

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

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN USER PADA APLIKASI
ELECTRONIC DATA CONTROL (EDC) DI PDAM TIRTA
MUSI PALEMBANG SUMATERA SELATAN**



**Diajukan Oleh:
FEBRI HAMSUR
021110119**

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

PALEMBANG

2015

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

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PKL

NAMA : Febri Hamsur
NOMOR POKOK : 021110119
PROGRAM STUDI : Sistem Informasi
JENJANG PENDIDIKAN : Strata 1 (S1)
KONSENTRASI : Pemrograman dan Desain
JUDUL PKL : Pengukuran Tingkat Kepuasan User Pada
Aplikasi Electronic Data Control (EDC) Di
PDAM Tirta Musi Palembang Sumatera
Selatan

Palembang, Agustus 2015

Mengetahui,

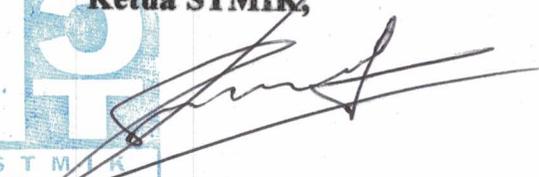
Pembimbing PKL,


Hendra Hadiwijaya, S.E., M.Si.
NIDN : 0229108302

Mengetahui,

Ketua STMIK,




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

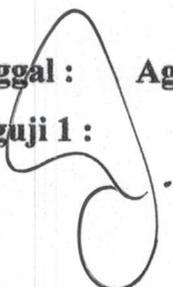
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PKL

NAMA : Febri Hamsur
NOMOR POKOK : 021110119
PROGRAM STUDI : Sistem Informasi
JENJANG PENDIDIKAN : Strata 1 (S1)
KONSENTRASI : Pemrograman dan Desain
JUDUL PKL : Pengukuran Tingkat Kepuasan User Pada Aplikasi Electronic Data Control (EDC) Di PDAM Tirta Musi Palembang Sumatera Selatan

Tanggal : Agustus 2015

Penguji 1 :



18/08/08

Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng

NIDN : 0215028002

Tanggal : Agustus 2015

Penguji 2 :



Adelin, S.T

NIDN : 0211127901

Disetujui Oleh:

Ketua STMIK,



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

NIP : 09.PCT.13

Motto dan Persembahan

Motto

Celaka itu adalah orang yang pandai dalam urusan dunia, namun bodoh

Dalam urusan akhirat.

Jadilah seekor angsa, kelihatan tenang berenang dalam permukaan air

Namun, kedua kakinya seakan kesetanan mendayung di dalam air.

Semangat adalah sebetulnya kepingan-kepingan bara kemauan yang kita sisipkan pada setiap celah dalam kerja keras kita, untuk mencegah masuknyakemalasan dan penundaan.

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT yang telah memberi karunia, Nikmat, serta rahmatnya yang tiada hentinya kepada diriku.
- ❖ Kedua orang tuaku (Rustam Effendy dan Halimah Tusyakdiyah)
Ayah yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, ibu curahan hatiku, penawar dukaku, penyejuk hatiku, dan bidadariku, ku selalu mohon doa'mu bahagia hidup matiku. Ibu dan Ayah kalianlah harapanku terima kasih karena tanpa kalian aku tidak bisa apa-apa, aku mencintai kalian.
- ❖ Buat pembimbingku Bapak Hendra Hadiwijaya S.E., M.Si terima kasih banyak atas bimbingan saran, dan dukungan selama ini.
- ❖ Buat Sahabatku Aditya Nugraha Muliya, yang telah membantuku dan memberikan dukungan selama pembuatan laporan ini.
- ❖ Buat semua sahabat Pondok Tawo yang telah memberikan dukungannya.
- ❖ Sahabatku (Ali, Rolan, Septa, Sadam, David, Ocky, Zul, Rizki dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Laporan Kerja Praktek Lapangan ini disusun berdasarkan apa yang telah kami lakukan pada saat dilapangan yakni pada “PDAM Tirta Musi Palembang” yang beralamat di Jln. Rambutan Ujung Palembang dimulai dari tanggal 16 Maret 2015 s/d 16 April 2015.

Kerja praktek lapangan ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi “Sistem Informasi” Selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh kerja praktek ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah. Dalam penyusunan laporan hasil kerja praktek lapangan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Andri Saputra, S.Kom., M.Kom., Selaku Kaprodi SI STMIK PALCOMTECH Palembang
2. Bapak Hendra Hadiwijaya, S.E., M.Si Selaku Pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan dengan sabar dan penuh

perhatian sehingga Laporan PKL ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

3. Kedua orang tua, adik ku tersayang yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual serta pengorbanan doa selama penulis membuat laporan PKL ini.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak, begitu pula dalam penulisan ini. Apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan kerja praktek ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Akhir kata, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan penulisan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis laporan ini dan pada umumnya bagi para pembaca.

