

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

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI PENJUALAN DI PT. THAMRIN BROTHERS
CABANG SPAREPART YAMAHA VETERAN**



**Diajukan Oleh :
LUIS KOLENTIA
021170027**

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

**PALEMBANG
2020**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : LUIS KOLENTIA
NOMOR POKOK : 021170027
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PENJUALAN DI
PT THAMRIN BROTHERS CABANG
SPAREPART YAMAHA VETERAN

Tanggal : 29 Juli 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0207028501

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

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : LUIS KOLENTIA
NOMOR POKOK : 021170027
PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI PENJUALAN DI
PT THAMRIN BROTHERS CABANG
SPAREPART YAMAHA VETERAN

Tanggal : 29 Juli 2020
Penguji 1

Tanggal : 29 Juli 2020
Penguji 2

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

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

Menyetujui,
Ketua

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

MOTTO :

Never give up! Trust the process.

Everything will come on God's perfect timing.

(Ecclesiastes 3:11)

Kupersembahkan kepada :

- *Kedua Orang Tua tercinta*
- *Kakak dan adik penyemangatkan*
- *Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.*
Selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati
- *Teman – teman yang sudah membantu dan*
memberi motivasi
- *Almamaterku, Terima Kasih.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Penjualan di PT. Thamrin Brothers Cabang Sparepart Yamaha Veteran Palembang”. Penulisan karya ilmiah ini, mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan serta pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M. T., sebagai Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech.
2. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M. Kom., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi di STMIK Palcomtech.
3. Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom., M. Kom., sebagai Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan waktunya kepada penulis.
4. Ibu Adelin, S.T., M.Kom. selaku penguji 1 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.

5. Ibu Meidyana Permata Putri, S.Kom., M.Kom. selaku penguji 2 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
6. Kepada orang tua yang tercinta, teman dan sahabat yang terkasih serta kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, dengan kesadaran bahwa laporan praktik kerja lapangan masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

Palembang, Juni 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	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan	3
1.3.1. Tujuan	3
1.3.2. Manfaat	4
1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
1.3.2.2. Manfaat Bagi Tempat PKL.....	4
1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik	4
1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	4
1.4.1. Tempat Praktik Kerja Lapangan	4
1.4.2. Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5. Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.1. Wawancara.....	5
1.5.2. Observasi.....	5
1.5.3. Studi Pustaka.....	6
1.5.4. Dokumentasi	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Definisi Teknologi Informasi.....	7
2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.3. Skala Likert.....	8
2.1.4. Populasi dan Sampel.....	9
2.1.5. Teknik Sampling.....	10
2.1.6. SPSS.....	10
2.1.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	11
2.2. Gambaran Umum Perusahaan.....	12
2.2.1. Sejarah PT. Thamrin Brothers.....	12
2.2.2. Visi, Misi, PT. Thamrin Brothers.....	13
2.2.2.1. Visi.....	13
2.2.2.2. Misi.....	13
2.2.3. Struktur Organisasi dan Wewenang.....	13

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan.....	21
3.1.1. Alur Penelitian.....	21
3.1.2. Tampilan Aplikasi.....	22
3.1.2.1. Tampilan Front Login.....	22
3.1.2.2. Tampilan Dashboard.....	23
3.1.2.3. Tampilan Data Order.....	24
3.1.2.4. Tampilan Input Detail Order.....	25
3.1.2.5. Tampilan Output Detail Order.....	26
3.1.2.6. Tampilan Card Order.....	27
3.1.2.7. Tampilan Notifications.....	28
3.1.3. Kuesioner.....	29
3.1.4. Hasil Responden.....	32
3.1.5. Deskripsi Responden.....	32
3.1.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	35

3.1.6.1. Uji Validitas.....	35
3.1.6.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.1.7. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner.....	37
3.1.7.1. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease Of Use</i>	37
3.1.7.2. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customization</i>	39
3.1.7.3. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Download Delay</i>	41
3.1.7.4. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	44

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	54
4.2. Saran.....	54

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

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan Aplikasi Penjualan Berbasis Android	2
Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	14
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	21
Gambar 3.2. Tampilan Form Login	23
Gambar 3.3. Tampilan Dashboard	24
Gambar 3.4. Tampilan Data Order.....	25
Gambar 3.5. Tampilan Input Detail Order	26
Gambar 3.6. Tampilan Output Detail Order	27
Gambar 3.7. Tampilan Card Order	28
Gambar 3.8. Tampilan Notifications.....	29
Gambar 3.9. Distribusi responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 3.10. Distribusi responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 3.11. Grafik Nilai Interpretasi	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner.....	30
Tabel 3.2. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden	32
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 3.5. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease Of Use</i>	37
Tabel 3.6. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customization</i>	39
Tabel 3.7. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Download Delay</i>	42
Tabel 3.8. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	44
Tabel 3.9. Deskripsi Kategori Penilaian Interpretasi	47
Tabel 3.10. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner	48

DAFTAR 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* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

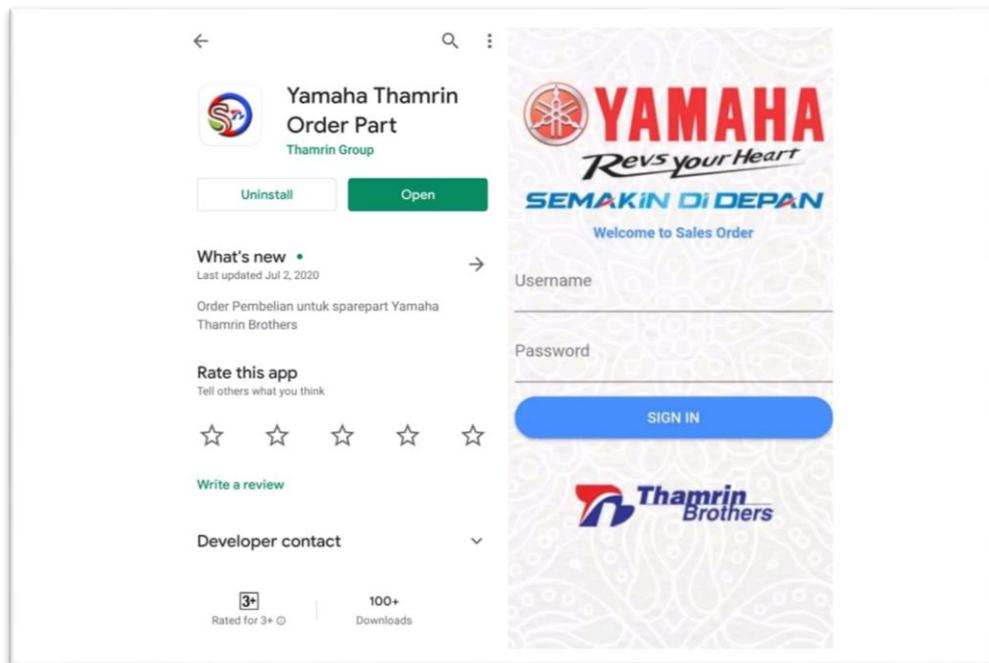
1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, penggunaan komputer dan internetpun makin meningkat dan peranannya sangat penting sekali dalam membantu kegiatan dan pekerjaan manusia. Kemajuan Teknologi Informasi telah banyak memberikan manfaat bagi para penggunanya terutama didalam dunia bisnis agar menjadi lebih efisien. Manfaat Teknologi Informasi akan membantu perusahaan menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan yang efektif (Mellinda, 2017).

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan Teknologi Informasi adalah PT. Thamrin Brothers. PT. Thamrin Brothers adalah unit bisnis dari Thamrin Group sebagai Main Dealer Sepeda Motor Yamaha dengan dukungan fasilitas Penjualan (*Sales*), Bengkel (*Service*) dan Suku Cadang (*Sparepart*) atau yang disebut 3S. PT. Thamrin Brothers telah tumbuh dan berkembang pesat sebagai perusahaan lokal yang dapat berkompetisi dengan perusahaan asing dan nasional lainnya, dibuktikan melalui pertumbuhan jumlah jaringan penjualan dengan total 36 cabang di berbagai kota terutama di Sumatera Selatan dan Bengkulu.

