

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH
SKRIPSI
ANALISIS USER SATISFACTION TERHADAP WEBSITE
TELKOMSEL PADA TELKOMSEL REGIONAL
SUMATERA BAGIAN SELATAN



Diajukan Oleh :

1. SURYA DARMA / 021140101

2. PUTRI WIDIYAWATI / 021140141

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer

PALEMBANG

2018

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. SURYA DARMA / 021140101
2. PUTRI WIDIYAWATI / 021140141

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS *USER SATISFACTION*
TERHADAP *WEBSITE* TELKOMSEL
PADA *TELKOMSEL REGIONAL*
SUMATERA BAGIAN SELATAN

Palembang, 3 Agustus 2018
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua,

Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0204058604

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

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

NAMA / NPM : 1. SURYA DARMA / 021140101
2. PUTRI WIDIYAWATI / 021140141

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

KONSENTRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS *USER SATISFACTION*
TERHADAP *WEBSITE* TELKOMSEL
PADA *TELKOMSEL* REGIONAL
SUMATERA BAGIAN SELATAN

Tanggal : 3 Agustus 2018
Penguji 1,

Tanggal : 3 Agustus 2018
Penguji 2,

Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.
NIDN : 0215028002

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

Menyetujui,
Ketua,

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

MOTTO :

“Success is a journey, not a destination”

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT.
- Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan do'a.
- Saudara-saudara tersayang.
- Para pendidik yang saya hormati.
- Teman-teman seperjuangan (Angkatan 16).
- Teman-teman di Komunitas Stand Up Comedy Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi dengan baik. Penelitian skripsi ini dilakukan di Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan dengan judul *“Analisis User Satisfaction Terhadap Website Telkomsel Pada Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan”*.

Penelitian skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat guna menyelesaikan mata kuliah skripsi dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-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 terima kasih yang tulus serta doa dan harapan semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam terutama pada kepada :

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 Meidyan Permata Putri, S.kom., M.kom. selaku Pembimbing Skripsi,

6. Para Dosen dan Staf STMIK POLTEK PalComTech,
7. Kepada teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesainya laporan ini,
8. Teman-teman komunitas Stand Up Comedy Palembang.

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, 3 Agustus 2018

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	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I 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 Perusahaan	5
1.5.3. Manfaat Bagi Akademik	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Profil Perusahaan	8

2.1.1.	Sejarah Perusahaan	8
2.1.2.	Visi dan Misi	9
2.1.3.	Struktur Organisasi	10
2.1.4.	Tugas dan Wewenang	10

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1.	Landasan Teori	15
3.1.1.	Analisis	15
3.1.2.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	15
3.1.3.	<i>Website</i>	16
3.1.4.	<i>Webqual 4.0</i>	16
3.1.5.	Skala Likert	17
3.2.	Penelitian Terdahulu	20
3.3.	Kerangka Penelitian	24

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
4.1.1.	Lokasi	26
4.1.2.	Waktu Penelitian	26
4.2.	Jenis Data	26
4.2.1.	Data Primer	26
4.2.2.	Data Sekunder	27
4.3.	Teknik Pengumpulan Data	27
4.3.1.	Wawancara	27
4.3.2.	Observasi / Pengamatan	28
4.3.3.	Dokumentasi	28

4.3.4.	Studi Pustaka	29
4.3.5.	Kuesioner	29
4.4.	Metode Penelitian	30
4.4.1.	Metode Sampling	30
4.4.2.	Metode Pengumpulan Data	31
4.4.3.	Metode Analisis Data	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1.	Gambaran Umum <i>Website</i> Telkomsel	37
5.1.1.	Tampilan <i>Website</i> Telkomsel	37
5.2.	Pembahasan	46
5.2.1.	Data responden	46
5.2.2.	Uji Validitas	51
5.2.3.	Uji Reliabilitas	57
5.2.4.	Pengukuran Tingkat Kepuasan	59
5.2.5.	Uji Regresi Linier Berganda	60
BAB VI PENUTUP		
6.1.	Kesimpulan	69
6.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		xvi
HALAMAN LAMPIRAN		xix

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan <i>Website</i> Telkomsel	2
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Telkomsel	10
Gambar 3.1 Model <i>Webqual</i> 4.0	17
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	25
Gambar 5.1 Tampilan <i>Website</i> Telkomsel	37
Gambar 5.2 Halaman Utama <i>Website</i> Telkomsel	38
Gambar 5.3 Tampilan Menu Personal	39
Gambar 5.4 Tampilan Sub Menu Belanja	39
Gambar 5.5 Tampilan Sub Menu Jelajah	40
Gambar 5.6 Tampilan Sub Menu Promo	40
Gambar 5.7 Tampilan Sub Menu Bantuan	41
Gambar 5.8 Tampilan Menu <i>Mybusiness</i>	41
Gambar 5.9 Tampilan Sub Menu <i>Enterprise</i>	42
Gambar 5.10 Tampilan Sub Menu SME	42
Gambar 5.11 Tampilan Menu Tentang Kami	43
Gambar 5.12 Tampilan Sub Menu Tentang Kami	43
Gambar 5.13 Tampilan Sub Menu Investor	44
Gambar 5.14 Tampilan Sub Menu CSR	44
Gambar 5.15 Tampilan Sub Menu Karir	45
Gambar 5.16 Tampilan Sub Menu Media	45
Gambar 5.17 Tampilan Sub Menu Blog	46
Gambar 5.18 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 5.19 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48

