

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

PALCOMTECH

SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
APLIKASI HELPDESK PT. PELINDO II (PERSERO)**

CABANG PALEMBANG DENGAN

MODEL WEBQUAL 4.0



Diajukan Oleh:

- 1. RISKI YULIA / 021160032**
- 2. VIANISYAH DWI YOLANDA / 021160054**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

PALEMBANG

2020

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. RISKI YULIA / 021160032
: 2. VIANISYAH DWI YOLANDA / 021160054

PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
**JUDUL : ANALISA KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS APLIKASI
HELPDESK PT. PELINDO II (PERSERO)
CABANG PALEMBANG DENGAN MODEL
WEBQUAL 4.0**

Palembang, 25 Agustus 2020
Pembimbing

Mengetahui,
Ketua

Adelin, S.T., M.Kom.
NIDN :0211127901

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN SEKOLAH
TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. RISKI YULIA / 021160032
2. VIANISIYAH DWI YOLANDA / 021160054

PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

JUDUL : ANALISA KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS APLIKASI
HELPDESK PT. PELINDO II (PERSERO)
CABANG PALEMBANG DENGAN MODEL
WEBQUAL 4.0

Tanggal : 23 Januari 2019

Tanggal : 23 Januari 2019

Penguji 1

Penguji 2

Meidvan Permata Putri, S.Kom., M.Kom. Fahmi Ajismanto, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0204058604

NIDN : 0220079201

Menyetujui,

Ketua

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

NIP : 09.PCT. 13

MOTTO :

“Ambillah teman dalam meniti perjuangan, agar ada yang datang mengingatkanmu, supaya engkau banyak-banyak memuji-Nya dan banyak-banyak mengingat-Nya. *“Supaya kami banyak bertasbihkepada Engkau, dan banyak mengingat Engkau”.*(QS. *Thaha: 33.,34*)

(Vianisyah Dwi Yolanda)

“Tidak ada yang mampu mendatangkan segala kebaikan melainkan atas kekuasaan-Nya, tidak ada yang mampu menolak segala keburukan melainkan dengan kekuasaan-Nya, tidak ada daya kekuatan hanya kepada-nya. (HR. Abu Daud).“Nikmatilah setiap proses dan kerja kerasmu agar dapat bersyukur dengan hasil yang telah tercapai. (Riski Yulia).”

(Riski Yulia)

Kupersembahkan Kepada :

- Kedua Orang Tua Kami, Ayah dan Ibu tersayang dan tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung disetiap saat.
- Saudara dan Saudari Kami, Yang menjadi bagian dari penyemangat kami.
- Ibu Adelin, S.T., M.Kom. selaku dosen Pembimbing.Teman-teman seperjuangan prodi sistem informasi seangkatan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik. Laporan ini diberi judul **“Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Cabang Palembang dengan Model *WebQual 4.0*”**.

Laporan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana komputer. Dalam Penulisan skripsi ini Penulis sadari sepenuhnya bahwa Penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak Akademik, keluarga, maupun teman-teman seperjuangan. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada Penulis mendapatkan berkat dari Allah SWT.

Ucapan terima kasih yang tulus ditujukan kepada semua pihak

1. Kedua orang tua tercinta ayah dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap saat,
2. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. selaku ketua STMIK PalComTech,
3. Bapak D. Tri Octafian, S.Kom., M.Kom. selaku Pembantu Ketua 1,
4. Bapak Andri Saputra, S.kom., M.kom. selaku Ka.Prodi Jurusan Sistem Informasi,
5. Ibu Adelin S.T., M.kom. selaku Pembimbing Skripsi,

6. Para Dosen dan Staf STMIK POLTEK PalComTech,
7. Kepada teman-teman seangkatan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesainya laporan ini,.

Demikian Kata Pengantar dari penulis, dengan harapan semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca, dengan kesadaran penulis bahwa penulisan laporan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan dan kelemahan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Atas perhatiannya penulis ucapkan banyak terima kasih.

Palembang, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4. Tujuan penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Bagi Penulis.....	5
1.5.2. Manfaat Bagi Akademik.....	6
1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian	6
1.6. Sistematis Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profil Perusahaan	8

2.1.1. Sejarah Perusahaan	8
2.1.2. Visi dan Misi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero)	10
2.2. Struktur Organisasi	11
2.3 Tugas dan Wewenang	12
2.3.1 Tugas dan Wewenang Manager.....	12
2.3.2 Deputy General Manager Hukum & Pengendalian Internal.....	14
2.3.3 Deputy General Manager Komersial.....	16
2.3.4 Deputy General Manager Operasi dan Teknik	17
2.3.5 Deputy General Manager Keuangan dan SDM	19
2.3.6 Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi.....	20
2.3.7 Tugas dan Wewenang Supervisor Sistem Informasi	21

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori.....	23
3.1.1 Aplikasi Berbasis Web	23
3.1.2 Kualitas <i>Website</i>	23
3.1.3 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	24
3.1.4. <i>WebQual</i> 4.0.....	24
3.1.5 Skala Likert	26
3.1.6 SPSS (<i>Statistical Product Of Social Sciencies</i>).....	28
3.1.7 Regresi Linear Berganda	29
3.2 Penelitian Terdahulu	30
3.3 Kerangka Penelitian	33

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
4.1.1. Lokasi	37
4.1.2. Waktu Penelitian.....	37
4.2. Teknik Pengumpulan Data	38
4.2.1. Wawancara (<i>Interview</i>).....	38
4.2.2. Observasi	38
4.2.3. Studi Pustaka	39
4.2.4. Kuesioner.....	39
4.3 Metode Penelitian	40
4.3.1. Teknik pengambilan sampel	40
4.3.2. Metode <i>Webqual</i> 4.0.....	41
4.3.3. Variabel Penelitian	43
4.3.4. Instrumen Penelitian	44
4.4 Metode Analisis Data	45
4.4.1. Pengolahan data.....	45
4.4.1. Uji Validitas.....	46
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	46
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas	47
b. Uji Linearitas	48
c. Uji Korelasi.....	48
4.4.3. Uji Regresi Linear Berganda	48

4.4.3.1 Uji Hipotesis	49
-----------------------------	----

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Aplikasi Helpdesk	51
5.1.1 Tampilan aplikasi Helpdesk	51
5.1.2 Tampilan <i>Dashboard</i>	52
5.1.3 Tampilan Status <i>On</i>	52
5.1.4 Tampilan <i>Chat Status On</i>	53
5.1.5 Tampilan Status <i>Closed</i>	53
5.1.6 Tampilan Fitur <i>chat status closed</i>	54
5.1.7 Tampilan Fitur <i>Request Closed</i>	54
5.1.8 Tampilan <i>Chat Request closed</i>	55
5.1.9 Tampilan <i>chat all ticktes o</i>	55
5.1.10 <i>Chat all tickets on SIMTAX</i>	56
5.1.11 Tampilan <i>Report an Incident</i>	56
5.2. Pembahasan	57
5.2.1. Data Responden.....	57
5.2.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	59
5.2.3. Uji Validitas.....	61
5.2.4. Uji Reliabilitas	63
5.2.5. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Linearitas.....	66
c. Uji Korelasi.....	68

5.3.3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 70

5.3.4. Uji Regresi Linear Berganda 73

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan 82

6.2. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA xi

HALAMAN LAMPIRAN xii

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Login Halaman Awal	2
2. Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	11
3. Gambar 3.1 Model <i>WebQual</i> 4.0	26
4. Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	34
5. Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas	47
6. Gambar 5.1 Tampilan Aplikasi Helpdesk.....	51
7. Gambar 5.2 Tampilan <i>Dashboard</i>	52
8. Gambar 5.3 Tampilan Status <i>On</i>	52
9. Gambar 5.4 Tampilan <i>Chat Status On</i>	53
10. Gambar 5.5 Tampilan <i>Status Closed</i>	53
11. Gambar 5.6 Tampilan Fitur <i>Chat Status Closed</i>	54
12. Gambar 5.7 Tampilan Fitur <i>Request Closed</i>	54
13. Gambar 5.8 Tampilan <i>Chat Request closed</i>	55
14. Gambar 5.9 Tampilan <i>chat all ticktes</i>	55
15. Gambar 5.10 <i>Chat All Tickets on SIMTAX</i>	56
16. Gambar 5.11 Tampilan <i>Report and Incident</i>	56
17. Gambar 5.12 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	57
18. Gambar 5.13 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	58
19. Gambar 5.14 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
20. Gambar 5.15 Grafik Normal <i>Q-Q Plot of Normalitas</i>	66
21. Gambar 5.16 Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner	72
22. Gambar 5.17 Grafik Hasil Uji T	77

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Tabel Skor Skala Likert	27
2. Tabel 3.2	Tabel Interval Penilaian Penilaian Skala Likert.....	27
3. Tabel 3.3	Tabel Penelitian Terdahulu	30
4. Tabel 4.1	Tabel Waktu Penelitian.....	37
5. Tabel 4.2	Tabel Indikator.....	42
6. Tabel 4.3	Tabel Kuesioner Menggunakan <i>WebQual</i>	44
7. Tabel 5.1	Tabel Deskripsi Kuesioner Responden.....	57
8. Tabel 5.2	Tabel Disktribusi.....	60
9. Tabel 5.3	Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner	62
10. Tabel 5.4	Tabel Hasil Uji Reabilitas.....	64
11. Tabel 5.5	Tabel Normalitas.....	65
12. Tabel 5.6	Tabel Hasil Uji Linearitas	67
13. Tabel 5.7	Tabel Hasil Uji Korelasi	69
14. Tabel 5.8	Tabel Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli	70
15. Tabel 5.9	Tabel Perhitungan Kepuasan Pengguna.....	71
16. Tabel 5.10	Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F).....	74
17. Tabel 5.11	Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T).....	75
18. Tabel 5.12	Tabel <i>Output Reggresion Coefficients</i>	77

HALAMAN LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Ujian Pra Sidang (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Kompre (Asli)

ABSTRACT

RISKI YULIA AND VIANISYA DWI YOLANDA. *Analysis of User Satisfaction on the Quality of the Application of Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Palembang Branch with WebQual 4.0 Model.*

The author conducts research in PT Pelindo II (Persero) Palembang branch with the title "Analysis of User Satisfaction of the Quality of Application of Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Palembang Branch with WebQual 4.0 "Model. Helpdesk application is an application used by all employees of PT. Pelindo II (Persero) Palembang branch monitored by central IT. Users of the Helpdesk application at PT Pelindo Palembang branch totaled 165 users. This application is an application used to assist employees in reporting problems related to network and system problems such as E-Office, CRM, E-Service, Simopel. So we need an analysis of user satisfaction, so we take this as the main problem in this study. To determine the level of user satisfaction (user satisfaction) of the Helpdesk application with the hope that this application is indeed proven to be able to simplify or facilitate communication between IT centers with users (Employees) Helpdesk well. This research method uses the user satisfaction model by using the webqual 4.0 method which consists of three criteria, namely ease of use (usability), information quality, and service interaction. The results of this study have good interpretation values so that the results of this study can be used for future research.

Keywords: User Satisfaction, ease of use, quality of information, service interactions

ABSTRAK

RISKI YULIA DAN VIANISYA DWI YOLANDA. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Cabang Palembang dengan Model WebQual 4.0.

Penulis melakukan penelitian di PT Pelindo II (persero) cabang Palembang dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Cabang Palembang dengan Model WebQual 4.0”. aplikasi Helpdesk merupakan aplikasi yang digunakan oleh seluruh karyawan PT. Pelindo II (persero) cabang Palembang yang di *Monitoring* oleh IT pusat. Pengguna aplikasi Helpdesk di PT Pelindo cabang Palembang ini berjumlah 165 pengguna. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu karyawan dalam melaporkan masalah terkait dengan masalah jaringan dan sistem seperti *E-Office*, *CRM*, *E-Service*, Simopel. Sehingga dibutuhkan suatu analisis kepuasan pengguna, maka kami mengambil ini sebagai pokok masalah dalam penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Helpdesk dengan harapan bahwa aplikasi ini memang terbukti dapat mensesederhanakan atau memudahkan komunikasi antar IT pusat dengan pengguna (Karyawan) Helpdesk dengan baik. Metode penelitian ini menggunakan model *user satisfaction* dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari tiga kriteria yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi pelayanan (*service interaction*). Hasil dari penelitian ini mempunyai nilai interpretasi yang baik agar hasil penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi pelayanan

BAB I

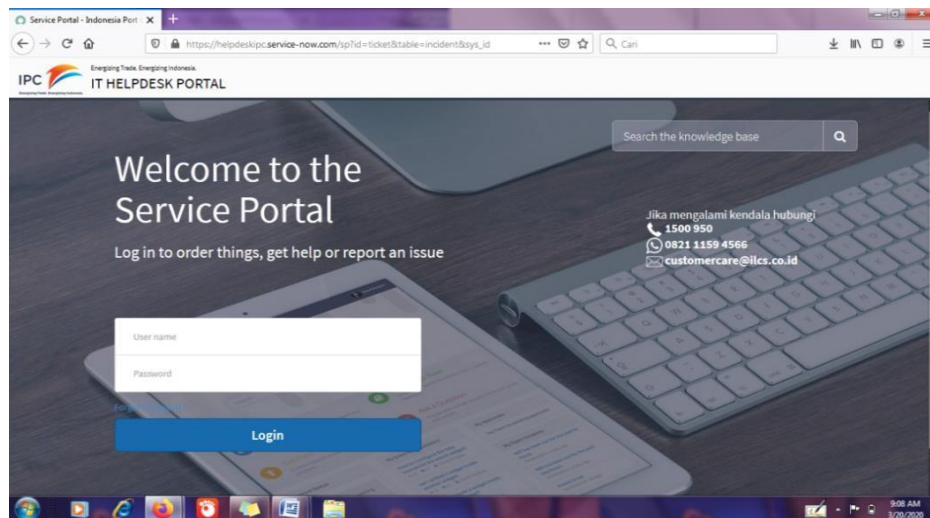
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Website sekarang ini telah mengalami banyak perkembangan dimana, perkembangan dari *website* sudah mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam sehari-hari, salah satunya PT Pelindo II (persero) cabang Palembang. Dengan adanya *website*, PT. Pelindo II (persero) dapat melakukan laporan secara online. Baik karyawan dan managerial dapat langsung melakukan pencatatan dan laporan perihal kerja operasional.