PT. Thamrin Brothers memiliki Aplikasi Penjualan suku cadang (*Sparepart*) yang dapat di *download* melalui *playstore*. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan pengguna melakukan pemesanan barang di cabang

Sparepart Yamaha Veteran Palembang. Berikut adalah tampilan *login* aplikasi penjualan sparepart yang berbasis *android* setelah di *download* melalui *playstore* pada gambar 1.1 dibawah ini:



Gambar 1.1 Tampilan aplikasi penjualan sparepart berbasis android

Faktanya berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Dedi selaku bagian Teknologi Informasi (TI) yang membuat aplikasi tersebut, bahwa belum pernah dilakukan pengujian kualitas aplikasi untuk mengukur kepuasan terhadap penggunaannya.

Aplikasi yang layak ialah yang memiliki beberapa kriteria salah satunya *Usability*. *Usability* adalah kemampuan perangkat lunak untuk dipahami, dipelajari, digunakan, dan menarik pengguna bila digunakan dalam kondisi tertentu (Al-qutaish, 2010). Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebuah tolak ukur apakah aplikasi tersebut efektif dan layak atau tidaknya bagi

pengguna dengan cara dilakukan pengukuran menggunakan model kepuasan pengguna *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variabel yaitu kemudahan (*Ease of Use / Ease of Navigation*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), penyajian informasi (*Content*).

Hal ini yang kemudian menjadi alasan bagi peneliti dengan tujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi tersebut berdasarkan kepuasan pengguna yang telah menggunakan aplikasi penjualan suku cadang (*Sparepart*) dari aspek *Usability*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi Penjualan di PT. Thamrin Brothers Cabang Sparepart Yamaha Veteran”.

1.2 Ruang Lingkup

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian yaitu aplikasi penjualan suku cadang (*Sparepart*) di PT. Thamrin Brothers yang berbasis *android* dapat didownload melalui *playstore*.
2. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model kepuasan pengguna *Green and Pearson* yang terdiri dari empat variabel yaitu kemudahan (*Ease of Use / Ease of Navigation*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), penyajian informasi (*Content*).

3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
4. Responden yang dilibatkan dalam pemakaian aplikasi ini berjumlah 36 orang sebagai pemilik toko (*owner*) yang merupakan pelanggan dari PT Thamrin Brothers.
5. Teknik *sampling* yang akan digunakan ialah *sampling* jenuh (*sensus*), karena Teknik *sampling* ini digunakan jika semua populasi digunakan sebagai sampel.
6. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25 untuk mengolah data dengan menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner.

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas aplikasi ditinjau dari tingkat kepuasan penggunaannya berdasarkan penggunaannya sehari-hari oleh para responden sebagai penggunaannya dalam melakukan pemesanan sparepart di PT. Thamrin Brothers cabang Veteran Palembang.

1.3.2 Manfaat

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Peneliti dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran aplikasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dalam mengakses aplikasi penjualan di PT. Thamrin Brothers cabang *sparepart* yamaha veteran.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat Praktik Kerja Lapangan

Sebagai masukan dan dapat dijadikan tolak ukur bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan setelah mengetahui hasil dari pengukuran tingkat kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam pembuatan laporan kegiatan pengukuran kualitas perangkat lunak, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

1.4.1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) ini dilakukan di PT. Thamrin Brothers. Cabang Sparepart Yamaha Veteran. Di Jalan Veteran No. 510/527 RT: 008 RW: 002 Palembang.

1.4.2. Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan selama 1 bulan. Setiap hari Senin sampai hari Sabtu pukul 08.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

1.5.1. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan juga. (Fadlan, 2016).

Peneliti telah melakukan wawancara dengan Bapak Dedi yang merupakan bagian Teknologi Informasi (TI) *software* di PT. Thamrin Brothers, bahwa aplikasi penjualan yang digunakan belum pernah dilakukan pengujian kualitas tingkat kepuasan terhadap pengguna.

1.5.2. Observasi

Observasi merupakan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis dengan fenomena – fenomena yang diselidiki. (Fadlan, 2016).

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi penjualan di PT. Thamrin Brothers cabang sparepart yamaha veteran untuk mengetahui fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi, kemudahan dan kejelasan dalam mengakses informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, serta apakah sistem informasi yang dihasilkan berguna bagi pengguna.

1.5.3. Studi Pustaka

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. (Supriyadi, 2016).

Penulis melakukan studi pustaka dengan cara mengumpulkan data berupa jurnal ilmiah, serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

1.5.4. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. (Fadlan, 2016).

Dalam metode ini penulis gunakan untuk mencari suatu teori, konsep maupun hal – hal yang berkaitan dengan judul praktik kerja lapangan yang diangkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Adapun teori – teori yang mendukung dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat diambil dari jurnal – jurnal ilmiah, pendapat para ahli, serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian sebagai berikut :

2.1.1 Definisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan aspek penting dalam organisasi bisnis (perusahaan). Menurut Sutabri (2014), Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Teknologi informasi akan bernilai pada saat digunakan dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis dan operasional organisasi. Menurut Abdul Kadir (2014) menyatakan bahwa teknologi informasi dapat memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.

2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pengguna sistem informasi guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan strategi peningkatan kepuasan pengguna menurut Green dan Pearson (2004), ada empat variabel terbaik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu :

1. Kemudahan (*Ease of Use/ Ease of Navigation*). Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.
2. Personalisasi (*Customization*). Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.
3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*). Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.
4. Penyajian Informasi (*Content*). Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi website.

2.1.3 Skala Likert

Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013), adalah “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang

tentang fenomena sosial”. Pengukuran hasil dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

2.1.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2011). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi penjualan *Sparepart* untuk melakukan pemesanan barang pada PT. Thamrin Brothers Cabang Sparepart Yamaha Veteran Palembang.

Sampel menurut Sugiyono (2011) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul – betul *representative* (mewakili). Jumlah responden yang dilibatkan dalam pemakaian aplikasi ini sebanyak 36 orang yang merupakan pemilik toko dan konsumen dari PT Thamrin Brothers.

2.1.5 Teknik Sampling

Peneliti menggunakan *sampling* jenuh (*sensus*), Menurut (Sugiyono, 2017) *sampling* jenuh adalah teknik pengumpulan sampel bila

semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Peneliti mengambil semua 36 orang yang menggunakan aplikasi tersebut sebagai sampel untuk mengukur kepuasan pengguna dalam pemakaian aplikasi penjualan *Sparepart*.

2.1.6 SPSS (*Statistical Package For Sosial Science*)

Peneliti menggunakan program IBM SPSS *Statistics 25 For Windows*. Dalam proses mengolah data dengan cara menghitung dan mendeskripsikan nilai interpretasi kuesioner. SPSS merupakan kependekan dari *Statistical Package for The Social Sciences* karena program ini mula-mula dipakai untuk meneliti ilmu-ilmu *social*, namun seiring perkembangannya dari waktu ke waktu SPSS penggunaannya semakin luas untuk berbagai bidang ilmu seperti bisnis, pertanian, industry, ekonomi, psikologi dan lain-lain sehingga sampai sekarang kepanjangan SPSS adalah *Statistical Product and Service Solution*. (Rini, dkk, 2016).

2.1.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

2.1.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pertanyaan sampai sejauh mana data yang tumpang pada suatu kuesioner dapat diukur apa yang ingin diukur (Husein Umar, 2011). Menurut (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa: “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk

mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid tidaknya suatu item, diketahui dengan membandingkan indeks koefisien korelasi *product moment* (r) dengan nilai hitung kritisnya, dimana r dapat diperoleh dengan rumus (Sugiyono, 2011) sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

R = Koefisien Korelasi *product moment*

N = Jumlah Responden (sampel)

X = Jumlah Variable X

Y = Jumlah Variable Y

Jika r hitung $>$ dari r table (uji 2 sisi dengan tingkat signifikansi 5%) maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2.1.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Jawaban responden dikatakan reliabel jika masing – masing pertanyaan dijawab secara konsisten (Ghozali, 2016). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Uji realibilitas dalam penelitian ini

menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan nilai $> 0,6$ dinyatakan sebagai nilai realibilitas yang tinggi (Notoadmodjo, 2012).

