)).