Seperti yang diketahui PT. Pelindo II (Persero) adalah salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang jasa kepelabuhanan dan logistik. Dalam hal ini tentu perusahaan yang besar harus memiliki sistem yang bagus dan terkomputerisasi agar menunjang jalannya operasional suatu pekerjaan. Salah satu *website* yang dipakai dalam hal ini adalah Helpdesk.

Helpdesk adalah aplikasi atau program berbasis *website* yang ada dalam perusahaan guna untuk membantu karyawan cabang dalam melaporkan masalah terhadap IT Pusat atau tim pendukung perusahaan penyedia Produk atau Jasa. Berikut tampilan halaman login aplikasi Helpdesk.



(Sumber : helpdeskipc.service-now.com Helpdesk Login)

Gambar 1.1. Login Halaman Awal Helpdesk

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Wiwin selaku staff bagian SDM PT. Pelindo II (persero), aplikasi Helpdesk merupakan aplikasi yang digunakan oleh seluruh karyawan PT. Pelindo II (persero) cabang Palembang yang di *Monitoring* oleh IT pusat. Pengguna aplikasi Helpdesk di PT Pelindo cabang Palembang ini berjumlah 165 pengguna. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu karyawan dalam melaporkan masalah terkait dengan masalah jaringan dan sistem seperti *E-Office*, *CRM*, *E-Service*, Simopel. Cara kerja akun pengguna yaitu melaporkan ketika ada masalah pada jaringan atau sistem yang langsung direspon oleh pihak IT pusat untuk di tinjak lanjuti sehingga masalah bisa diatasi. Link *website* Helpdesk adalah <https://helpdeskipc.service-now.com/sp?id=index>.

Sebagai salah satu *website* logistic perlu dilakukan analisa untuk menilai apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna atau karyawan

guna mengetahui kriteria–kriteria yang diinginkan pengguna atau karyawan baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan pengguna, guna untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas aplikasi Helpdesk. semakin baik kualitas yang diberikan, maka pengguna akan semakin termotivasi untuk terus menggunakan fasilitas aplikasi mengenal aplikasi ini terhitung baru dari aplikasi sebelumnya.

Dari uraian diatas peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Helpdesk baik bagian IT maupun karyawan yang menggunakan aplikasi tersebut untuk menilai kualitas suatu aplikasi perlu dilakukan analisa mengenai pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna terhadap kualitas aplikasi Helpdesk, guna untuk mengetahui kriteria yang diinginkan pengguna aplikasi Helpdesk. Kepuasan pengguna menjadikan salah satu factor keberhasilan bagi setiap pengembangan informasi dalam suatu perusahaan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, tapi berdasarkan persepsi pengguna / karyawan.

WebQual 4.0 adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah aplikasi berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information quality*), interaksi pelayanan (*Services Interaction*). Ketiga variabel yang digunakan pada *WebQual4.0* tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website* (Abbas, 2013:4).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengangkat judul “**Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Helpdesk PT. Pelindo II (Persero) Cabang Palembang dengan Model *WebQual* 4.0**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dalam penelitian ini akan di bahas bagaimana cara untuk

- a) Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas aplikasi Helpdesk berdasarkan kepuasan pengguna model *WebQual* 4.0.
- b) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Helpdesk.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Aplikasi yang diukur menggunakan kuesioner.
- b) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah 118 pengguna atau karyawan yang menggunakan aplikasi Helpdesk di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang
- c) Metode analisis data menggunakan uji *validitas*, uji *reabilitas*, uji asumsi klasik, (uji normalitas dan linearitas), uji korelasi dengan menggunakan regresi linear berganda.
- d) Model *webQual* 4.0 dimana memiliki 3 variabel yaitu: kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), interaksi pelayanan (*Services Interaction*) dan adapun variabel external yaitu, kepuasan pengguna (*User Statification*).

- e) Metode penentuan jumlah sampel menggunakan tipe *probability sampling* dengan teknik *sample random sampling* dan rumus slovin
- f) Skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala likert dengan 4 pilihan jawaban tanpa pilihan "Netral".
- g) Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS Versi 21.

1.4. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini mengenai kepuasan pengguna aplikasi Helpdesk PT Pelindo II (Persero) cabang Palembang adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari aplikasi Helpdesk dengan harapan bahwa aplikasi ini memang terbukti dapat mensesederhanakan atau memudahkan komunikasi antar IT pusat dengan pengguna (karyawan) Helpdesk dengan baik.
- 2) Hasil penelitian ini direkomendasi untuk perbaikan atas kekurangan aplikasi Helpdesk dan juga direkomendasikan untuk tetap menggunakan aplikasi Helpdesk berdasarkan keunggulan aplikasi

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui proses dalam menganalisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*

Menambah wawasan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi

1.5.2. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech, dan dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang melakukan penelitian.

1.5.3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Manfaat bagi tempat penelitian, dapat dijadikan referensi bagi pihak pengembang dan pengelola untuk perubahan aplikasi Helpdesk dan dijadikan sebagai tolak ukur mengenai aplikasi Helpdesk yang sedang digunakan saat ini.

1.6. Sistematis Penulisan

Penulisan laporan skripsi terdiri dari enam Bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian mengenai Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi Helpdesk menggunakan model WebQual 4.0.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Gambaran umum perusahaan memuat uraian tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta uraian tugas dan wewenang masing-masing divisi / departemen dimana riset dilakukan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat uraian teori-teori yang mendukung pembuatan skripsi dan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian.

BAB IV METODE PENELITIAN

Metode penelitian memuat pembahasan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan dan teknik pengumpulan data.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan memuat implementasi hasil dan pembahasan sesuai dengan pembuatan analisis pada bab sebelumnya beserta penjelasannya.

BAB VI PENUTUP

Penutup memuat kesimpulan yang diperoleh selama perancangan dan pembuatan sistem berdasarkan hasil dan pembahasan serta berisi saran yang berkaitan dengan pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Sejarah Perusahaan

Pelabuhan, pada tahun 683M tidak terletak ditempat yang sekarang tetapi lebih ke hulu ditepi sungai Tangga Buntung (situs kerajaan sriwijaya) Periode selanjutnya berabad-abad kemudian yaitu pada tahun 1821 Pelabuhan pindah ke Boom Jati di depan Benteng (Rumah Sakit AK. GANI sekarang). Pada tahun 1914 pindah lagi ke Hilir yang sekarang disebut Gudang Garam. Barulah pada tahun 1924 lokasi Pelabuhan dipindahkan ke Boom Baru sampai saat ini, yang pengukuhan wilayahnya ditetapkan oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda tahun 1924 dalam Staatblad Nomor 545 tahun 1924. Dalam sejarah perkembangannya terdapat beberapa instansi yang mengolah Pelabuhan yaitu :

1. 1924-1942 oleh Pemerintah Belanda (Haven Meester),
2. 1942-1945 oleh Pemerintah Jepang (Uhno Butai),
3. 1945-1946 masa peralihan
4. 1946-1948 oleh ALRI
5. 1948-1952 oleh Haven Meester
6. 1952-1958 oleh Syahbandar

7. 1958-1963 oleh Jawatan Pelabuhan
8. 1963-1964 oleh PNPelabuhan, 1964-1968 oleh Penguasa Pelabuhan (Port Authority)
9. 1969-1983 oleh Badan Pengusahaan Pelabuhan (BPP)
10. 1983-1991 oleh Perum Pelabuhan II (Persero) (PP.15 Tahun 1983)
11. 1991-sekarang oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) (PP.57/1991).

Aspek legal yang melandasi kegiatan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) adalah :

1. UU nomor 21 tahun 1992 tentang Pelayaran.
2. PP nomor 70 tahun 1996 tentang Kepelabuhan.
3. KEPMEN nomor 26 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
4. KEPMEN nomor 27 tentang penyelenggaraan Pelabuhan Khusus.

Sejak didirikannya PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) mempunyai 12 kantor cabang dan berkantor pusat di Jakarta serta mempunyai unit komersial di 10 provinsi. Kantor cabang Pelabuhan kelas satu dan telah memiliki standar prosedur pelayanan berdasarkan ISO 9002.

2.1.2. Visi dan Misi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero)

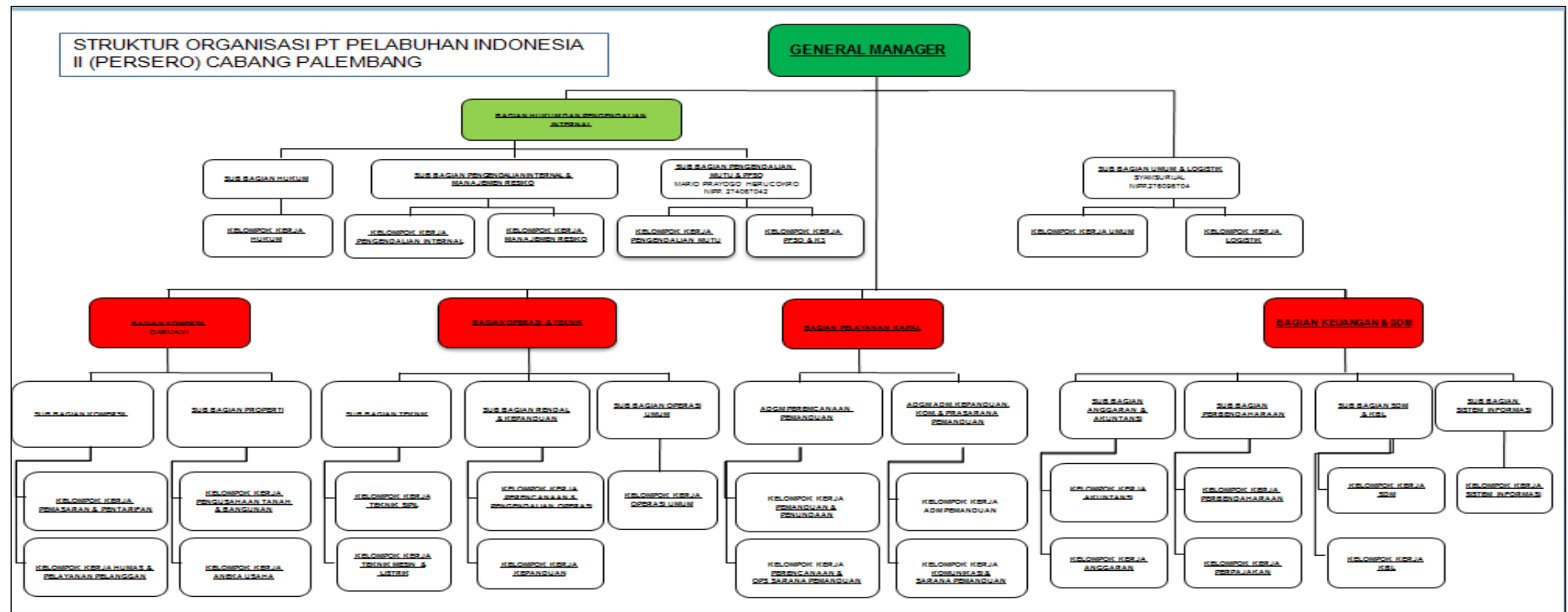
a. Visi

Menjadi perusahaan kepelabuhan dan logistik pilihan pelanggan dengan kualitas pelayanan dunia.

b. Misi

1. Menjamin kualitas jasa kepelabuhan dengan jaringan logistik prima untuk memenuhi harapan *stakeholder* utama (pelanggan, pemegang saham, pekerja, mitra dan regulator).
2. Menjamin kelancaran dan keamanan arus kapal dan barang untuk mewujudkan efisiensi biaya logistik dalam rangka memacu pertumbuhan ekonomi nasional.
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integrasi tinggi.

2.2. Struktur Organisasi



Sumber: PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.3 Tugas dan Wewenang

Uraian tugas dan wewenang Manager, Deputy General Manager Hukum & Pengendalian Internal, Deputy General Manager Komersial, Deputy General Manager Operasi & Teknik, Deputy General Manager Keuangan dan SDM, Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi, Tugas dan Wewenang Supervisor Sistem Informasi

2.3.1 Tugas dan Wewenang Manager

1. Tugas Manager

Adapun uraian tugas manager sebagai berikut:

- a) Menyusun/merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan strategi pengelolaan Cabang Pelabuhan Palembang.
- b) Mengusahakan dan menjamin terlaksananya strategi dan rencana kerja manajemen.
- c) Bertanggung jawab atas kebijakan dan pelaksanaan rencana kerja manajemen
- d) Melakukan pembinaan terkait bidang dan fungsi pengelolaan kinerja di Lingkungan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
- e) Lain-lain
 - a. Merencanakan, Mengkoordinasi, dan mengendalikan penyusunan RKA/RKM dan pelaporan bidangnya, penerapan prosedur kerja dan sistem informasi manajemen.

- b. Memelihara dan mengawasi aset-aset dan inventaris yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Mengidentifikasi dan mengelola risiko masing-masing bidangnya.
- d. Melaksanakan tata kelola perusahaan secara taat asas (GCG dan best practises) semua bidang kerja, serta melaksanakan perbaikan dan peningkatan sistem dan prosedur kerja secara berkesinambungan (*continuous improvement*).
- e. Bertanggung jawab terhadap implementasi ISPS-Code di lingkungan cabang pelabuhan Palembang.
- f. Menindak lanjuti dan memberikan arahan hasil temuan auditor masing-masing bidangnya.
- g. Memberikan informasi yang diinginkan pelanggan dan tanggapan tanggapan/respon terhadap keluhan pelanggan.
- h. Membina, mengarahkan dan menilai kinerja bawahan.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang terkait sesuai kebijakan direksi.