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1 Sejarah PT. Thamrin Brothers

Berawal dari tahun 1972 hingga saat ini PT. Thamrin Brothers adalah unit bisnis dari Thamrin Group yang bergerak di bidang Main Dealer Sepeda Motor Yamaha dengan dukungan fasilitas baik sarana dan prasana Penjualan (*Sales*), Bengkel (*Service*) dan Suku Cadang (*Sparepart*) atau yang disebut 3S. PT. Thamrin Brothers terus berkembang pesat sebagai perusahaan lokal yang dapat berkompetisi dengan perusahaan asing dan nasional lainnya dibuktikan dengan pertumbuhan jumlah jaringan penjualan di berbagai kota. PT Thamrin Brothers telah membangun total 36 cabang di seluruh wilayah terutama di Sumatera Selatan dan Bengkulu.

2.2.2 Visi dan Misi PT. Thamrin Group

PT. Thamrin Group memiliki visi dan misi sebagai berikut :

2.2.2.1 Visi

Kita mau bertumbuh dan memberi makna bagi masyarakat melalui kekuatan SDM yang kita miliki, pelayanan dan pengembangan usaha dengan membangun perusahaan yang terpercaya dan memiliki reputasi yang baik.

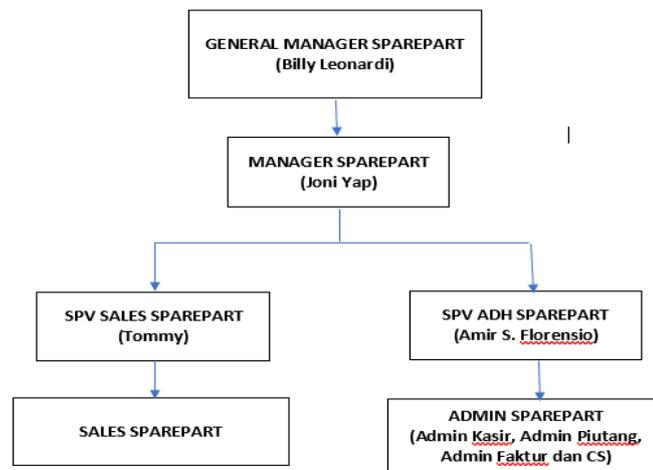
2.2.2.2 Misi

1. Melayani 21,7 juta pelanggan atau setara *revenue* \$450 juta di tahun 2022.
2. Mengembangkan pemimpin yang sukses.
3. Mengelola proses administrasi yang “*simple dan excellent*”.
4. Mendukung *continuous improvement*.

2.2.3 Struktur Organisasi dan Tugas Wewenang

2.2.3.1 Struktur Organisasi PT. Thamrin Brothers Cabang Veteran

Struktur organisasi kerja Cabang Sparepart Yamaha pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Sumber : Diolah Sendiri

2.2.3.2 Tugas Wewenang PT. Thamrin Brothers Cabang Veteran

Berikut penjelasan tugas wewenang pada PT. Thamrin Brothers Cabang Sparepart Yamaha yaitu :

1. General Manager

- 1) Berpartisipasi dalam merumuskan dan mengelola kebijakan perusahaan, mengarahkan dan mengkoordinasikan semua kegiatan departemen divisi untuk mengembangkan dan menerapkan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.
- 2) Mengelola dan mengarahkan manajemen dalam bidang penjualan secara individu maupun melalui manajer.
- 3) Mengembangkan dan mengimplementasikan perencanaan strategis bisnis, termasuk penjualan, kinerja keuangan dan pengembangan produk baru.
- 4) Menyetujui pengajuan proposal terkait program sparepart yang diajukan.
- 5) Berpartisipasi dalam menghadiri konferensi pers mengenai produk – produk terbaru.
- 6) Menyetujui form penilaian karyawan.

2. Manager

- 1) Mengelola dan mengimplementasi manajemen pemasaran, penjualan dan promosi produk sparepart bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- 2) Mengawasi seluruh kinerja departemen sparepart yamaha cabang veteran.
- 3) Mengusulkan program – program sparepart yang terbaru kepada general manager dan staf salesman.

- 4) Menganalisa strategi pemasaran berdasarkan kondisi pasar dan kemampuan perusahaan terhadap kompetitor lainnya.
- 5) Menetapkan langkah alternatif untuk mengantisipasi adanya kondisi yang merugikan perusahaan.
- 6) Menyetujui aktifitas kunjungan dari staff sales
- 7) Menyetujui penilaian kinerja karyawan di departemen sparepart yamaha cabang veteran.

3. Supervisor Sales

- 1) Menyetujui pengajuan aktivitas dari Staff Sales Sparepart.
- 2) Melakukan *daily, weekly & monthly monitoring* pencapaian target sales sparepart.
- 3) Melakukan *coaching & mentoring* tim *salesman*.
- 4) Melakukan koordinasi dengan part shop terkait aktivitas sales.
- 5) Mengusulkan *activity* program sales.
- 6) Mengenali kekuatan dan kelemahan anggota tim dan mengajukan program pengembangan yang diperlukan oleh masing-masing karyawan.
- 7) Mengajukan dan menilai kinerja anggota tim.

4. Supervisor Admin Head

- 1) Memastikan pengelolaan administrasi dan keuangan cabang sesuai dengan tatanan yang berlaku diperusahaan.
- 2) Memonitor realisasi atas seluruh pengajuan ke kantor pusat.

- 3) Memeriksa kesesuaian data dan kelengkapan berkas invoice/faktur penjualan yang akan diteruskan ke pelanggan (*partshop*).
- 4) Memeriksa data keuangan (pengeluaran dan pemasukan perhari).
- 5) Mengelola seluruh asset kantor (kendaraan inventaris, perangkat kerja, furniture, dll.)
- 6) Mengatur pembagian kerja di dalam tim.
- 7) Melakukan pembelajaran untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- 8) Mengajukan dan menilai kinerja anggota tim.

5. Sales

- 1) Mengatur jadwal kunjungan ke *partshop* baik dalam kota maupun luar kota.
- 2) Mengenali potensi peluang kekuatan dan kelemahan *partshop* kemudian mengusulkan program pengembangan yang diperlukan oleh area masing – masing *partshop*.
- 3) Mengusulkan aktivitas program *Sparepart* dan *Power Product* di area masing-masing.
- 4) Mereview target penjualan *partshop* berkala
- 5) Melakukan proses penjualan *Sparepart & Power Product* melalui SO Mobile Sales.
- 6) Memberikan informasi produk terkait adanya pemberian diskon dan harga special untuk item *part* tertentu.

6. Admin Kasir

- 1) Mengelola keuangan Penerimaan dan Pengeluaran cabang *Sparepart* yamaha veteran dengan benar dan teliti.
- 2) Memberikan laporan penerimaan kas sesuai dengan tanggal penerimaan dan nominal yang diterima.
- 3) Menerima pembayaran tagihan atas piutang toko / partshop.
- 4) Pengajuan dana untuk operasional cabang *Sparepart* veteran (perjalanan dinas sales, pengeluaran harian kegiatan, aktivitas promosi dll)
- 5) Mengontrol pengeluaran kas setiap hari untuk biaya operasional.
- 6) Mendistribusikan pencairan dana yang telah diajukan.
- 7) Melakukan *followup* pengembalian kasbon.

7. Admin Piutang

- 1) Mengelola administrasi piutang AR (*Account Receivable*) cabang *sparepart* yamaha veteran.
- 2) Memonitor invoice penjualan konsumen (*Partshop*) sesuai tanggal jatuh tempo pembayaran.
- 3) Mengecek invoice penjualan konsumen (*Partshop*) yang lunas atau belum lunas.
- 4) Melakukan *posting* pembayaran tagihan piutang pada *oracle* sistem agar dapat dilakukan proses pengiriman/pengeluaran barang dari gudang *part*.