Gambar 5.20 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Penggunaan

Website Telkomsel 48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Skala Likert	18
Tabel 3.2	Interval Penilaian Skala Likert	19
Tabel 3.3	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1	Waktu Penelitian	26
Tabel 4.2	Kuesioner Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Telkomsel	32
Tabel 4.3	Indikator <i>Webqual</i> 4.0	35
Tabel 5.1	Penyebaran Kuesioner	47
Tabel 5.2	Distribusi Jawaban Responden	49
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Usability (X1)	53
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2)	54
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction</i> (X3)	55
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Y)	56
Tabel 5.7	Rangkuman Uji Validitas	57
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 5.9	Rangkuman Uji Reliabilitas	58
Tabel 5.10	Perhitungan Kepuasan Pengguna	59
Tabel 5.11	<i>Output Reggression Variable Entered</i>	60
Tabel 5.12	<i>Output Reggression Model Summary</i>	61
Tabel 5.13	<i>Output Reggression ANOVA</i>	61
Tabel 5.14	<i>Output Reggression Coefficients</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul Skripsi(*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi Bimbingan Skripsi(*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan Ujian Skripsi(*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Revisi Pra Sidang(*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Revisi Ujian Skripsi(Asli)
7. Lampiran 7. *Form* Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

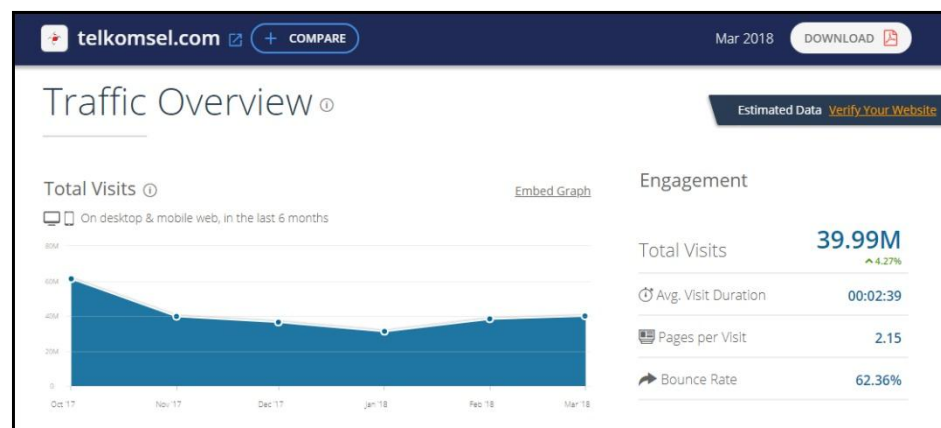
1.1. Latar Belakang Penelitian

Sekarang ini internet menjadi sarana yang dapat membantu aktivitas seperti komunikasi, riset, transaksi bisnis dan lainnya. Sejak pertama diperkenalkan di Amerika pada tahun 1969, internet mengalami kemajuan yang luar biasa. Dalam beberapa dekade terakhir perkembangan internet dan penggunaannya, khususnya "*word wide web (www)*" tumbuh semakin pesat sejak pertama kali aplikasinya diperkenalkan pada tahun 1994 dan secara radikal telah mengubah banyak industri.

Seiring perkembangan teknologi informasi banyak perusahaan mengambil keuntungan menjadikan sebagai keunggulan bersaing dengan perusahaan lainnya khususnya perusahaan komunikasi. Perusahaan komunikasi saat ini sudah mulai menerapkan teknologi dan sistem informasi yang dimilikinya, untuk membantu proses bisnis. Penerapan teknologi dan sistem informasi pada perusahaan komunikasi, hendaklah memperhatikan kemampuan dan kegunaan sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Telkomsel adalah salah satu perusahaan komunikasi Indonesia yang proses bisnisnya menggunakan teknologi informasi khususnya internet. Segala informasi mengenai kuota, *service*, dan lainnya disajikan dalam *website* guna memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Kualitas layanan *website* Telkomsel merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan memenuhi harapan pengguna Telkomsel. Berdasarkan data yang didapat pada tanggal 20 April 2018, bahwa jumlah pengguna *website* Telkomsel adalah sebanyak 39.990.000 dapat dilihat pada gambar 1.1.



Sumber : (www.similarweb.com, diakses pada tanggal 20 April 2018, Pukul 20:00)

Gambar 1.1 : Grafik Kunjungan Website Telkomsel

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengguna *website* Telkomsel menurun sejak bulan Oktober 2017 sampai dengan bulan Maret 2018 sehingga dibutuhkan suatu analisis kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website* Telkomsel guna mengetahui apakah *website* yang diterapkan telah mampu memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan pengguna baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan. Selain faktor kenyamanan, perilaku pengguna juga menjadi salah satu faktor untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas *website*. Semakin baik kualitas yang diberikan, maka pengguna akan semakin termotivasi untuk terus menggunakan fasilitas *website*.