2. Wewenang Manager

Adapun uraian wewenang Manager sebagai berikut:

- a) Menetapkan kebijakan-kebijakan pembinaan di cabang pelabuhan Palembang.
- b) Menentukan kebijakan pembinaan operasional dan non operasional di cabang pelabuhan Palembang.

- c) Menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

2.3.2 Deputy General Manager Hukum & Pengendalian Internal

1. Uraian Tugas Deputy General Manager Hukum & Pengendalian Internal

a) Hukum

Mereview merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang hukum meliputi penyelesaian permasalahan hukum, Penelaahan hukum, klaim dan asuransi serta administrasi dan dokumentasi hukum.

b) Pengendalian Internal dan Manajemen Risiko

Mereview, merekomendasikan, *memonitoring* dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerjabidang Pengendalian Internal dan Manajemen Risiko meliputi penyusunan K3, serta pengelolaan manajemen risiko.

c) Pengendalian Mutu dan PFSO

Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerjabidang pengendalian mutu dan PFSO meliputi kegiatan kinerja data operasional cabang, menjalankan ISPS Code serta pengelolaan pengamanan lingkungan kerja cabang pelabuhan Palembang

- d) Tugas lain yang terkait
- (a) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan penyusunan dan pelaksanaan RKA/RKM serta pelaporan bidangnya, penerapan prosedur kerja dan sistem informasi manajemen yang terkait dengan bidangnya
 - (b) Memelihara dan mengawasi aset-aset dan inventaris yang menjadi tanggung jawabnya.
 - (c) Menyediakan data yang terkait dengan bidang kerjanya.
 - (d) Mengidentifikasi dan mengelola manajemen risiko sesuai bidangnya
 - (e) Melaksanakan tata kelola perusahaan secara taat asas (GCG dan *best practices*) sesuai bidangnya, serta melaksanakan perbaikan dan peningkatan sistem dan prosedur kerja secara berkesinambungan (*continuous improvement*).
 - (f) Menindak lanjuti dan memberikan arahan hasil temuan auditor sesuai bidangnya.
 - (g) Membina, mengarahkan, dan menilai kinerja bawahan.
 - (h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang terkait yang diberikan oleh atasan.
 - (i) Penyusunan inventarisasi barang milik perusahaan daerah.
 - (j) Penyelenggaraan kegiatan yang menyangkut hukum dan humas.

(k) Pengendalian, pengamanan dan pengevaluasian kekayaan daerah.

2. Uraian Wewenang Deputy General Manager Hukum dan Pengendalian Internal

- a) Menetapkan program kerja bidang Hukum dan Pengendalian Internal.
- b) Menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

2.3.3 Deputy General Manager Komersial

1. Tugas Deputy Manager Komersial

- a) Komersial
Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang komersial meliputi pemasaran, pentarifan, pelayanan pelanggan, dan hubungan masyarakat.
- b) Properti
Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang properti meliputi perusahaan tanah dan bangunan, aneka usaha, serta pelayanan umum.

2. Wewenang Deputy Manager Komersial

- a) Mengajukan rencana program kerja bidang komersial.
- b) Menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

2.3.4 Deputy General Manager Operasi dan Teknik

1. Tugas Deputy General Manager Operasi dan Teknik

- a) Teknik
Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang teknik meliputi:
 - b) Teknik sipil meliputi perencanaan, pengembangan, rancang bangun, estimasi dan desain serta lingkungan
 - c) Teknik mesin dan listrik, meliputi perencanaan, monitoring, serta rescheduling pemeliharaan.
 - d) Rendal dan Kepanduan
Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang rendal dan kepanduan.
 - e) Operasi Umum
Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang operasi umum.

- f) Tugas lain yang terkait
 - a. Merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan penyusunan dan pelaksanaan RKA/RKM serta pelaporan bidangnya, penerapan prosedur kerja dan sistem informasi manajemen yang terkait dengan bidangnya.
 - b. Memelihara dan mengawasi aset-aset dan inventaris yang menjadi tanggung jawabnya. Menyediakan data yang terkait dengan bidang kerjanya.
 - c. Mengidentifikasi dan mengelola manajemen resiko sesuai bidangnya.
 - d. Melaksanakan tata kelola perusahaan secara taat asas (GCG dan *best practices*) sesuai bidangnya, serta melaksanakan perbaikan dan peningkatan sistem dan prosedur kerja secara berkesinambungan (*continuous improvement*).
 - e. Menindaklanjuti dan memberikan arahan hasil temuan auditor sesuai bidangnya. Membina, mengarahkan, dan menilai kinerja bawahan.
 - f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang terkait yang diberikan oleh atasan.

2. Uraian Wewenang Deputy General Manager Operasi dan Teknik

- a) Mengajukan rencana program kerja bidang operasi dan teknik.
- b) Menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna

c) melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

2.3.5 Deputy General Manager Keuangan dan SDM

1. Tugas Deputy General Manager Keuangan dan SDM

a) Akuntansi dan Anggaran

Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang akuntansi dan anggaran meliputi pelaporan keuangan, proses akuntansi sesuai dengan sistem dan prosedur dan kebijakan akuntansi perusahaan serta pengelolaan anggaran perusahaan

b) Pembendaharaan

Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang pembendaharaan meliputi pelaporan terkait piutang dan hutang perusahaan.

c) SDM & Kemitraan dan Bina Lingkungan

Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang SDM & PKBL meliputi program kerja bidang Sumber Daya Manusia dan Kemitraan dan Bina Lingkungan

d) Sistem Informasi

Mereview, merekomendasikan, memonitoring dan mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja bidang sistem

Informasi meliputi pengembangan, pemeliharaan dan keamanan data.

2. Uraian Wewenang Deputy General Manager Keuangan dan SDM

- a) Menetapkan program kerja bidang Keuangan dan SDM.
- b) Menetapkan metode kerja yang sesuai pada unit kerjanya guna melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

2.3.6 Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi

1. Tugas Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi

a) Sistem Informasi

Menyusun, melakukan analisa & evaluasi, mengkoordinasikan dan memonitoring pelaksanaan program kerja bidang sistem informasi meliputi :

- a. Merencanakan pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi.
 - b. Melaksanakan inventarisasi, analisa dan evaluasi permasalahan pelaksanaan bidang kerjapengembangan, pemeliharaan dan pengamanan sistem.
 - c. Menganalisis dan mengevaluasi pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi.
 - d. Menyusun RKAP sistem informasi.
- b) Tugas lain yang terkait

Meneliti dan mengkoordinasikan, kegiatan penyusunan dan pelaksanaan RKA/RKM serta pelaporan bidangnya, penerapan prosedur kerja dan sistem informasi manajemen yang terkait dengan bidangnya :

- a. Memelihara dan mengawasi aset-aset dan/atau inventaris yang menjadi tanggung jawabnya..
- b. Menyediakan data yang terkait dengan bidang kerjanya.
- c. Memberikan informasi yang diinginkan pelanggan dan tanggapan / respon terhadap keluhan pelanggan.
- d. Menindak lanjuti dan / atau memberikan arahan hasil temuan auditor sesuai bidangnya.
- e. Membina, mengarahkan, dan menilai kinerja bawahan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang terkait yang diberikan oleh atasan.

2. Wewenang Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi

- a) Merumuskan rencana program kerja bidang sistem informasi.
- b) Menjalankan program kerja bidang sistem informasi.

2.3.7 Tugas dan Wewenang Supervisor Sistem Informasi

1. Tugas Supervisor Sistem Informasi

- a) Merencanakan pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi.

- b) Melaksanakan inventarisasi, analisa dan evaluasi permasalahan pelaksanaan bidang kerja pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- c) Menganalisis dan mengevaluasi pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi.
- d) Menyusun RKAP sub bagian sistem informasi.
- e) Merencanakan pengadaan, pemeliharaan, perawatan, perangkat keras operating sistem dan sistem jaringan komputer.
- f) Menganalisa dan mengevaluasi penerapan perangkat keras komputer, operating sistem pada sistem manajemen terpadu.
- g) Mengawasi dan memantau pemeliharaan dan perawatan perangkat keras operating sistem dan sistem jaringan komputer.
- h) Mengawasi / memantau pelaksanaan pembangunan program aplikasi komputer.

2. Wewenang Supervisor Sistem Informasi

- a) Menjalankan dan mengkoordinasikan program kerja bidang sistem informasi.
- b) Melaporkan realisasi program kerja bidang sistem informasi kepada Assistant Deputy General Manager Sistem Informasi.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori

3.1.1 Aplikasi Berbasis Web

Menurut Febriharini, Mahmuda (2016), dalam jurnal Hasran Basri (2019), Sistem Informasi berbasis *website* merupakan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk kebutuhan penyebaran Informasi melalui layanan internet. Dalam hal ini internet menjadi penyedia dari sekumpulan Informasi yang diposting atau di *upload*, sehingga masyarakat umum dapat melihatnya setiap waktu. Oleh karena itu hadirnya Internet mempermudah orang untuk dapat mengimplementasikan hasil dari analisis sebuah sistem, sehingga terbentuknya sistem informasi berbasis *website*, hal ini digunakan agar memperoleh pencapaian kerja yang maksimal

3.1.2 Kualitas Website

Menurut Rochmani, Darwiyanto dan Suwawi (2015:1757), Kualitas adalah konsep *intangible* (tidak berwujud), tidak mudah untuk mendefinisikannya secara operasional, namun demikian setiap orang akan merasakannya apabila tidak ada. Istilah kualitas bagus dan kualitas buruk digunakan dalam kehidupan sehari-hari untuk mengetahui seberapa bagus atau buruk fungsi sebuah produk. Sebagian besar orang dapat

menganal kualitas dengan mudah tetapi mereka kesulitan dalam memberikan deskripsi jelas apa makna kualitas

Kualitas *Website* Menurut Hyejeong dalam Syaifullah dan Soemantri (2016:20), mengungkapkan bahwa dimensi kualitas *website* dibagi menjadi lima yaitu:

- a) Informasi, meliputi : kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, Akurat, dan relevan.
- b) Keamanan, meliputi : kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan
- c) Kemudahan, meliputi : mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan
- d) Kenyamanan, meliputi : daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif; dan
- e) Kualitas pelayanan, meliputi : kelengkapan secara online dan *customer service*.

3.1.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

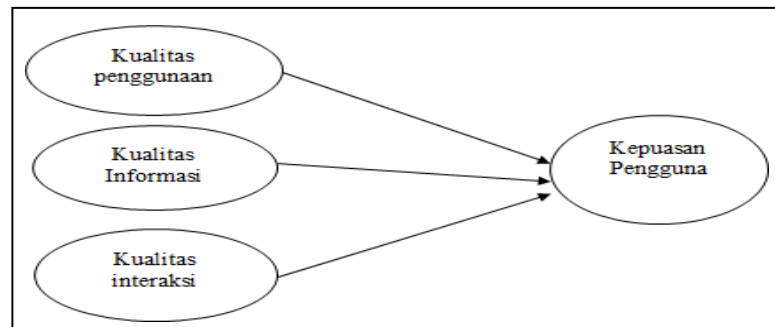
Menurut Montana dan Noor (2010), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

3.1.4 *WebQual 4.0*

Menurut (Barnes & Vidgen, 2005), dalam jurnal Uyun Ilham Zamani, Dewiyani Sunarto, Ignatius Andrian Mastan (2016), *WebQual* merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas

website berdasarkan persepsi pengguna. Webqual 4.0 memiliki tiga variabel

1. Kemudahan Penggunaan (*usability*) berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: apakah mudah bernavigasi, Apakah desain sesuai dengan jenis *website* Kualitas informasi (*information quality*) merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, akurasi dan relevansi.
2. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna *website* nya, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati, misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik
3. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.



(Sumber: *Barnes & Vidgen, 200*).

Gambar 3.1 Model *WebQual 4.0*

3.1.5 Skala Likert

Menurut Sarjonodan Julianita (2011:6), Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negative biasanya, menggunakan kata-kata berupa: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	4

(Sumber: Sarjono dan Julianita, 2011:6)

Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

Tabel 3.2 Interval Penilaian Skala Likert

Sangat Setuju	SS	$3,25 \leq x \leq 4$
Setuju	S	$2,5 \leq x \leq 3,25$
Tidak Setuju	TS	$1,75 \leq x \leq 2,5$
Sangat Tidak Setuju	STS	$1 \leq x \leq 1,75$

(Sumber : Sarjono dan Julianita, 2011)

Dalam proses pembuatan skala likert dapat dilakukan dengan langkah langkah berikut:

- a) Kumpulkan sejumlah data yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas.

- b) Berikan pernyataan-pernyataan diatas kepada sekelompok responden untuk diisi dengan benar.
- c) Responden dari tiap pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pernyataan sedemikian rupa, sehingga respon yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai yang selalu sama. Misalnya, bernilai 4 untuk sangat positif dan nilai 1 untuk sangat negatif. Hasil hitung akan mendapat skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.
- d) Selanjutnya, mencari pernyataan-pernyataan yang dapat dipakai dalam penelitian, patokannya adalah sebagai berikut:
Pernyataan yang tidak diisi lengkap oleh responden.
- e) Pernyataan yang secara totalnya, responden tidak menunjukkan korelasi yang substansial dengan nilai totalnya.
- f) Pernyataan-pernyataan hasil saingan akhir akan membentuk skala likert yang dapat dipakai untuk mengukur skala sikap serta menjadi kuesioner untuk pengumpulan data berikutnya.

3.1.6 SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*)

Menurut Sarjono (2011:113), SPSS adalah program atau software yang digunakan untuk mengolah data statistik. Dari berbagai program olah data statistik lainnya, SPSS kepanjangan dari *statistical Package for the Social Sciences*. SPSS adalah sebuah

program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistic.

3.1.7 Regresi Linear Berganda

Menurut Siregar (dalam Nurhasanah 2019:7) regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Y = kepuasan pengguna (variabel terikat)

a = konstanta regresi

b = koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

Variabel bebas = X_1, X_2, X_3 .