- 5) Melakukan koordinasi dengan admin faktur jika terdapat invoice yang belum dicetak.
- 6) Memeriksa invoice penjualan untuk daftar tagihan piutang jatuh tempo *cash* / bon oleh *collector* yang diteruskan ke konsumen (*Partshop*).
- 7) Memeriksa pinalty atas keterlambatan pembayaran konsumen (*Partshop*).

8. Admin Faktur

- 1) Mengontrol pencetakan faktur penjualan dan faktur pajak untuk konsumen (*Partshop*) di cabang sparepart yamaha veteran.
- 2) Mengontrol invoice retur dari konsumen (*Partshop*).
- 3) Membuat laporan faktur pajak ke bagian *accounting*.
- 4) Melakukan pengarsipan invoice penjualan *sparepart*.

9. CS (*Customer Service*)

- 1) Memonitor seluruh pembayaran konsumen yang masuk ke rekening melalui rekening koran yang diberikan oleh *finance*.
- 2) Melakukan konfirmasi pembayaran jatuh tempo kepada konsumen sebelum jatuh tempo.
- 3) Memonitor adanya pengiriman barang kepada konsumen.
- 4) Melakukan *followup* atas pengiriman barang orderan dari gudang sampai diterima oleh konsumen (*partshop*) sesuai dengan nomor surat jalan invoice penjualan.

BAB III

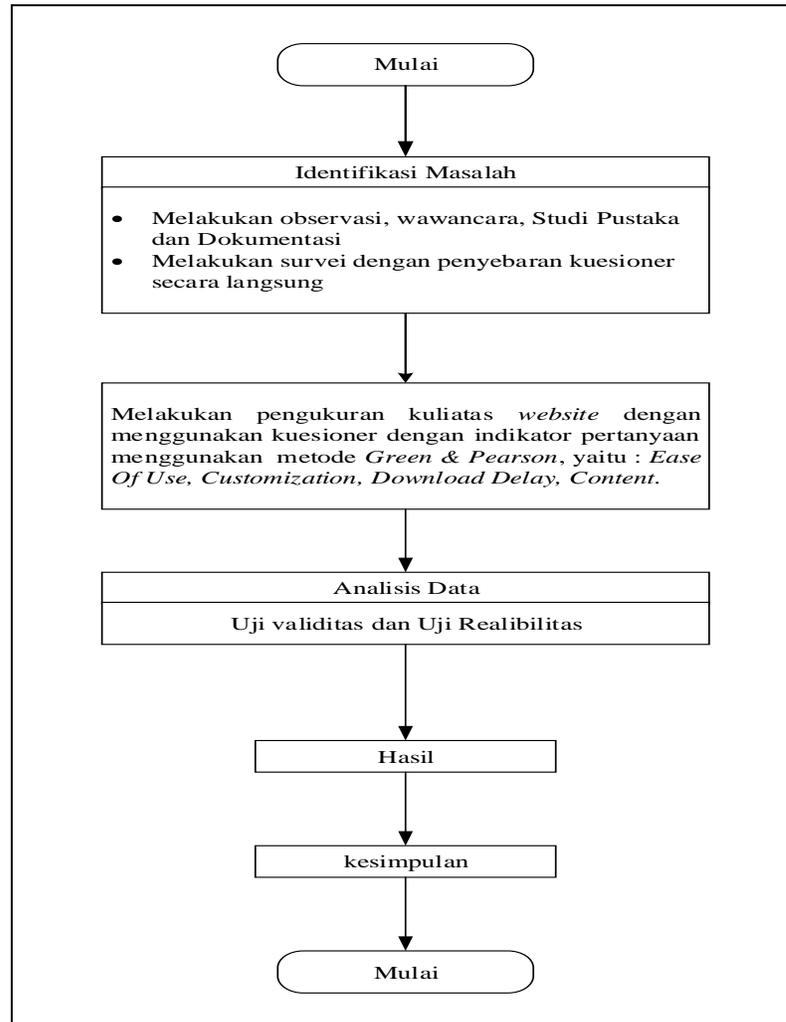
PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan

3.1.1. Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu :

- a. Mulai.
- b. Identifikasi masalah terhadap aplikasi Penjualan Sparepart Yamaha Cabang Veteran Palembang dengan cara observasi dan studi pustaka.
- c. Pengukuran kepuasan pengguna aplikasi dengan cara menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya menggunakan metode *Green & Pearson*.
- d. Menganalisis hasil dari pengisian kuesioner dengan melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Dari uji validitas dan uji reabilitas akan didapatkan nilai validasi masing – masing item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.
- e. Menghitung skor dari jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi penjualan pada PT. Thamrin Brothers Cabang Veteran Palembang.
- f. Selesai.



Sumber : Diolah Sendiri

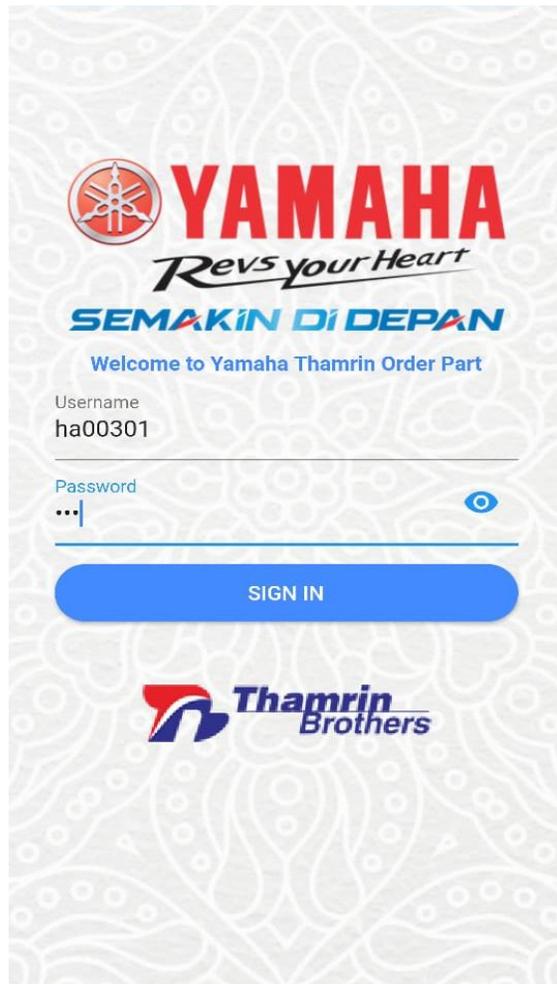
Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.1.2. Tampilan Aplikasi

3.1.2.1. Tampilan Form Login

Pada gambar 3.2 merupakan tampilan *login* sebagai langkah awal yang harus diisi *user* sebelum masuk ke halaman aplikasi

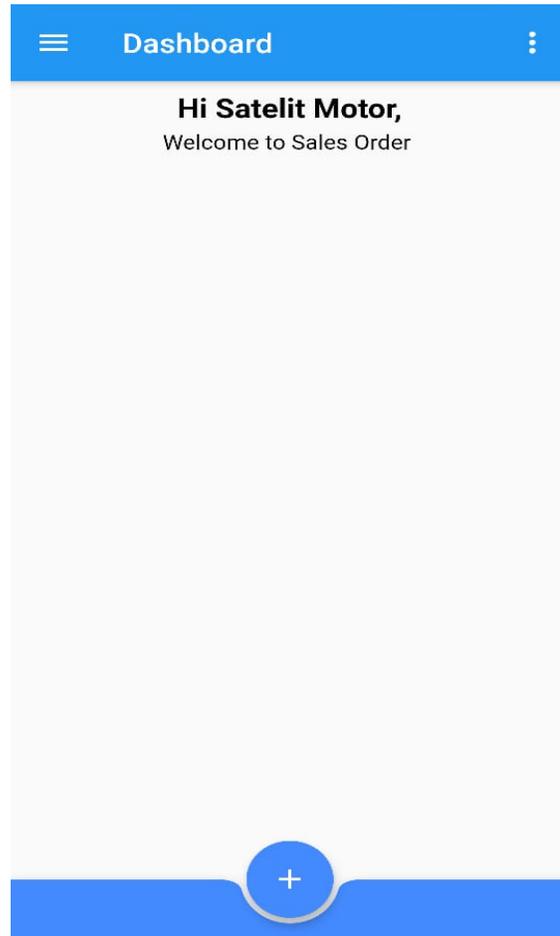
dengan cara mengisi *username* dan *password* yang telah diberikan kepada pemilik toko (*partshop*).