Kualitas suatu *website* dapat dianalisis dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas *website* pada *webqual* 4.0 dilakukan oleh pengguna *website* tersebut, sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola *website* untuk menyesuaikan kualitas *website* sesuai dengan persepsi pengguna. *Webqual* 4.0 terdapat tiga variabel yaitu : kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*services interaction*). Ketiga variabel yang digunakan pada *webqual* 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*.

Penelitian yang dilakukan Wahidin Abbas (2013), yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)” menyatakan bahwa faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* adalah dimensi *Usability*, *Information quality*, dan *Services Interaction*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul “**Analisis *User Satisfaction* Terhadap *Website* Telkomsel pada Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Telkomsel?
2. Seberapa besar faktor–faktor yang terdapat pada hipotesis mempengaruhi kepuasan pengguna *website* Telkomsel?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

- a. Analisis dilakukan pada *website* Telkomsel.
- b. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna *website* Telkomsel di Kota Palembang.
- c. Metode penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dan rumus slovin.
- d. Metode analisis data menggunakan metode uji validitas dan realibilitas, metode regresi linier berganda, dan metode *webqual* 4.0 dimana memiliki 3 variabel yaitu : kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*service interaction*).
- e. Skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala likert.

f. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS Versi 21.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi mengenai kepuasan pengguna *website* Telkomsel berdasarkan permasalahan yang dihadapi antara lain:

1. Identifikasi faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Telkomsel.
2. Melakukan analisis faktor–faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website* Telkomsel.

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

Manfaat bagi penulis dari penelitian ini adalah menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* Telkomsel.

1.5.2. Manfaat Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan suatu sumbangan pemikiran dalam meningkatkan dasar perbaikan *website* Telkomsel.

1.5.3. Manfaat Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai arsip atau dokumen yang diharapkan akan bermanfaat untuk proses kegiatan perkuliahan mahasiswa nantinya, sekaligus dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi materi pembahasan ke dalam enam bab, dimana setiap babnya terbagi menjadi sub bab, pembagian bab dalam penulisan skripsi ini dibuat secara sistematika, sehingga memudahkan dalam penjabaran dan pemahaman akan materi pembahasan. Adapun pembagian bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan atau tempat penelitian, visi dan misi, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori dan studi kepustakaan dari penelitian, dimana berisi teori-teori dari konsep, *software*, dan aplikasi dari penelitian yang akan dibuat.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan bagaimana metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dibuat. Mulai dari jenis metodologi dan tahap-tahap pengembangan dari penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dilaporkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisa yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Wahidin. 2013. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*, Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013. Halaman 4.
- Arief, M.Rudyanto. 2011. *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Burnirma, Raisa Dian., Wardhana, Aditya. 2017. *Analisis Kualitas Website Tiket.Com*. Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas Vol.19 No.1-Januari 2017. Halaman 86.
- Jonathan, Hansel. 2013. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel TBK*. Jurnal The Winners Vol. 14 No. 2-September 2013. Halaman 107.
- Lestari. 2014. *Pembuatan Media Pembelajaran Huruf Dan Angka Pada Taman Kanak – Kanak Siwi Peni 1 Sragen*, Indonesian Journal on Networking and Security (IJNS) 27 Vol. 3 No. 1–Januari 2014. ISSN 2302 – 5700.
- Montana, Sugiarto., Noor, M.M. 2010. *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce*. CommIT. Vol.4 No.2.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A.K., Sari, P.K. 2016. *Analisis Pengaruh Kualias Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*. e- Proceeding of Management. Vol. 3 No. 3. ISSN : 2355-9357.

- Pratama, Yoga. 2015. *Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0*. e-Proceeding of Engineering. Vol. 2 No. 1. Hal. 1651. ISSN : 2355-9365.
- Prayoga, Sigit Hadi., Sensuse, Dana Indra. 2013. *Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*. *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*. Vol. 6 No. 1. ISSN 1412-8896.
- Rachman, Aditya Nur. 2013. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjadwalan Berbasis Web Pada STISIP Widuri*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sarjono, Haryadi., Julianta, Winda. 2011. *SPSS Vs LISREL, Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- SimilarWeb LTD. 2018. *Traffic Overview*. Diakses 20 April 2018 dari <https://www.similarweb.com/website/telkomsel.com#overview>.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutanto, Yusuf. 2015. *Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS*. *Jurnal INFORMATIKA*. Vol. 2 No. 1. ISSN 2337-5213.
- Syaifullah., Soemantri, Diki Oksa. 2016. *Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : CV.Zamrud*

- Multimedia Network*). Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol. 2 No. 1 Februari 2016.
- Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using WebQual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 10 No. 1 : 34–47.
- Wandansari, N.D. 2013. *Perlakuan Akuntansi Atas PPH Pasal 21 Pada PT.Artha Prima Finance Kota Mobagu*. Jurnal EMBA. Vol. 1 No. 3. Halaman 561.
- 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.