X_1 (*Usability*)

X_2 (*Information Quality*)

X_3 (*Services Interaction*)

3.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti lain yang digunakan sebagai referensi penulis. Dari penelitian terdahulu, Peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian Peneliti. Namun Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang peneliti lakukan. Adapun peneliti terdahulu dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Ferly Andriansyah, Nining Suryani, Sukmawati Anggraeni Putri VOL. 4. NO. 1 Agustus 2018	Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring PT Infrastruktur Telekomunikasi dengan Metode WebQual	Penelitian ini menyatakan bahwa webqual 4.0 memiliki beberapa variabel yang dapat diukur yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Ketiga variabel tersebut dapat menjawab permasalahan perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan terhadap kualitas website yang telekomunikasi dengan Metode WebQual dikelola perusahaan.
2.	Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana Sari 2016	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Tokopedia terhadap Kepuasan	Pada penelitian ini melakukan pengukuran kualitas <i>website</i> Tokopedia melalui dimensi Webqual 4.0 (<i>usability, information quality, service interaction</i>)

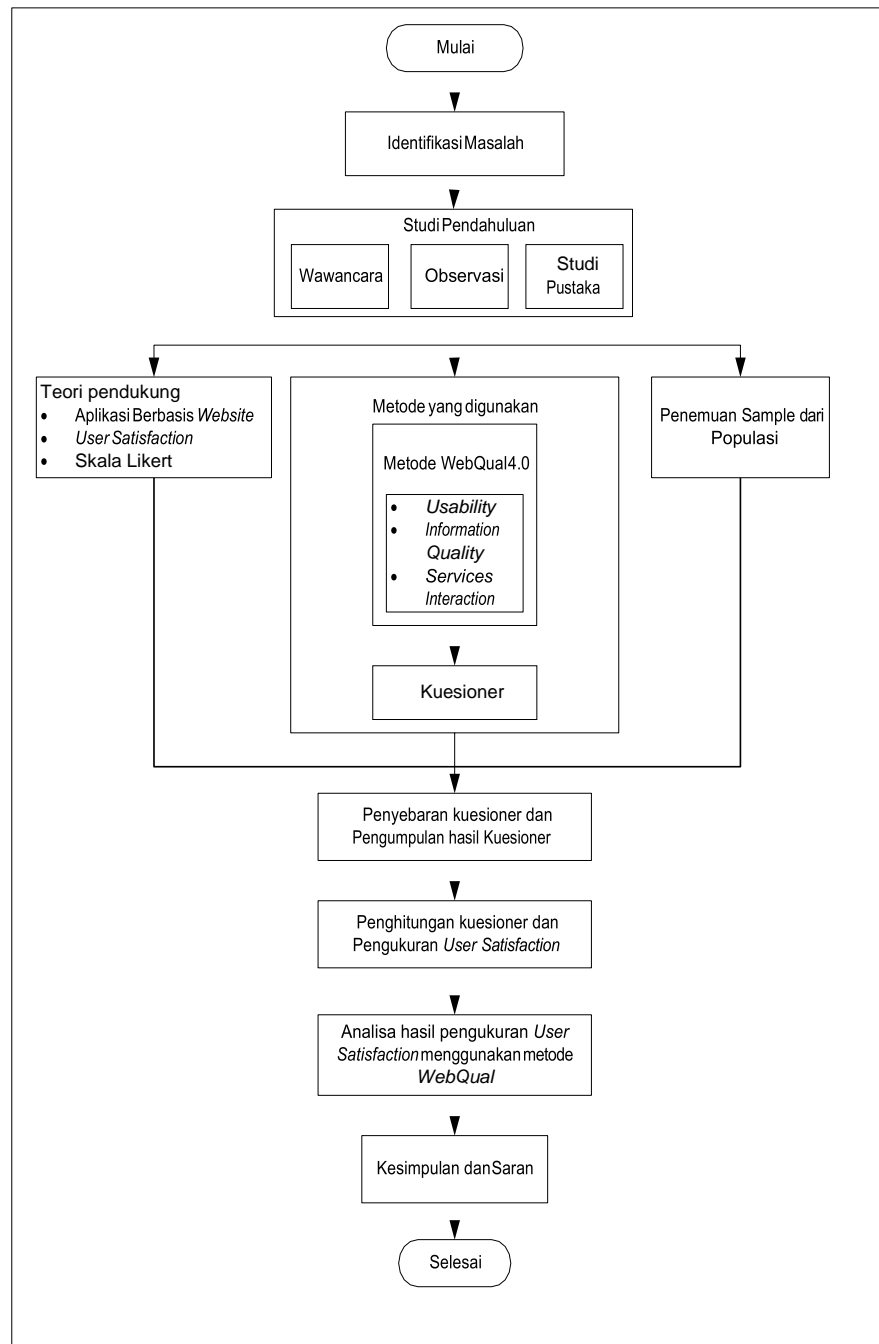
No	Nama	Judul	Hasil
		Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	dan variabel kepuasan pengguna Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap <i>usability</i> , <i>information quality</i> , <i>service interaction</i> termasuk dalam kategori baik. Sedangkan berdasarkan pengaruh ketiga variabel tersebut terdapat dua variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu <i>usability</i> dan <i>service interaction</i> . Sedangkan variabel <i>information quality</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian makayang harus difokuskan untuk peningkatan adalah <i>service interaction</i> karena memiliki presentase pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 62,7%.
3.	Uyun Ilham Zamani, Dewiyani Sunarto, Ignatius Andrian Mastan Vol. 5, No. 11, April 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Website PT. Badak Lng Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas Website terhadap kepuasan pengguna digunakan perhitungan statistik memperoleh hasil dari uji linearitas hubungan antara variabel kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna berpengaruh linear secara signifikan.
4.	Randyka Rusniantoro,	Analisis Kualitas Layanan Website	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable

No	Nama	Judul	Hasil
	Ari Kusyanti, Aditya Rachmadi Vol. 2, No. 6, Juni 2018	XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0	Usability secara parsial dapat Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 2156 Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya mempengaruhi meningkatnya tingkat Customer Statisfication (kepuasan pelanggan). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan Website xyz dapat berdampak positif dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. 2. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa variable Information Quality secara parsial tidak dapat mempengaruhi meningkatnya tingkat Customer Statisfication (kepuasan pelanggan). Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan Website xyz tidak dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan
5.	Rahayu Tri Wahyuni, Dyah Herawatie, Army Justitia 2017	Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa baru Universitas Airlangga berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru (PPMB) Universitas Airlangga berdasarkan tingkat performance dan importance persepsi pengguna. Kualitas layanan website tersebut diukur berdasarkan dimensi dari WebQual 4.0 : usability, information quality, service interaction quality, responden. Data yang terkumpul

No	Nama	Judul	Hasil
		<i>analysis (ipa)</i>	dianalisis dengan menggunakan uji Paired t-Test dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (gap) antara dua perspektif penilaian kualitas layanan website PPMB UNAIR yaitu antara tingkat kinerja atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna (performance) dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan (importance).

3.3. Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengukuran kualitas *Website* yaitu WebQual 4.0, kuesioner sebagai alat ukur yang digunakan berdasarkan skala likert dilanjutkan dengan menggunakan metode pengolahan data regresi linear berganda, yang akan diolah menggunakan aplikasi SPSS 21 dimana metode ini juga digunakan pada penelitian terdahulu.



(Sumber: Diolah sendiri)

Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

Adapun penjelasan alur dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi Helpdesk.

2. Melakukan identifikasi masalah selanjutnya

Studi pendahuluan atau pengumpulan data dimana peneliti melakukan wawancara, observasi, studi pustaka, terhadap *obyek* yang akan diteliti yaitu aplikasi Helpdesk yang belum pernah dilakukan, Peneliti pada kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi Helpdesk.

3. Teori pendukung

Teori pendukung yang digunakan dalam penelitian ini yaitu aplikasi berbasis *website* regresi linear berganda, *User Satisfaction* dan skala likert.

4. Penentuan sampel

Selanjutnya peneliti menentukan jumlah sampel.

5. Metode yang digunakan

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel diantaranya : *Information Quality*, *Usability Quality*, *Service Interaction Quality*

6. Kuisisioner

Pada tahapan ini peneliti membuat kuisisioner berdasarkan metode WebQual 4.0 .

7. Penyebaran kuisisioner dan pengumpulan hasil kuisisioner

setelah mempersiapkan kuesioner, selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner, kemudian setelah itu peneliti mengumpulkan kembali hasil kuesioner yang disebar.

8. Perhitungan hasil kuesioner

Selanjutnya peneliti melakukan perhitungan terhadap kuesioner yang sudah dikumpulkan.

9. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual* 4.0. Selanjutnya peneliti menganalisa hasil perhitungan kuesioner menggunakan SPSS 2.1.

10. Kesimpulan dan Saran

Selanjutnya langkah terakhir peneliti dapat menyimpulkan hasil pengukuran kualitas plikasi Helpdesk dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1. Lokasi

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis memilih tempadi PT Pelindo II (Persero) Cabang Palembang. Bertempatan di Lawang Kidul, Kec. Ilir Tim. II, Bom baru Palembang, Sumatera Selatan

4.1.2. Waktu Penelitian

Peneliti menentukan lokasi dan waktu penelitian, penelitian dimulai dari bulan Februari sampai Agustus agar penelitian ini terarah dan dapat diselesaikan tepat waktu. Lokasi dan waktu penelitian mengacu pada metode pengumpulan data dan metode penelitian yang Peneliti gunakan. Adapun lokasi dan waktu penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Kegiatan																													
		Feb-20				Mar-20				Apr-20				Mei-20				Jun-20				Jul-20				Ags 2020					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan Judul																														
2	Bimbingan Terstruktur																														
3	Identifikasi Masalah																														
4	Pengumpulan data	1	Wawancara																												
		2	Observasi																												
		3	Studi Pustaka																												
5	Penentuan Metode	1	Usability																												
		2	Information Quality																												
		3	Services Intraction																												
6	Penyebaran & pengumpulan Kuesioner																														
7	Penghitungan Kuesioner & pengukuran User Satisfaction																														
8	Analisa hasil Pengukuran User Satisfaction																														
9	Kesimpulan dan Saran																														
10	Ujian Skripsi																														

(Sumber: Diolah sendiri)

4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan berbagai alat pengumpulan data yaitu berupa:

4.2.1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Wulandari dan Bahar (2012:218), wawancara adalah proses tanya jawab yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual.

Menurut Masykur dan Atmaja, (2015:2). Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh pewawancara kepada narasumber dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mendukung permasalahan

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan cara bertanya langsung kepada Ibu Wiwin Noprian Siska. Amdselaku Ir. *Officer* Sistem Informasi. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa PT Pelindo II (Persero) cabang Palembang memiliki aplikasi berbasis *website* yang bernama Helpdesk. *Website* Helpdesks sendiri selama ini belum pernah dilakukan uji kepuasan pengguna terhadap kualitas Helpdesk.

4.2.2. Observasi

Menurut Masykur dan Atmaja (2015:2). Observasi adalah cara atau teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang hendak diteliti

Menurut Sugiyono (2017:229). Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik dan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

4.2.3. Studi Pustaka

Menurut Rachman dan Cahaya, (2015:150), Studi kepustakaan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal, internet, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Menurut Maimunah, Dedeh dan Hendrian (2017:2), Kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapi dalam penelitian.

4.2.4. Kuesioner

Menurut Husein dalam Syaifullah dan Soemantri (2016:21), kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap daftar pertanyaan tersebut.

Menurut Sugiyono (2016:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk memperoleh data, kuesioner disebar

kepada responden (orang-orang yang menjawab jadi yang diselidiki), terutama pada penelitian survei.

4.3. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:23). Metode dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

4.3.1. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *probability sampling* adalah sebuah teknik sampling yang memberikan kesempatan peluang yang sama, pada setiap anggota populasi untuk di pilih menjadi sample, Teknik yang dipilih dalam hal ini *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel secara acak dari anggota populasi tanpa memperdulikan tingkatan.

Menurut Sarjono (2011:23), Teknik *simple random sampling* yang digunakan besarnya ditentukan oleh rumus slovin sebagai berikut:

$$\boxed{n = \frac{N^2 \cdot e^2}{N^2 + 1}} \quad (\text{Formula 1})$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Batas ketelitian yang diinginkan/tingkat kesalahan

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, penulis menggunakan populasi sebanyak 165 pengguna, angka ini diperoleh dari seluruh karyawan tetap yang menggunakan Helpdesk di PT. Pelindo II (Persero) Palembang. Kemudian tingkat kesalahan yang digunakan penulis adalah 5%.

$$N = 165$$

$$\alpha^2 = 5\% = 0,05$$

$$\alpha = \frac{\alpha}{\alpha \cdot \alpha^2 + 1} = \frac{165}{165(0,05)^2 + 1} = \frac{165}{0,25 + 1} = 117,85 = 118 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari perhitungan tersebut, disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 118 responden

4.3.2. Metode *Webqual 4.0*

Webqual4.0 adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut. Indikator yang terdapat pada *webqual 4.0* dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Tabel Indikator *WebQual 4.0*

No	Variabel	Indikator
1	Kualitas Kegunaan (Usability) (X1)	Kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan
2		Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti
3		Kemudahan untuk navigasi
4		Website menemukan alamat website
5		Website memiliki tampilan yang atraktif
6		Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
7		Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan
8		Adanya penambahan pengetahuan informasi website
1	Kualitas Informasi (Information Quality) (X2)	Website menyediakan informasi yang cukup jelas
2		Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3		Website informasi yang <i>up to date</i>
4		Website menyediakan informasi yang relevan
5		Website menyediakan informasi mudah dibaca dan di pahami
6		Website menyediakan informasi yang cukup detail
7		Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
1	Kualitas layanan (Service Interaction) (X3)	Website memiliki reputasi yang baik
2		Mendapatkan keamanan dalam bertransaksi
3		Merasa aman dengan data pribadi
4		Mudah untuk menarik minat dan perhatian
5		Adanya suasana komunitas
6		Kemudahan untuk memberi masukan
7		Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

(Sumber: Barnes & Vidgen, 2005).