Gambar 3.2. Tampilan Form Login

3.1.2.2. Tampilan Dashboard

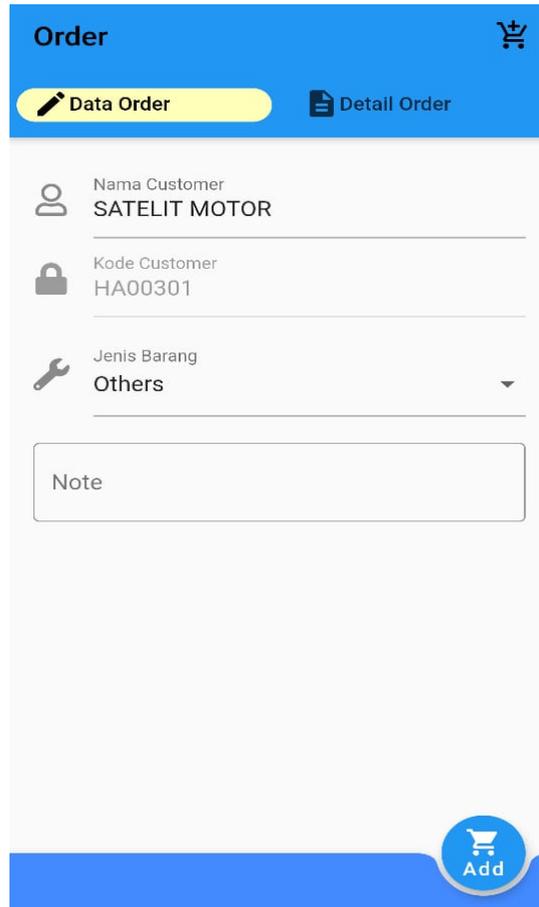
Pada gambar 3.3 merupakan tampilan *dashboard* yang menunjukkan bahwa pemilik akun telah berhasil melakukan *login*.



Gambar 3.3. Tampilan Dashboard

3.1.2.3. Tampilan Data Order

Pada gambar 3.4 merupakan tampilan data *order* yang menunjukkan data *customer* berupa nama *customer*, kode *customer*, dan memilih jenis barang yang akan di *order* beserta kolom *note* jika ada keterangan yang ingin disampaikan oleh *user*.



Gambar 3.4. Tampilan Data Order

3.1.2.4. Tampilan Input Detail Order

Pada gambar 3.5 merupakan tampilan *input detail order* yang dilakukan setelah *user* mengisi data *order* dengan lengkap dan dilanjutkan dengan menambah barang yang akan di order pada menu *add*.

Tambah Detail Order
GenuineParts

Nama Part
GASKET, EXHAUST PIPE (14D1)

Qty
2

Buat Order

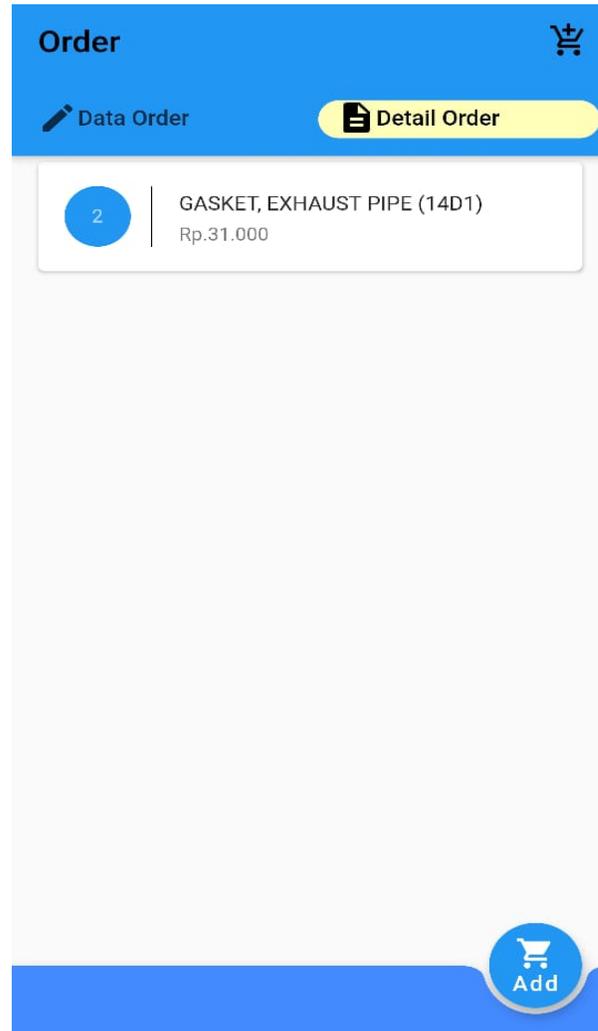
Note

Add

Gambar 3.5. Tampilan Input Detail Order

3.1.2.5. Tampilan Output Detail Order

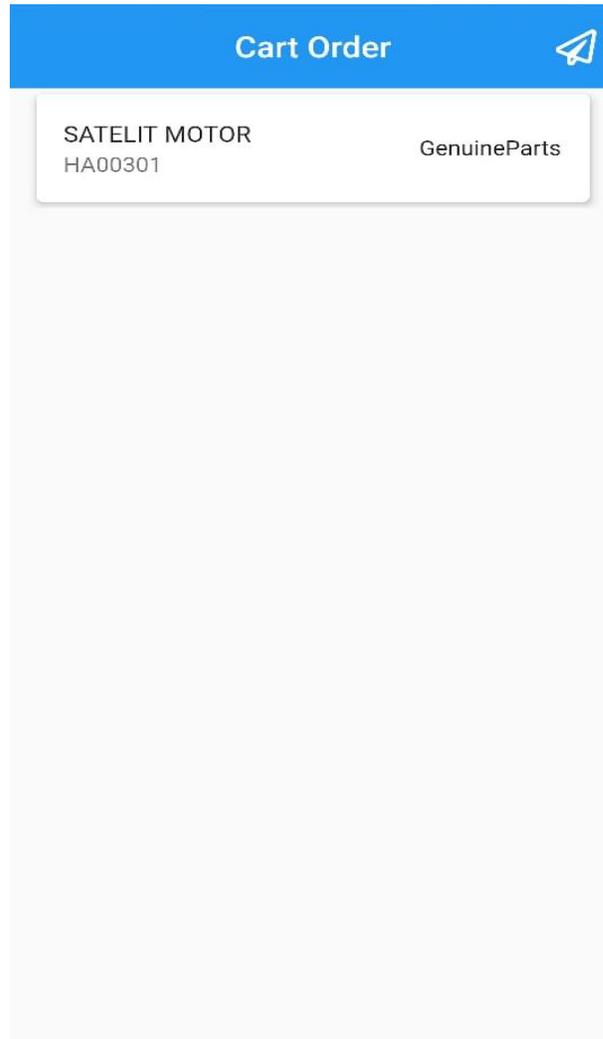
Pada gambar 3.6 merupakan tampilan *output detail order* yang akan tampil setelah *user* membuat data yang ingin di *order* dan menyimpan orderan ke dalam *card order* dengan cara memilih ikon keranjang yang di samping kanan atas.



Gambar 3.6. Tampilan Output Detail Order

3.1.2.6. Tampilan Card Order

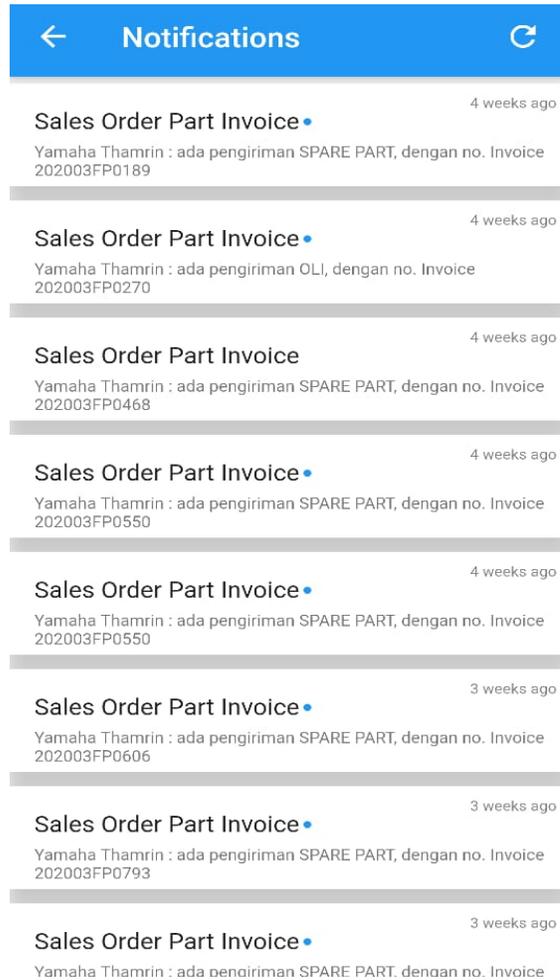
Pada gambar 3.7 merupakan tampilan *card order* yang akan menampilkan *detail order* barang yang siap di kirim datanya pada ikon kirim disamping kanan atas.



Gambar 3.7. Tampilan Card Order

3.1.2.7. Tampilan Notifications

Pada gambar 3.8 merupakan tampilan *notifications* untuk memberitahukan kepada *user* bahwa ada pengiriman barang dengan nomor invoice dan rincian barang yang akan dikirim.



Gambar 3.8. Tampilan Notifications

3.1.3 Kuesioner

Dalam penelitian ini, penulis membuat sejumlah pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan Aplikasi Penjualan Sparepart Yamaha yang akan dibagikan dan diisi oleh responden yang menggunakan aplikasi secara langsung. Berikut tabel kuesioner yang akan dibagikan kepada responden

:

Tabel 3.1. Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1. EASE OF USE					
1.1	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah untuk anda akses				
1.2	Anda sering mengakses Aplikasi Penjualan Sparepart				
1.3	Menu & link dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses				
1.4	Pencarian informasi yang anda butuhkan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dilakukan				
2. CUSTOMIZATION					
2.1	Tampilan Aplikasi Penjualan Sparepart mudah di kenali				
2.2	Teknik pewarnaan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik dan tidak membosankan untuk anda				
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dikenali				
3. DOWNLOAD DELAY					
3.1	Informasi yang anda butuhkan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sudah jelas				
3.2	Mengakses informasi dalam Aplikasi Penjualan				

	Sparepart ini tidak membutuhkan waktu yang lama				
3.3	Setiap halaman dalam Aplikasi Penjualan Sparepart ini ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya				
3.4	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses pada setiap halamannya				
4. CONTENT					
4.1	Informasi yang disajikan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sesuai dengan kebutuhan anda				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik bagi anda				
4.3	Teks yang ditampilkan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dibaca dengan jelas				
4.4	Informasi yang disajikan Aplikasi Penjualan Sparepart <i>up to date</i>				
5. URAIAN					
5.1	Tuliskan keluhan Anda selama menggunakan Aplikasi Penjualan Sparepart! Jawaban :				
5.2	Apakah yang menjadi alasan Anda untuk kembali mengakses aplikasi ini? Jawaban :				
5.3	Apakah Anda mau merekomendasikan Aplikasi Penjualan Sparepart kepada teman atau rekan anda ? Jika “YA” berikan alasan dan jika “Tidak” berikan juga alasan.				

	Jawaban :
5.4	Mohon tuliskan saran Anda guna peningkatan kualitas pada Aplikasi Penjualan Sparepart bagi para penggunanya ! Jawaban :

3.1.4. Hasil Responden

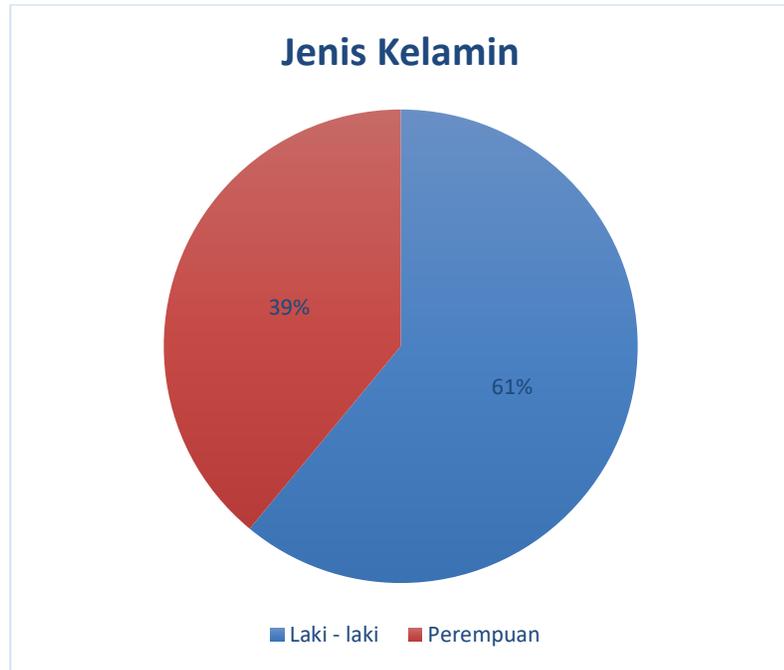
Dalam penelitian ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung dengan menunggu responden saat pengisian kuisisioner kepada 36 responden. Berikut perincian kuisisioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	36
Kuesioner yang kembali	36
Kuesioner yang dapat digunakan	36

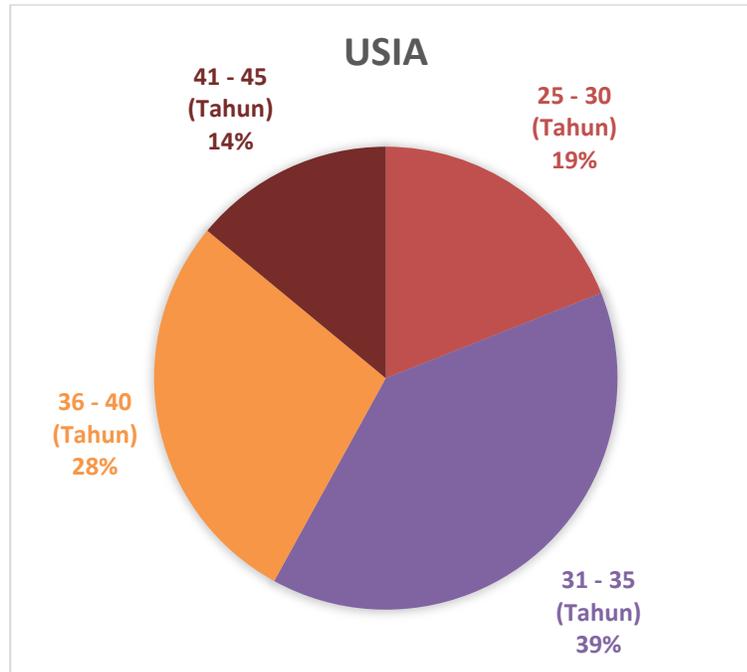
3.1.5. Deskripsi Responden

Berikut ini akan digambarkan mengenai data responden yang dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.



Gambar 3.9. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 3.9 diatas menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Dapat dilihat bahwa sebanyak 61 % berjenis kelamin laki – laki dan 39 % berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasi bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki – laki dan pada penyebaran kuesioner banyak ditemui pengguna aplikasi yang berjenis kelamin laki – laki.