4.3.3. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:66) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulan dilihat dari hubungan antar variabel-variabel tersebut. Berikut ini merupakan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini:

- a) Kualitas penggunaan, didefinisikan sebagai kemudahan pengoperasian, kemudahan navigasi, kemudahan menemukan alamat *Website*, tampilan yang tepat dari suatu teknologi itu sehingga bermanfaat bagi pengguna.
- b) Kualitas informasi, didefinisikan sejauh mana informasi yang diperoleh dari suatu teknologi itu jelas, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, mudah dipahami sehingga bermanfaat bagi pengguna.
- c) *Service Interaction*, didefinisikan sejauh mana informasi yang diperoleh dengan 6 pribadi sehingga menarik minat dan perhatian dari pengguna.
- d) Kepuasan pengguna, didefinisikan sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pengguna setelah menggunakan suatu teknologi tersebut.

4.3.4. Instrumen Penelitian

Peneliti melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan *survey* yang juga dibantu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Helpdesk. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian pertama berisi petunjuk pengisian kuesioner, bagian kedua berisi identitas responden dan bagian ketiga berisi pertanyaan-pertanyaan yang meliputi variabel penelitian.

Tabel 4.3 Tabel Kuesioner menggunakan WebQual 4.0

No	Variabel	Item pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>) (X1)	1. Helpdesk mudah digunakan (X1)				
		2. Menu didalam helpdesk mudah untuk di pahami (X1.2)				
		3. Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang ingin dicari (X1.3)				
		4. Helpdesk memiliki tampilan yang menarik (X1.4)				
		5. Helpdesk sangat membantu perusahaan dalam bekerja sehari-hari (X1.5)				
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2)	1. Helpdesk memberikan informasi tepat waktu (X2.1)				
		2. Helpdesk Memberikan informasi yang mudah dimengerti (X2.2)				
		3. Helpdesk Memberikan informasi yang relevan (X2.3)				
3	Kualitas layanan (Service Interaction) (X3)	1. Apakah Aplikasi Helpdesk menjaga keamanan data pribadi pengguna (X3.1)				
		2. Informasi yang disajikan dalam Helpdesk sesuai kebutuhan pengguna (X3.2)				
		3. Apakah Helpdesk memudahkan karyawan dalam melaporkan masalah (X3. 3)				

No	Variabel	Item pertanyaan	STS	TS	S	SS
		4. Apakah aplikasi Helpdesk mudah diakses (X3. 4)				
4	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) (Y)	1. Secara keseluruhan, apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Helpdesk (Y1)				
		2. Apakah menurut anda Helpdesk ini baik untuk terus digunakan dalam <i>problem reporting</i> antara IT pusat dengan pengguna helpdesk PT. Pelindo II (persero) cabang Palembang (Y2)				
		3. Apakah Helpdesk layak untuk tetap digunakan dalam pelaporan masalah (Y3)				
		4. Apakah menurut anda dalam melaporkan masalah menggunakan aplikasi Helpdesk lebih efisien dan optimal (Y4)				
URAIAN						
1	Apa kendala yang di alami pengguna pada saat mengakses Helpdesk?					
2	Bagaimana pendapat anda tentang layanan dari Helpdesk yang digunakan dalam melaporkan masalah					
3	Kritik dan Saran ?					

(Sumber : Diolah sendiri)

4.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode yaitu regresi linear berganda.

4.4.1. Pengolahan data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan 6 tahap yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji

korelasi, uji regresi linier berganda dengan menggunakan 2 hipotesis

4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono,2016:509). Sehingga peneliti simpulkan uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji valid tidaknya kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahuisampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan dan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.Suatu kuesiner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki alpha Cronbach $> 0,60$ (Wiratna Sujarweni dalam Andriyanti 2019:37). Alasan penggunaan teknik ini, karena koefisien -cronbach merupakan indeks yang cukup sempurna

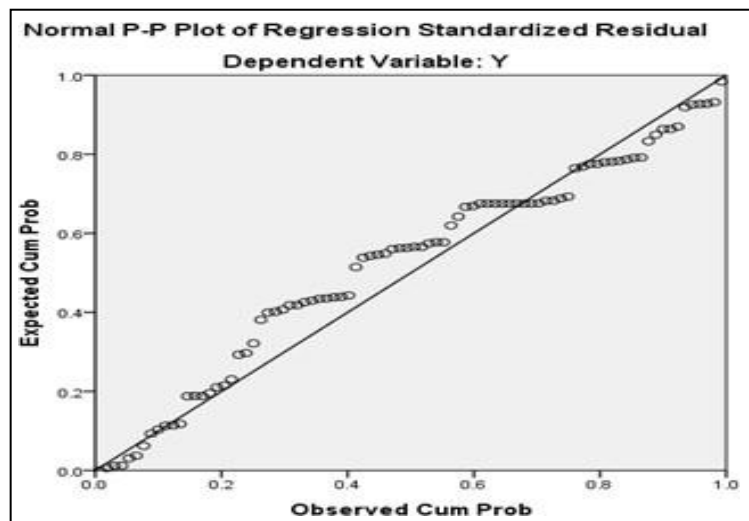
dalam mengukur reabilitas konsistensi antar butir. Uji reabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21.

4.4.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum peneliti melakukan uji regresi linier berganda, pada penelitian ini terdapat 3 uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji korelasi

a. Uji Normalitas

Digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas data dapat diketahui dengan cara metode grafik, output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada gambar 4.1



(Sumber: Uyun, 2016:4)

Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak) (Sarjono, 2011:74). Uji linearitas digunakan dalam mengetahui dua variabel apakah memiliki suatu hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang linear antara variabel (x) dengan variabel (y)

c. Uji Korelasi

Analisa korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya

4.4.3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). dengan menggunakan 2 hipotesis.

4.4.3.1 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh oleh peneliti. Uji hipotesis ini berguna untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang dapat signifikan (berbeda nyata). Maksud dari signifikan ini adalah suatu koefisien regresi yang secara statistik tidak sama dengan nol, berarti dapat dikatakan bahwa tidak cukup bukti untuk menyatakan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (dalam Achmadi 2018:27).

Adapun rancangan uji hipotesis yang masuk dalam satu rangkaian dengan analisis regresi linier ini, berikut:

a) Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependent.

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho : Variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Ha : Variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.

b) Uji F (Simultan)

Uji simultan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

Ho : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Services Interaction* (X3). tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha : Variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Services Interaction* (X3). tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* Y.

BAB V

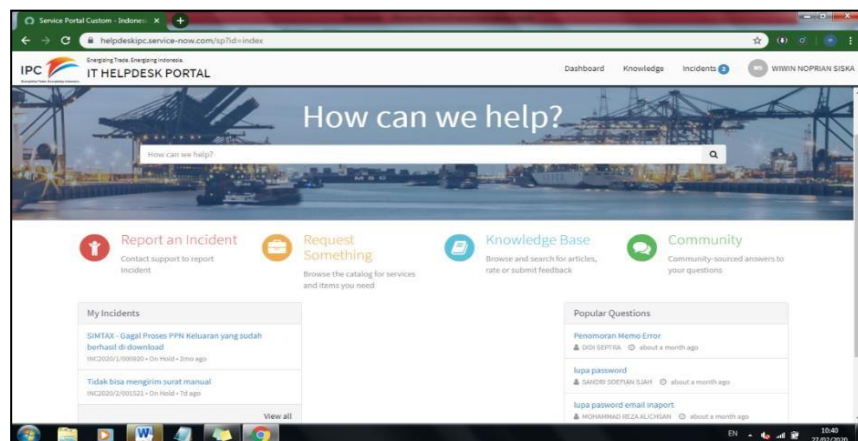
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Aplikasi Helpdesk

Gambaran umum yang terdapat didalam aplikasi Helpdesk PT Pelindo II (persero) cabang Palembang yaitu mulai dari tampilan aplikasi Helpdesk, tampilan *dashboard*, tampilan *status on*, tampilan *chat status on*, tampilan *status closed*, tampilan fitur chat status *closed*, tampilan fitur *request closed*, tampilan *chat all ticktes on*, *chat all tickets on SIMTAX*, tampilan *report an incident*,

5.1.1 Tampilan aplikasi Helpdesk

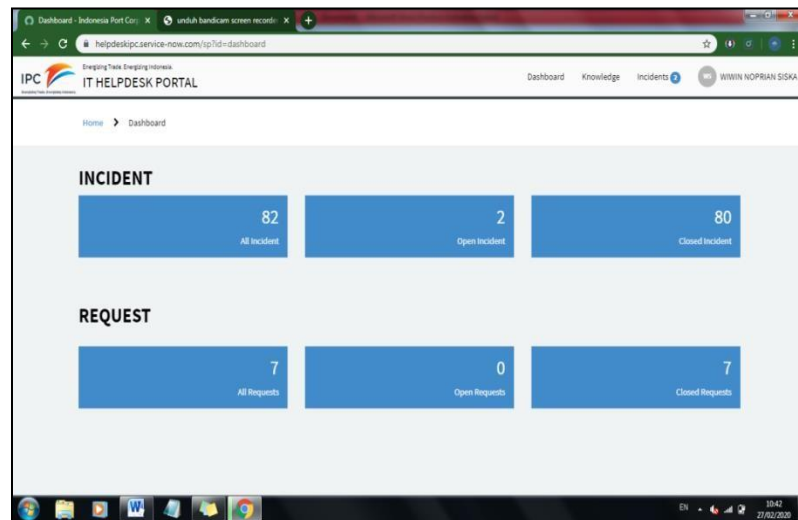
Tampilan dari aplikasi Helpdesk yang beralamat di Helpdeskipc-now.com dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1. Tampilan Aplikasi Helpdesk

5.1.2 Tampilan Dashboard

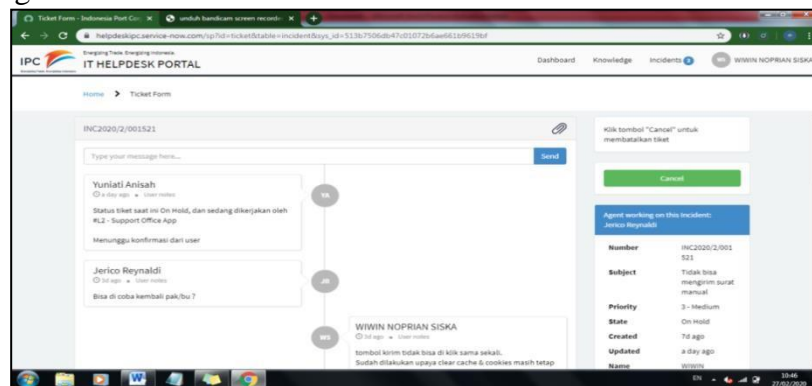
Pada tampilan sub menu *dashboard* menampilkan pilihan menu yaitu *All incident*, *openincident*, *closed incident*, *Allrequest*, *open request* dan *closed request*. tampilan sub menu *dashboard* dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Tampilan Dashboard

5.1.3 Tampilan Status On

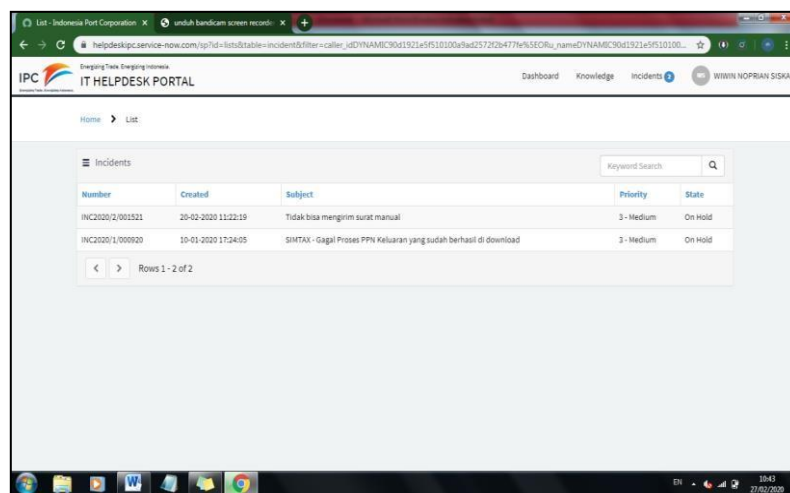
Pada tampilan sub menu *status on* menampilkan notifikasi dari chat status *on*. Tampilan sub menu status *on* dapat dilihat pada gambar 5.3



Gambar 5.3 Tampilan Status On

5.1.4 Tampilan *Chat Status On*

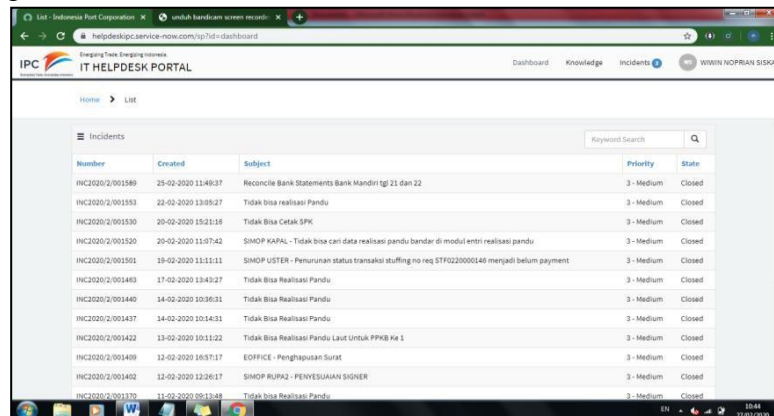
Pada tampilan sub menu *incidents* terdapat notifikasi *chat status on* yang dimana history chat tiket yang tertahan dan akan segera diproses lebih lanjut. Tampilan sub menu chat atatus *on* dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Tampilan *Chat Status On*