Gambar 3.10. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Dari gambar 3.10 diatas menjelaskan distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa sebanyak 19 % berusia 25 – 30 tahun, 39 % berusia 31 – 35 tahun, 28% berusia 36 – 40 tahun serta 14 % untuk berusia 41 – 45 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden yang merupakan *customer* sekaligus pengguna Aplikasi Penjualan Sparepart Yamaha Cabang Veteran berada pada usia 31 – 35 tahun.

3.1.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan kepada 36 responden yang menggunakan aplikasi penjualan PT. Thamrin Brothers Cabang Veteran Palembang.

3.1.6.1. Uji Validitas

Pembuktian validitas dilakukan dengan uji korelasi antara nilai setiap pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Item pertanyaan akan dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel demikian pula sebaliknya, dinyatakan tidak valid jika r hitung $<$ r table. Tingkat signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05 (Hidayat, 2009). Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas

Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
EOU1	0,693	Valid
EOU2	0,727	Valid
EOU3	0,721	Valid
EOU4	0,870	Valid
CUS1	0,831	Valid
CUS2	0,841	Valid
CUS3	0,790	Valid
DD1	0,894	Valid
DD2	0,841	Valid
DD3	0,907	Valid
DD4	0,752	Valid
CON1	0,688	Valid

CON2	0,501	Valid
CON3	0,699	Valid
CON4	0,841	Valid

Hasil uji validitas kuesioner pada setiap pertanyaan diatas semuanya valid yaitu r hitung $> 0,339$ sehingga tidak ada item pertanyaan yang dibuang.

3.1.6.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alfa* dengan nilai $> 0,6$ dinyatakan sebagai nilai reliabilitas yang tinggi (Notoadmodjo, 2012). Jika salah satu item pertanyaan menunjukkan tidak valid pada saat dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka pernyataan item tersebut harus diganti kemudian dilakukan pengujian ulang. Hasil pengujian reliabilitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
15 Item Pertanyaan	0,960	Sangat Reliabel

Pada tabel 3.4 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner pada setiap pertanyaan diatas $> 0,6$ sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliable.

3.1.7. Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti kumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban dari setiap jawaban responden terhadap item pertanyaan kuisisioner yang peneliti berikan.

3.1.7.1. Distribusi Variabel *Ease Of Use*

Ease of use adalah kemampuan perangkat lunak yang memungkinkan pengguna dengan mudah memahami apakah sesuai dan bagaimana penggunaanya dalam tugas tertentu. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.5 :

Tabel 3.5. Distribusi Variabel *Ease Of Use*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
1. EASE OF USE									
1.1	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah untuk anda	0	0	4	11,1	15	41,7	17	47,2

	akses								
1.2	Anda sering mengakses Aplikasi Penjualan Sparepart	1	2,8	8	22,2	15	41,7	12	33,3
1.3	Menu & link dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses	0	0	5	13,9	16	44,4	15	41,7
1.4	Pencarian informasi yang anda butuhkan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dilakukan	0	0	5	13,9	20	55,6	11	30,6

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *ease of use* diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 47,2%, S (Setuju) adalah 41,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 11,1% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden sangat

setuju aplikasi penjualan sparepart yamaha mudah untuk di akses.

2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 33,3%, S (Setuju) adalah 41,7%, TS (Tidak Setuju) adalah 22,2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 2,8%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa sering mengakses aplikasi penjualan sparepart yamaha.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 41,7%, S (Setuju) adalah 44,4%, TS (Tidak Setuju) adalah 13,9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa menu & link dalam aplikasi penjualan sparepart yamaha mudah diakses.
4. Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30,6%, S (Setuju) adalah 55,6%, TS (Tidak Setuju) adalah 13,9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa pencarian informasi yang di butuhkan dalam aplikasi penjualan sparepart yamaha mudah dilakukan.

3.1.7.2 Distribusi Variabel *Customization*

Customization adalah kemampuan perangkat lunak yang memungkinkan pengguna mengoperasikan dan mengendalikannya dengan mudah. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.6 :

Tabel 3.6. Distribusi Variabel *Customization*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
2. CUSTOMIZATION									
2.1	Tampilan Aplikasi Penjualan Sparepart mudah di kenali	0	0	7	19,4	18	50	11	30,6
2.2	Teknik pewarnaan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik dan tidak membosankan untuk anda	1	3	5	14	20	55	10	28
2.3	Pembagian posisi informasi yang	4	11	7	19	17	48	8	22

disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dikenali									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variable *Customization* diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30,6%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 19,4% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa tampilan aplikasi penjualan sparepart yamaha mudah di kenali.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28%, S (Setuju) adalah 55%, TS (Tidak Setuju) adalah 14% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa Teknik pewarnaan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha menarik dan tidak membosankan.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 22%, S (Setuju) adalah 48%, TS (Tidak Setuju)

adalah 19% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 11%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa pembagian posisi informasi yang disajikan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha mudah dikenali.

3.1.7.3 Distribusi Variabel *Download Delay*

Download Delay adalah kemampuan perangkat lunak untuk pengunduhan data bagi pengguna (*user*). Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.7 :

Tabel 3.7. Distribusi Variabel *Download Delay*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
3. DOWNLOAD DELAY									
3.1	Informasi yang anda butuhkan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sudah jelas	0	0	5	13,9	18	50	13	36,1
3.2	Mengakses informasi dalam Aplikasi Penjualan Sparepart ini	0	0	6	17	17	47	13	36

	tidak membutuhkan waktu yang lama								
3.3	Setiap halaman dalam Aplikasi Penjualan Sparepart ini ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya	0	0	4	11	21	58	11	31
3.4	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses pada setiap halamannya	2	6	7	19	16	44	11	31

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Download Delay* diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36,1%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 13,9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju

bahwa informasi yang di butuhkan pada aplikasi penjualan sparepart Yamaha sudah jelas.

2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 47%, TS (Tidak Setuju) adalah 17% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju untuk mengakses informasi pada setiap halaman aplikasi penjualan sparepart Yamaha tidak membutuhkan waktu yang lama.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 31%, S (Setuju) adalah 58%, TS (Tidak Setuju) adalah 11% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju setiap halaman dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha ditampilkan dengan cepat setelah diklik menunya.
4. Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 31%, S (Setuju) adalah 44%, TS (Tidak Setuju) adalah 19% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 6%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa aplikasi penjualan sparepart Yamaha mudah diakses pada setiap halamannya.

3.1.7.4 Distribusi Variabel *Content*

Content adalah kemampuan perangkat lunak untuk mudah dipelajari oleh pengguna (*user*). Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.8 :

Tabel 3.8. Distribusi Variabel *Content*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban							
		STS		TS		S		SS	
		1	%	2	%	3	%	4	%
4. <i>CONTENT</i>									
4.1	Informasi yang disajikan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sesuai dengan kebutuhan anda	0	0	4	11,1	18	50	14	38,9
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik bagi anda	0	0	6	17	19	53	11	30
4.3	Teks yang ditampilkan	0	0	5	14	21	58	10	28

	dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dibaca dengan jelas								
4.4	Informasi yang disajikan Aplikasi Penjualan Sparepart <i>up to date</i>	0	0	6	17	17	47	13	36

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Content* diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 38,9%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 11,1% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi penjualan sparepart Yamaha sesuai dengan yang kebutuhan.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 53%, TS (Tidak Setuju) adalah 17% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bawa rata-rata responden setuju

bahwa keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha menarik.

3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 28%, S (Setuju) adalah 58%, TS (Tidak Setuju) adalah 14% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju teks yang ditampilkan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha mudah dibaca dengan jelas.
4. Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 47%, TS (Tidak Setuju) adalah 17% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha *up to date*.

Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pertanyaan kuesioner dengan rekapitulasi pengumpulan data kuesioner yang berjumlah 36 responden.