5.1.5 Tampilan Status *Closed*

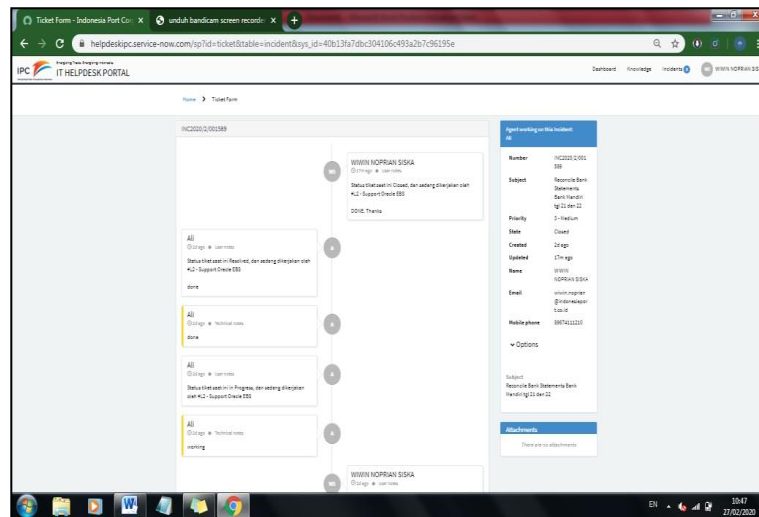
Pada tampilan sub menu *incidents* terdapat notifikasi dari chat status *closed*. Tampilan sub menu status *closed* dapat dilihat pada gambar 5.5



Gambar 5.5 Tampilan Status *Closed*

5.1.6 Tampilan Fitur *chat* status *closed*

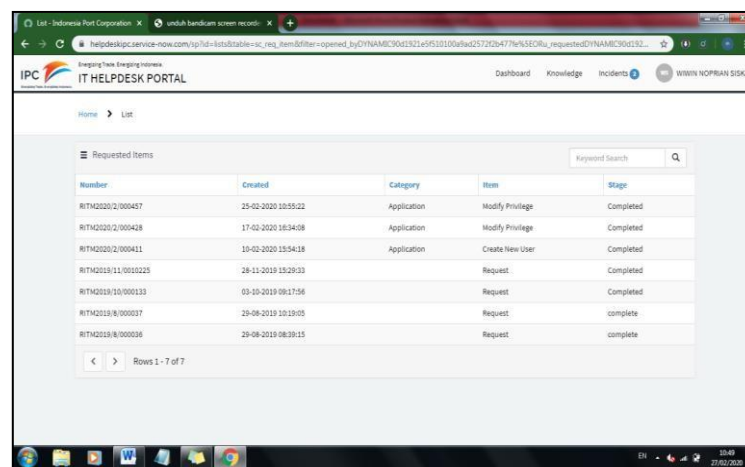
Pada tampilan fitur *chat* status *closed* ini terdapat *chat* tiket yang telah terjual. Tampilan sub menu fitur *chat* status *closed* dapat dilihat pada gambar 5.6



Gambar 5.6 Tampilan Fitur *chat* status *closed*

5.1.7 Tampilan Fitur *Request Closed*

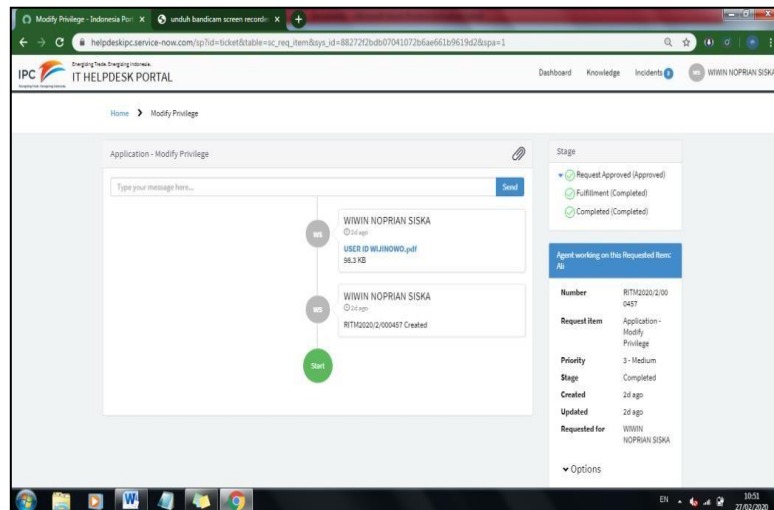
Pada tampilan sub menu *incidents* yang dimana ada notifikasi *chat* status *request closed*. Tampilan sub menu status *request closed* dapat dilihat pada gambar 5.7



Gambar 5.7 Tampilan Fitur *Request Closed*

5.1.8 Tampilan *Chat Request closed*

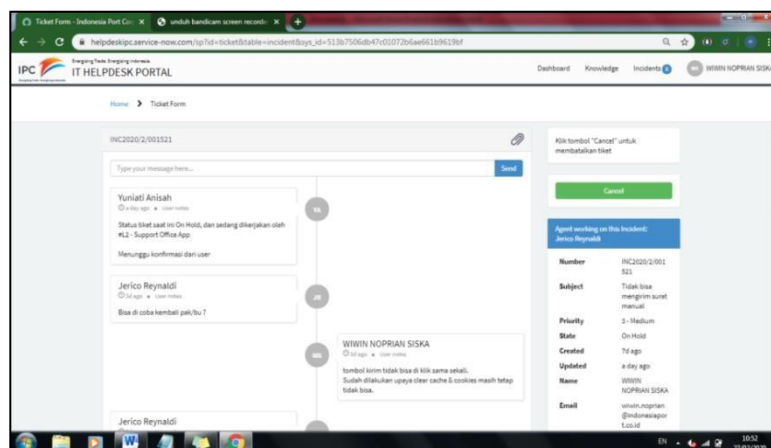
Pada tampilan fitur chat *Request closed* ini terdapat chat yang dimana meminta sesuatu dan telah di acc. Tampilan sub menu fitur chat status *closed* dapat dilihat pada gambar 5.8.



Gambar 5.8 Tampilan *Chat Request closed*

5.1.9 Tampilan *chat all ticktes on*

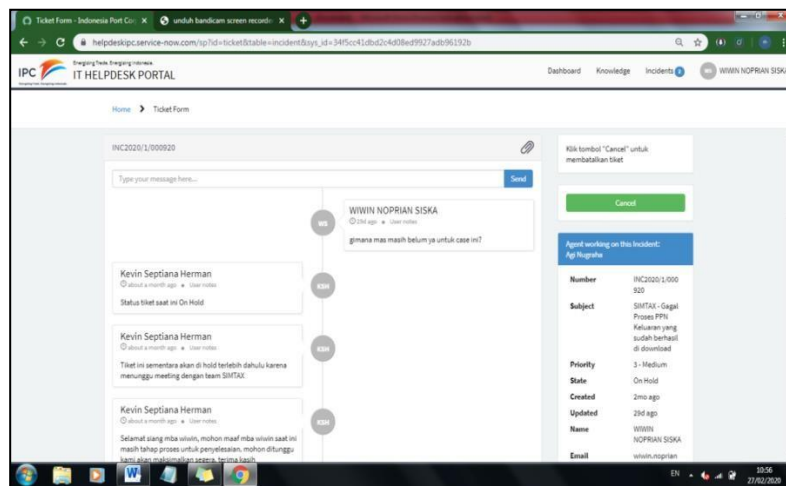
Pada tampilan fitur chat *all ticktes on* ini adalah yang dimana tidak bisa mengirim surat secara manual. Tampilan sub menu fitur chat *all ticktes on* dapat dilihat pada gambar 5.9.



Gambar 5.9. Tampilan *chat all ticktes on*

5.1.10 Chat all tickets on SIMTAX

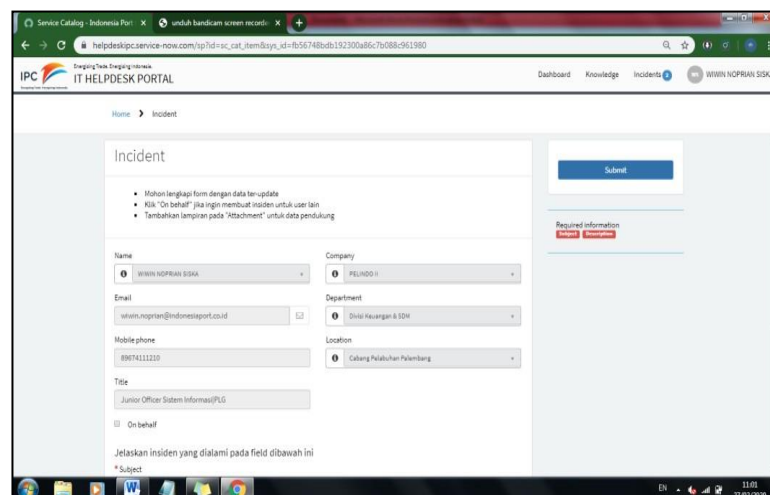
Pada tampilan menu fitur *chat all tickets on SIMTAX* ini adalah gagal proses PPN keluaran yang sudah berhasil di download. Tampilan sub menu fitur chat all tickets on SIMTAX dapat dilihat pada gambar 5.10



Gambar 5.10 Chat all tickets on SIMTAX

5.1.11 Tampilan Report an Incident

Di tampilan *report an incident* fitur ini yang dimana untuk melakukan laporan masalah *incident* yang telah terjadi. Tampilan sub menu fitur *report an incident* dapat dilihat pada gambar 5.11



Gambar 5.11. Tampilan Report an Incident

5.2. Pembahasan

5.2.1. Data Responden

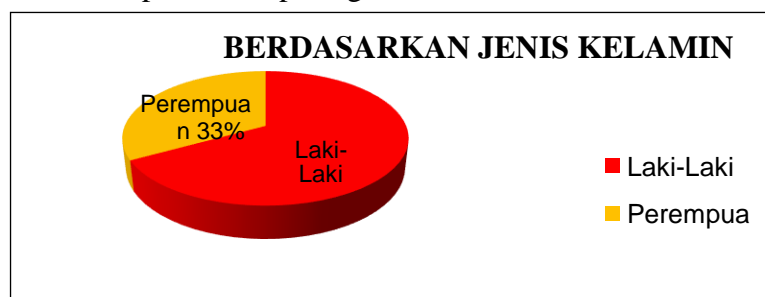
Jumlah keseluruhan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah 118 kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan cara menunggu responden saat pengisian kuesioner dan langsung mengumpulkan kuesioner yang telah diisi. Secara lebih rinci jumlah kuesioner yang disebar dan jumlah responden yang mengisi dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	141
Kuesioner yang kembali	141
Kuesioner yang gugur	23
Kuesioner yang dapat digunakan	118

(Sumber : Diolah sendiri)

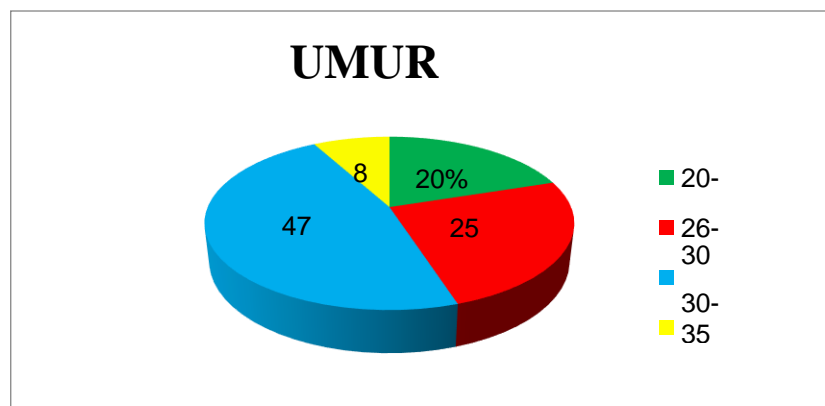
Data tabel 5.1 dapat dilihat bahwa penyebaran kuesioner juga dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang terdiri dari data demografi berupa jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 5.12.



(Sumber : Diolah sendiri)

Gambar 5.12 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

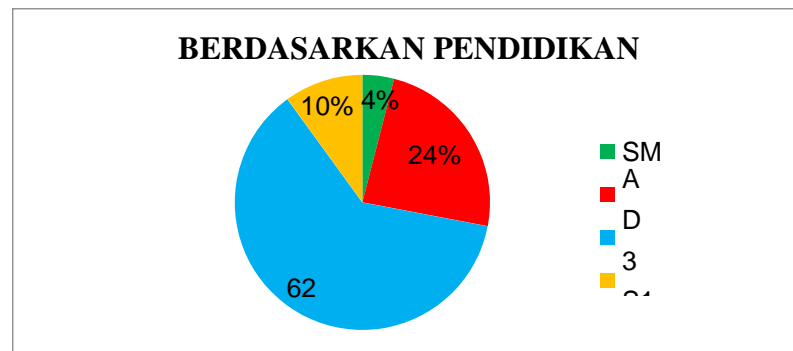
Berdasarkan gambar 5.12, distribusi responden terbesar berdasarkan jenis kelamin terletak pada jenis kelamin laki-laki digolongkan dengan warna merah sebesar 67% (79 responden), dan jenis kelamin perempuan digolongkan dengan warna kuning sebesar 33 % (39 responden).



(Sumber: Diolah sendiri)

Gambar 5.13 Karakteristik Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 5.13 distribusi responden berdasarkan umur penggunaan aplikasi Helpdesk 20-25 digolongkan dengan warna hijau sebesar 20% (23 responden), kedua umur 26-30 digolongkan dengan warna merah sebesar 25% (30 responden), ketiga umur 30-35 digolongkan dengan warna biru sebesar 47% (55 responden), dan terakhir umur >35 digolongkan dengan warna kuning sebesar 8% (10 responden)



(Sumber: Diolah sendiri)

Gambar 5.14 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 5.14 distribusi responden terbesar berdasarkan pendidikan terakhir terletak pada pendidikan S1 digolongkan dengan warna biru dengan 62% (73 responden), kedua terletak pada pendidikan S2 digolongkan dengan warna kuning sebesar 10% (12 responden), ketiga terletak pada pendidikan D3 digolongkan dengan warna merah sebesar 24% (28 responden), dan terakhir terletak pada pendidikan SMA digolongkan dengan warna hijau sebesar 4% (5 responden).

5.2.2. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap pernyataan kuesioner yang penulis berikan. Berikut adalah tabel distribusi jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 5.2

Tabel 5.2 distribusi jawaban

No	Uraian Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
X1	Usability (Kualitas Kegunaan)				
1	Helpdesk mudah digunakan	21 18%	72 61%	25 21%	0 0%
2	Menu didalam helpdesk mudah untuk dipahami	39 33%	71 60%	8 7%	0 0%
3	Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang ingin dicari	19 16%	79 67%	20 17%	0 0%
4	Helpdesk memiliki tampilan yang menarik	24 20%	81 69%	12 10%	1 1%
5	Helpdesk sangat membantu perusahaan dalam bekerja sehari-hari	25 21%	85 72%	7 6%	1 1%
X2	Information Quality (Kualitas Informasi)				
1	Helpdesk memberikan informasi tepat waktu	35 30%	76 64%	7 6%	0 0%
2	Helpdesk memberikan informasi yang mudah dimengerti	27 23%	72 61%	19 16%	0 0%
3	Helpdesk memberikan informasi yang relevan	15 13%	83 70%	20 17%	0 0%
X3	Service Interaction (Kualitas Layanan)				
1	Apakah aplikasi helpdesk menjaga keamanan data pribadi pengguna	35 30%	73 62%	10 8%	0 0%
2	Informasi yang disajikan dalam helpdesk sesuai kebutuhan pengguna	34 29%	68 58%	16 14%	0 0%
3	Apakah helpdesk memudahkan karyawan dalam melaporkan masalah	26 22%	77 65%	15 13%	0 0%
4	Apakah aplikasi helpdesk mudah diakses	46 39%	67 57%	4 3%	1 1%
Y	User Satisfaction (Kepuasan pengguna)				
1	Secara keseluruhan apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Helpdesk	36 31%	72 61%	10 8%	0 0%

No	Uraian Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		4	3	2	1
2	Apakah menurut anda Helpdesk ini baik untuk terus digunakan dalam problem <i>reporting</i> antara IT pelindo II (persero) cabang Palembang	46	69	3	0
		39%	58%	3%	0%
3	Apakah helpdesk memudahkan karyawan dalam melaporkan masalah	46	65	5	2
		39%	55%	4%	2%
4	Apakah menurut anda dalam melaporkan masalah menggunakan aplikasi Helpdesk lebih efisien dan optimal	32	67	19	0
		27%	57%	16%	0%

(Sumber :Diolah sendiri)

5.2.3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan cara dengan membandingkan r hitung dengan r tabel *degree of freedom* (df) = n-2. Hasil yang didapat dari perhitungan tersebut dibandingkan dengan r tabel dengan α (*alpha*) = 0.05, n = 118 dan *degree of freedom* (df) = n-2. Taraf signifikansi (*level of significance*) dalam mencari nilai r tabel

adalah 5% atau 0.05, maka diisi pada rumus tersebut yaitu $1 - 0.05 = 0.95$. Rumus yang digunakan untuk mencari r tabel menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

$$t_{0,05}/\text{SQRT}(df+t_{0,05}^2)$$

Keterangan :

df (*Degree Of Freedom*) = jumlah responden-2=118-2=116

0,95 = taraf signifikansi

Berdasarkan perhitungan yang didapat dengan bantuan perangkat lunak SPSS 21, maka didapatkan hasil r tabel sebesar 0.15. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan dianggap valid dan sebaliknya jika r hitung $<$ dari r tabel, maka pertanyaan dianggap tidak valid. berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil pengujian Validitas untuk pertanyaan pada variabel *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) dan *User Satisfction* (Y) dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>Usability</i> (X1)	U1	,575	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	U2	,498	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	U3	,423	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	U4	,433	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
<i>Information Quality</i> (X2)	IQ1	387	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	IQ2	,594	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	IQ3	,644	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
	IQ4	,496	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid
<i>Service</i>	SI1	,420	0,15	r hitung $>$ r tabel	Valid

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Hasil	Keterangan
<i>Interaction Quality (X3)</i>	SI2	,371	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	SI3	,330	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	SI4	,294	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
<i>User Satisfaction (Y)</i>	US1	,458	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US2	,379	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US3	,456	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	US4	513	0,15	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

(Sumber: Diolah sendiri)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang berjumlah 16 pertanyaan dinyatakan valid, hal ini dikarenakan semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

5.2.4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap *item* pertanyaan dan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Alpha Cronbach $> 0,60$ (Wiratna Sujarweni dalam Andriyanti

2019:37). Alasan penggunaan teknik ini, karena koefisien cronbach merupakan indeks yang cukup sempurna dalam mengukur reliabilitas konsistensi antar butir. Alpha Cronbach hasil perhitungan uji reliabilitas dari penilaian ini dapat dilihat pada tabel 5.6

Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Keterangan
	Standar	Hasil	
<i>Usability(X1)</i>	0,600	0,757	Reliabel
<i>Information Quality(X2)</i>	0,600	0,685	Reliabel
<i>Service Interaction Quality(X3)</i>	0,600	0,698	Reliabel
<i>User Satisfaction(Y)</i>	0,600	0,696	Reliabel

(Sumber: Diolah sendiri)

Dari Tabel 5.6 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel *Usability (X1)* adalah $0,757 > 0,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variable *Information Quality (X2)* adalah $0,685 > 0,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variable *Service Interaction (X3)* adalah $0,698 > 0,600$, nilai *Cronbach's Alpha* variable *User Satisfaction (Y)* adalah $0,696 > 0,600$, . Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel tidak ada yang dibawah dari standart 0,600. Dengan

demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut Reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600.

5.2.5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum peneliti melakukan uji regresi linier berganda, pada penelitian ini terdapat 2 uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji Linieritas dan uji korelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya suatu jawaban terhadap setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji reliabilitas yang dilakukan peneliti menggunakan SPSS 21.

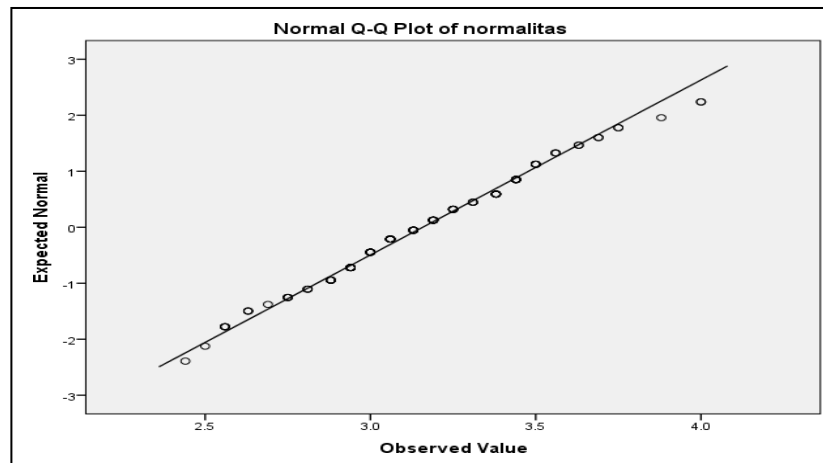
Data dapat dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansi atau *Sig* > 0,05. hasil uji normalitas dapat dilihat dari uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan pengolahan yg dilakukan penulis dalam penelitian ini hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5.5 Hasil Normalitas

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Normalitas	.071	118	.200 [*]	.988	118	.355

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



Gambar 5.15 Grafik *Normal Q-Q Plot of Normalitas*

Berdasarkan hasil pengujian uji kolmogorov-smirnov maka diperoleh nilai *Sig* 0,200 dimana $0,200 > 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $> 0,05$ maka hubungan antar variabel adalah linear, dan jika nilai *Sig* atau signifikansi pada *Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka hubungan antar variabel tidak linear (Sarjono, 2011:80).

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh hasil pengujian linearitas data untuk pernyataan pada variabel *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction*

(X3), *User Satisfaction* (Y). Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.6 Tabel hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
X1 * Y	Between Groups	(Combined)	5.142	7	.735	5.451	.000
		Linearity	3.453	1	3.453	25.630	.000
		Deviation from Linearity	1.688	6	.281	2.088	.060
	Within Groups		14.822	110	.135		
	Total		19.963	117			
X2 * Y	Between Groups	(Combined)	7.915	7	1.131	7.876	.000
		Linearity	7.657	1	7.657	53.338	.000
		Deviation from Linearity	.258	6	.043	.299	.936
	Within Groups		15.791	110	.144		
	Total		23.706	117			
X3 * Y	Between Groups	(Combined)	2.631	7	.376	2.141	.045
		Linearity	1.654	1	1.654	9.421	.003
		Deviation from Linearity	.977	6	.163	.927	.478
	Within Groups		19.314	110	.176		
	Total		21.945	117			

(Sumber : Diolah sendiri)

Berdasarkan tabel 5.11 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* $X1*Y$ adalah 0,60, nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* $X2*Y$ adalah 0,936, dan nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* $X3*Y$ adalah 0,478. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu $X1$, $X2$ dan $X3$ dengan variabel terikat yaitu Y adalah linear, karena nilai *Sig* dari *Deviation from Linearity* $> 0,05$.

c. Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikan dan seberapa besar hubungannya dapat dilihat dengan nilai r .

H_0 : Variabel bebas (X) tidak berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

H_a : Variabel bebas (X) berhubungan secara signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5.7 Hasil Uji Korelasi

Correlations					
		X1	X2	X3	Y
X1	pe arson Correlation	1	.587**	.216*	.416**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000
	N	118	118	118	118
X2	Pearson Correlation	.587*	1	.403**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	118	118	118	118
X3	Pearson Correlation	.216*	.403**	1	.275**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.003
	N	118	118	118	118
Y	Pearson Correlation	.416*	.568**	.275**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	
	N	118	118	118	118
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Berdasarkan tabel 5.7 hasil pengujian uji korelasi pearson diperoleh hasil :

1. Variabel *Usibility* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Variabel *Informasi Quality* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Variabel *Servis Interaction* dengan variabel *user satisfaction* memperoleh nilai sig. $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2 dan X3 dengan variabel *user satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan yang artinya adanya hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel (terikat).

Tabel 5.8 Kriteria Interpretasi Skor Para Ahli

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

(Sumber : Riduwan dalam Islami 2018)

Pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner tersebut bersifat positif. Penilaian dan interpretasi kualitas terhadap masing-masing pertanyaan dalam setiap kuisisioner dapat dilihat pada tabel 5.4.

5.3.3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pada metode ini, penilaian akan kepuasan pengguna menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode *webqual* 4.0. Metode *webQual* 4.0 terdiri dari 3 variabel yaitu variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan pengguna yaitu: 4 (sangat setuju), 3 (setuju), 2 (tidak setuju), dan 1 (sangat tidak setuju).

Interpretasi hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan skala likert dapat dilihat pada tabel 5.9

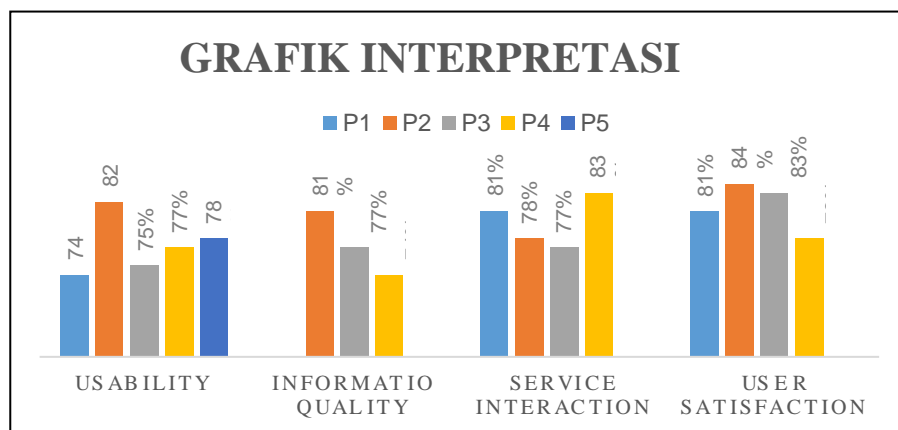
Tabel 5.9 Perhitungan Kepuasan Pengguna

Variabel	Pertanyaan	Rata-Rata	Interpretasi
<i>Usability</i>	Helpdesk mudah digunakan	74%	Kuat
	Menu didalam helpdesk mudah untuk dipahami	82%	Sangat kuat
	Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang ingin dicari	75%	Kuat
	Helpdesk memiliki tampilan yang menarik	77%	Kuat
	Helpdesk sangat membantu perusahaan dalam bekerja sehari-hari	78%	Kuat
<i>Information Quality</i>	Helpdesk memberikan informasi tepat waktu	81%	Sangat kuat
	Helpdesk memberikan informasi yang mudah dimengerti	77%	Kuat
	Helpdesk memberikan informasi yang relevan	74%	Kuat
<i>Service Interaction</i>	Apakah aplikasi helpdesk menjaga keamanan data pribadi pengguna	81%	Sangat kuat
	Informasi yang disajikan dalam helpdesk sesuai kebutuhan pengguna	78%	Kuat
	Apakah helpdesk memudahkan karyawan dalam melaporkan masalah	77%	Kuat
	Apakah aplikasi helpdesk mudah diakses	83%	Sangat Kuat

Variabel	Pertanyaan	Rata-Rata	Interpretasi
<i>User Satisfaction</i>	Secara keseluruhan apakah anda merasa puas dengan fitur dan layanan yang diberikan Helpdesk	81%	Sangat Kuat
	Apakah menurut anda Helpdesk ini baik untuk terus digunakan dalam problem reporting antara IT pusat dengan pengguna Helpdesk PT. pelindo II (persero) cabang Palembang	84%	Sangat Kuat
	Apakah helpdesk memudahkan karyawan dalam melaporkan masalah	83%	Sangat Kuat
	Apakah menurut anda dalam melaporkan masalah menggunakan aplikasi Helpdesk lebih efisien dan optimal	78%	Kuat