Dari patokan tersebut, maka perhitungan untuk menentukan presentase dari interpretasi hasil “Menurut Riduwan dan Akdon

(2013), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:”

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Total Skor Penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (4) x jumlah responden (36)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor / angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel 3.9 dibawah ini :

No.	Persentase (%)	Interpretasi
1.	0% – 20%	Sangat Lemah
2.	21% – 40%	Lemah
3.	41% – 60%	Cukup
4.	61% – 80%	Kuat
5.	81% – 100%	Sangat Kuat

(Sumber: Ridwan dan Akdon, 2013)

Penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing indikator dalam tiap konstruk kuisisioner dapat dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10. Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

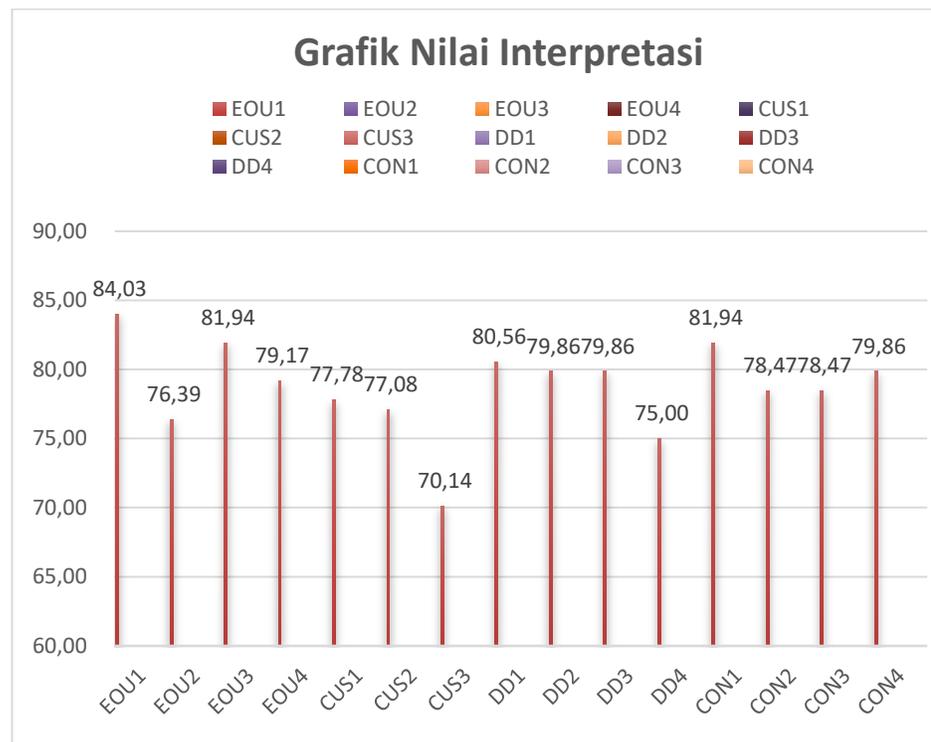
Variabel	Indikator	Kode	Nilai (%)	Interpretasi
<i>Easy Of Use</i>	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah untuk anda akses	EOU1	84,03	Sangat Kuat
	Anda sering mengakses Aplikasi Penjualan Sparepart	EOU2	76,39	Kuat
	Menu & link dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses	EOU3	81,94	Sangat Kuat
	Pencarian informasi yang anda butuhkan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dilakukan	EOU4	79,17	Kuat
	Tampilan Aplikasi Penjualan Sparepart	CUS1	77,78	Kuat

<i>Customization</i>	mudah di kenali			
	Teknik pewarnaan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik dan tidak membosankan untuk anda	CUS2	77,08	Kuat
	Pembagian posisi informasi yang disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dikenali	CUS3	70,14	Kuat
<i>Download Delay</i>	Informasi yang anda butuhkan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sudah jelas	DD1	80,56	Sangat Kuat
	Mengakses informasi dalam Aplikasi Penjualan Sparepart ini tidak membutuhkan waktu yang lama	DD2	79,86	Kuat
	Setiap halaman	DD3	79,86	Kuat

	dalam Aplikasi Penjualan Sparepart ini ditampilkan dengan cepat setelah anda klik menunya			
	Aplikasi Penjualan Sparepart mudah diakses pada setiap halamannya	DD4	75,00	Kuat
<i>Content</i>	Informasi yang disajikan pada Aplikasi Penjualan Sparepart sesuai dengan kebutuhan anda	CON1	81,94	Sangat Kuat
	Keberagaman informasi yang disajikan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart menarik bagi anda	CON2	78,47	Kuat
	Teks yang ditampilkan dalam Aplikasi Penjualan Sparepart mudah dibaca dengan jelas	CON3	78,47	Kuat

	Informasi yang disajikan Aplikasi Penjualan Sparepart <i>up to date</i>	CON4	79,86	Kuat
--	---	------	-------	------

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing indikator diatas dapat dilihat pada gambar 3.11 dibawah ini :



Gambar : 3.11. Grafik Nilai Interpretasi

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna sebagai berikut :

- a. Variabel *ease of use* nilai tertinggi terdapat pada item pertanyaan nomor 1.1 dengan hasil 84,03%. Disimpulkan, aplikasi penjualan sparepart yamaha mudah untuk diakses.
- b. Variabel *customization* nilai tertinggi terdapat pada item pertanyaan nomor 2.1 dengan hasil 77,78%. Disimpulkan, tampilan aplikasi penjualan sparepart Yamaha mudah di kenali.
- c. Variabel *download delay* nilai tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 3.1 dengan hasil 80,56%. Disimpulkan, bahwa informasi yang dibutuhkan pada aplikasi penjualan sparepart Yamaha sudah jelas.
- d. Variabel *content* nilai tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 4.1 dengan hasil 81,94%. Disimpulkan, bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi penjualan sparepart yamaha sesuai dengan kebutuhan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penjualan sparepart Yamaha maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa puas, sehingga aplikasi ini layak digunakan. Dilihat dari hasil perhitungan interpretasi variabel *ease of use*, indikator pengguna mendapat nilai tertinggi yaitu 84,03% terhadap item pertanyaan nomor 1.1. Hal ini berkaitan pada setiap halaman aplikasi penjualan sparepart Yamaha yang mudah untuk diakses.

Pada perhitungan interpretasi variabel *customization*, indikator pengguna mendapat nilai terendah 70,14% terhadap item pertanyaan 2.3. Hal ini berkaitan dengan kurangnya pembagian posisi informasi yang disajikan dalam aplikasi penjualan sparepart Yamaha di cabang veteran Palembang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, penulis merangkum kritik dan saran yang dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan berdasarkan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarakan sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan diharapkan untuk melakukan upaya perbaikan terutama pada atribut informasi yang kurang maupun dari segi tampilan yang disajikan kepada pengguna agar menjadi lebih baik lagi.
2. Berdasarkan hasil pengukuran aplikasi ini layak untuk dipakai, maka pihak perusahaan dapat merekomendasikan kepada pemilik toko yang belum memakai untuk menggunakan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, K. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Al-qutaish, R. (2010). *Quality Models in Software Engineering Literature : An Analytical and Comparative Study*, 6 (3), 166-175.
- Akdon dan Ridwan. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- D.T. Green & J. M. Pearson. (2004). *Confirmatory factor analysis of two website Usability*, In *Proceeding of the third Annual Workshop on HCI Research*, PP. 10-11.
- Fadlan, M. *Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan IAIN Purwokerto*. *Jurnal kependidikan*, Vol. IV No. 1, 2016.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, F. S. (2014). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech*. *Jurnal Teknologi Dan Informatika (TEKNOMATIKA)*, Vol. 4 , No. 1.
- Hidayat, A. (2009). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Mellinda, A. (2017). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Rini O. (2016). *Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Study Kasus Siswa/i Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta*. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Vol.XII, No. 1 Maret. ISSN: 1978-1946.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supriyadi. (2016). *Community Of Practitioners : Solusi Alternatif Berbagai Pengetahuan Antar Pustakawan*. *Lentera Pustaka* 2 (2): 83-93.
- Sutabri, T. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.