(Sumber: Diolah sendiri)

Dari hasil tabel 5.9, maka hasil dari tabel interpretasi tersebut



(Sumber: Diolah sendiri)

Gambar 5.16 Grafik Hasil Interpretasi Kuesioner

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi sebesar 84% yang terdapat pada variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna)

dengan indikator pertanyaan “Apakah menurut anda Helpdesk ini baik untuk terus digunakan dalam *problem reporting* antara IT pusat dengan pengguna Helpdesk PT. pelindo II (persero) cabang Palembang” artinya pengguna merasa puas dalam *problem reporting* (pelaporan masalah) antara IT pusat dengan pengguna aplikasi Helpdesk. Dan diketahui nilai terendah sebesar 74% yang terdapat pada variabel *usibility* indikator pertanyaan “Helpdesk mudah digunakan” dan variabel *Information Quality* indikator pertanyaan “Helpdesk memberikan informasi yang relevan” artinya dari variabel *usibility* dan *Information Quality* terdapat beberapa pengguna yang masih kesulitan dalam menggunakan Helpdesk dan menyatakan bahwa Helpdesk tidak memberikan informasi yang relevan. Grafik dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada gambar 5.16

5.3.4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mencari tahu apakah variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*, yang berarti terdapat tiga variabel X dan satu variabel Y, sehingga penulis menggunakan regresi linier berganda, karena dengan menggunakan regresi linier berganda maka penulis dapat menganalisis dengan menggunakan beberapa variabel bebas (X)

terhadap variabel terikat (Y). Proses perhitungan regresi linier berganda menggunakan 2 pengujian hipotesis yaitu.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F secara (simultan) ini digunakan untuk mengetahui pengaruh apakah variabel (*independen*) secara bersama-sama. Atau simultan mempengaruhi variabel (*dependent*). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

Ho: Variabel *Usibility* (X1), *Informasi Quality* (X2), dan *Servis Interaction* (X3) tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Ha: Variabel *Usibility* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Servis Interaction quality* (X3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

Tabel 5.10 Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.498	3	2.499	19.234	.000 ^b
Residual	14.814	114	.130		
Total	22.312	117			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

(Sumber : diolah sendiri)

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa hasil uji F diperoleh nilai sig. 0,000 ini menunjukkan bahwa nilai sig. <

0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh simultan antara variabel bebas atau (*independent*) yang terdiri dari usability information quality dan service interaction quality secara bersama sama (simultan) terhadap variabel terikat (user satisfaction)

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut :

H_0 : Variabel *Usibility* (X1), *Informasi Quality* (X2), dan *Servis Interaction* (X3) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

H_a : Variabel *Usibility* (X1), *Informasi Quality* (X2), dan *Servis Interaction* (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y).

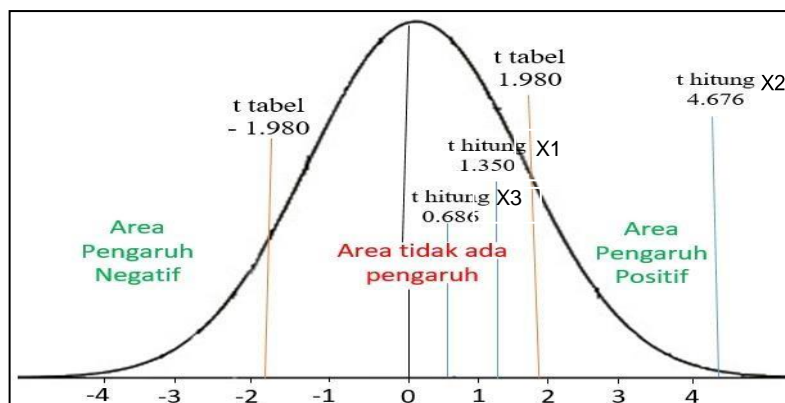
Tabel 5.11 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.243	.321		3.868	.000
1 X1	.135	.100	.127	1.350	.180
X2	.456	.098	.471	4.676	.000
X3	.058	.084	.057	.686	.494

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 5.11 diketahui :

1. Variabel *Usability* (X1) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,180, dimana nilai Sig. $0,180 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).
2. Variabel *Information Quality* (X2) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, dimana nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).
3. Variabel *Service Interaction Quality* (X3) : Diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,494, dimana nilai Sig. $0,494 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).



(Sumber : Diolah sendiri)

Gambar 5. 17 Grafik Uji T (Parsial)

Berdasarkan grafik uji T diatas bahwa t-hitung X1 sebesar 1.350 terletak diarea tidak ada pengaruh, nilai t-hitung X2 sebesar 4.676 terletak diarea pengaruh positif dan nilai t-hitung X3 sebesar 0.686 terletak diarea tidak ada pengaruh.

c. Persamaan Regresi Linier Berganda

Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas yang lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas

Tabel 5.12 Output Reggresion Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	T	Sig.
	B	Std. Error	d Coefficients Beta		
(Constant)	1.243	.321		3.868	.000
1 X1	.135	.100	.127	1.350	.180
X2	.456	.098	.471	4.676	.000
X3	.058	.084	.057	.686	.494

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5.12 diatas, persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1243 + 0,135 (X_1) + 0,456 (X_2) + 0,058 (X_3)$$

Dari hasil persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien regresi dari semua variabel bebas menunjukkan nilai yang positif dengan nilai kualitas kegunaan *usability* (0.135), nilai *information quality* (0.456), nilai *service interaction quality* (0.058). Data tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai hubungan yang searah / positif terhadap variabel terikatnya.

Dari ketiga variabel bebas yang memberi pengaruh dominan adalah variabel kualitas interaksi pelayanan dengan koefisien regresinya sebesar 0.456

1. Variabel Kualitas Kegunaan (Usability)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas kegunaan berdasarkan hasil Uji T pada tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas kegunaan (*usability*) (1.350) > nilai t_{tabel} (1.657), maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Artinya variabel kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Helpdesk. sehingga semakin baik kualitas kegunaan maka kepuasan

pengguna akan meningkat, sebaliknya jika kualitas kegunaan tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas kegunaan yaitu pada

- a) U2 “Menu didalam Helpdesk mudah untuk pahami” menyatakan tidak setuju bahwa menu aplikasi Helpdesk masih ada 7% pengguna yang merasa menu aplikasi Helpdesk masih sulit untuk dipahami oleh pengguna.
- b) U4 “Helpdesk memiliki tampilan yang menarik” menyatakan tidak setuju bahwa dalam tampilan aplikasi Helpdesk. Terbukti 10% pengguna masih belum puas dengan tampilan aplikasi Helpdesk tersebut. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas informasi berdasarkan hasil Uji T pada tabel diatas diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas informasi (4.676) > nilai t_{tabel} (1.657), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas informasi berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Helpdesk. sehingga semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas informasi yaitu pada

- a) IQ.1 “Helpdesk memberikan informasi tepat waktu” menunjukkan 64% menyatakan setuju bahwa kualitas aplikasi Helpdesk memberikan informasi tepat.
- b) IQ.3 “Helpdesk memberikan informasi yang relevan” menunjukkan 70% menyatakan setuju bahwa kualitas aplikasi Helpdesk memberikan informasi yang relevan. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Variabel Interaksi Pelayanan (*Service Interaction*)

Untuk mengetahui pengaruh variabel interaksi pelayanan berdasarkan hasil Uji T (parsial) pada tabel sebelumnya diperoleh nilai t_{hitung} variabel interaksi pelayanan (0.686) < nilai t_{tabel} (1.980), maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Artinya variabel interaksi pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

aplikasi Helpdesk. sehingga semakin baik interaksi pelayanan maka kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika interaksi pelayanan tidak baik maka kepuasan pengguna akan menurun. Hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator interaksi pelayanan yaitu pada:

- a) SI.1 “Apakah aplikasi Helpdesk menjaga keamanan data pribadi pengguna” menyatakan tidak setuju, karena masih ada 8% pengguna yang kurang setuju bahwa aplikasi helpdesk menjaga keamanan data pribadi pengguna.
- b) SI.4 “Apakah aplikasi helpdesk mudah diakses” menyatakan tidak setuju karena masih ada 3% pengguna yang kurang setuju bahwa aplikasi helpdesk mudah diakses. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas kegunaan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian kepuasan pengguna terhadap aplikasi Helpdesk, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian pengguna aplikasi Helpdesk termasuk kedalam kategori sangat baik. Pada variabel *usability* “Menu dalam Helpdesk mudah untuk dipahami“ mendapatkan nilai tertinggi sebesar 82% artinya responden sangat puas menggunakan aplikasi Helpdesk karena menu Helpdesk mudah untuk dipahami. Pada variabel *information Quality* “Helpdesk memberikan informasi tepat waktu” mendapatkan nilai tertinggi sebesar 81% , artinya responden sangat puas bahwa aplikasi Helpdesk memberikan informasi tepat waktu. Pada variabel *service interaction quality* “ Apakah aplikasi Helpdesk mudah diakses”, mendapatkan nilai tertinggi sebesar 83% artinya responden sangat puas bahwa aplikasi Helpdesk mudah untuk diakses. Pada variabel *user satisfaction* “Helpdesk ini baik untuk terus digunakan dalam problem *reporting* antara IT pelindo II (persero) cabang Palembang” mendapatkan nilai tertinggi 84%, artinya responden merasa puas untuk terus digunakan dalam problem *reporting* antara IT pelindo II (persero) cabang Palembang.

2. Nilai tertinggi sebesar 84%, terdapat pada variabel *user satisfaction* dan nilai terendah 74% terdapat pada variabel *information quality*.
3. Hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari *usibility*, *information quality* dan *service interaction* secara bersama-sama (simultan) *user satisfaction*.
4. Hasil uji T menunjukkan bahwa hanya variabel *information quality* dengan nilai sig sebesar 0,000 yang berpengaruh secara parsial terhadap variabel *user satisfaction*. Sedangkan variabel *usibility* nilai sebesar 0,180 dan *service interaction* nilai sebesar 0,494 tidak ada pengaruh secara parsial terhadap variabel *user satisfaction*.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan di Bab sebelumnya dapat disimpulkan dan mengajukan saran yang bisa menjadi bahan pertimbangan dan perbaikan aplikasi Helpdesk atau PT pelindo II (persero) cabang Palembang antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan perbaikan aplikasi Helpdesk pada PT Pelindo II (persero) cabang Palembang dan memaksimalkan keseluruhan fitur-fitur tampilan, dan menambahkan notifikasi pada Helpdeks sehingga mempermudah pengguna mendapatkan informasi

- 2 Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar lebih memperluas lagi cangkupan, dan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi dan bahan pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Wahidin. 2013. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*, Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013. Hal. 4.
- Achmadi,Rahmat,Nur, Agus Maulana Hidayat. 2017. *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat di Kota Bandung*, e-Proceeding of Applied Science ISSN : 2442-5826 Vol.4, No.1 Maret 2018. Halaman 25
- Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*.
- Arikunto, S., 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DM, Merry, Charina, dan Melianti, Yusnah.(2015). *Pelaksanaan PP RI No.19/2008 Sebagai Acuan Kinerja Camat Pada Aspek Pemerintahan dan Pendidikan*. Jurnal ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA, hal 37-48 ISSN:25491660.
- Febriharini, Mahmuda, P. (2016). *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan Latar Belakang*, 17–30.
- Ferly Andriansyah, Nining Suryani dan Sukmawati Anggraeni Putri. *Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring Pt. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual*.VOL. 4. NO. 1 AGUSTUS 2018 E-ISSN: 2527-4864
- Maimunah, Dedeh Supriyanti dan Hendrian. *Aplikasi Sistem Order Online Berbasis Mobile Android Pada Outlet Pizza Hut Delivery*.ISSN : 2302-3805 Yogyakarta, 4 Februari 2017

- Masykur, Ibnu Makruf Pandu Atmaja. *Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web*.ISSN: 2302-5700 (Print) 2354-6654 (Online)
- Rachman, Meriyana Dhamayanti., Yohanes Ferry Cahaya. 2015. *Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Smartphone (iPhone) Bangkalan. Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*. Vol 2 No. 2.ISSN 2355-9543.
- Rahayu Tri Wahyuni, Dyah Herawatie, Army Justitia. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baruuniversitas Airlangga Berdasarkan persepsi Pengguna Menggunakanmetode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*.
- Randyka Rusniantoro, Ari Kusyanti dan Aditya *Rachmadi Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0* Vol. 2, No. 6, Juni 2018, hlm. 2150-2157Rahayu Tri Wahyuni, Dyah Herawatie, Army Justitia (2017).
- Rochmani, Martiana., Darwiyanto, Eko., Suwawi, Dawam Dwi Jatmiko. 2015. *Evaluasi Website Akademik Menggunakan Iso/Iec 9126 Academic's Website Evaluation Using Iso/Iec 9126 .e-Proceeding of Engineering*. Vol.2, No.1.ISSN : 2355-9365.
- Sarjono, Haryadi., Julianta, Winda. 2011. *SPSS Vs LISREL, Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarjono, H & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: sebuah pengantar aplikasi untuk riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. ALFABETA, CV. ISBN : 978-602-289-322-6.

Uyun Ilham Zamani, Dewiyani Sunarto dan Ignatius Andrian Mastan.

Analisis Pengaruh Kualitas Website Pt Badak Lng Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual. Vol. 5, No. 11, Tahun 2016
ISSN 2338-137X

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta:
Pustaka Baru Press

Wulandari, S.W., dan Bahar, Salimin. 2012. ***Perangkat Lunak (Software) Bantu Pengolahan Data Produksi Crumb Rubber Pada PT. Badja Baru Palembang. Jurnal Teknologi Dan Informatika (Teknomatika).***
Vol. 2 No. 3. Halaman 218