Palembang, Agustus 2015

Penyusun

Febri Hamsur

NPM : 021110119

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup PKL | 2 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat PKL..... | 2 |
| 1.3.1. Tujuan | 2 |
| 1.3.2. Manfaat | 2 |
| 1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL..... | 3 |
| 1.4.1. Tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 3 |
| 1.4.2. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) | 3 |
| 1.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Kepuasan | 6 |
| 2.1.2 Tingkat Kepuasan | 6 |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 2.1.3 | Aplikasi | 7 |
| 2.1.4 | <i>Electronic Data Control (EDC)</i> | 7 |
| 2.1.5 | Merode Penelitian | 8 |
| 2.1.6 | Uji Validasi | 9 |
| 2.2 | Gambaran Umum Perusahaan | 11 |
| 2.2.1 | Sejarah Perusahaan | 11 |
| 2.2.2 | Visi Perusahaan | 12 |
| 2.2.3 | Misi Perusahaan | 12 |
| 2.2.4 | Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang..... | 13 |
| | 2.2.4.1 Struktur Organisasi..... | 13 |
| | 2.2.4.2 Uraian Tugas dan Wewenang..... | 14 |
| BAB III LAPORAN KEGIATAN | | |
| 3.1 | Populasi dan Sampel | 18 |
| 3.2 | Teknik Sampling Yang Digunakan | 18 |
| 3.3 | Teknik Penentuan Jumlah Responden | 19 |
| 3.4 | Skala Yang Digunakan Kuisisioner | 19 |
| 3.5 | Variabel-Variabel Yang Diukur | 25 |
| | 1) Variabel <i>Efektifitas</i> | 25 |
| | 2) Variabel <i>Efisiensi</i> | 26 |
| | 3) Variabel <i>Learnability</i> | 26 |
| | 4) Variabel <i>Error</i> | 26 |
| | 5) Variabel <i>Safety</i> | 27 |
| | 6) Variabel <i>Error</i> | 27 |
| 3.6 | Hasil Dan Pembahasan | 29 |

BAB IV PENUTUP

| | | |
|-----|----------------|----|
| 4.1 | Simpulan | 31 |
| 4.2 | Saran | 31 |

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-----------------------------------------------|----------------|
| Tabel 3.1. Tabel Nilai | 19 |
| Tabel 3.2. Tabel Hasil Kuesioner..... | 20 |
| Tabel 3.3. Variabel <i>Efektifitas</i> | 25 |
| Tabel 3.4. Variabel <i>Efisiensi</i> | 26 |
| Tabel 3.5. Variabel <i>Learnability</i> | 26 |
| Tabel 3.6. Variabel <i>Error</i> | 26 |
| Tabel 3.7. Variabel <i>Safety</i> | 27 |
| Tabel 3.8. Variabel <i>Satisfaction</i> | 28 |
| Tabel 3.9. Total Skor Responden..... | 28 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi | 13 |
| Gambar 3.1. Grafik Skala Responden Berdasarkan Kategori | 25 |
| Gambar 3.2. Tampilan Aplikasi | 29 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 . Latar Belakang

PDAM Tirta Musi merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di dalam bidang industri yang berada di kota Palembang Sumatera Selatan. Kegiatan operasionalnya bergerak dibidang jasa pengolahan air, yang mana di dalamnya terdapat beberapa bagian yakni Bagian Satuan Pengawasan Intern, Bagian Pengembangan, Bagian Produksi, Bagian Pengendalian Kehilangan Air, Bagian SDM dan Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Pengadaan.

Selama ini PDAM Tirta Musi khususnya di Bagian Keuangan seksi PDR telah menerapkan teknologi informasi dalam membantu pekerjaannya. Dan dalam penerapannya PDAM Tirta Musi menggunakan aplikasi EDC (*Electronic Data Control*). Aplikasi EDC merupakan aplikasi pengolahan data hasil tagihan yang diolah oleh admin, selain itu juga sebagai penunjang pekerjaan pada bagian admin untuk mengontrol data-data yang di dapatkan dari para petugas penagih. Untuk mengetahui kinerja dan efektifan aplikasi EDC (*Electronic Data Control*), maka penulis melakukan penelitian aplikasi tersebut dengan cara mengukur tingkat kepuasan dengan tujuan agar aplikasi tersebut menjadi lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat judul Praktik Kerja Lapangan dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan User Pada Aplikasi EDC di PDAM Tirta Musi”**.

1.2 . Ruang Lingkup Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini akan membahas tentang “Pengukuran Tingkat Kepuasan User Pada Aplikasi EDC di PDAM Tirta Musi” adapun data yang diperlukan penulis ialah data pengguna aplikasi tersebut.

1.3 . Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1.3.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah menghasilkan data statistik pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi pada PDAM Tirta Musi.

1.3.2. Manfaat

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku kuliah khususnya pengetahuan sistem informasi, desain dan pemograman.
2. Membiasakan diri bagi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL

Sebagai cerminan bagi pihak perusahaan agar pihak perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan dari aplikasi tersebut, sehingga dapat memperbaiki aplikasi agar menjadi lebih baik.

1.3.2.3 Manfaat bagi Akademik

Sebagai bahan pedoman bagi peneliti yang sejenis dalam rangka merancang serta mengimplementasi yang lebih baik, serta sebagai masukan dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang sejenis di masa yang akan datang.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1.4.1. Tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) bertempat di PDAM Tirta Musi Palembang Sumatera-Selatan Jln. Rambutan Ujung Komplek PDAM RT. 25 RW 09 30144 Palembang.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 1 bulan terhitung dari tanggal 16 Maret 2015 sampai 16 April

2015. Praktek dijadwalkan setiap hari Senin - Jum'at pukul 07.00 WIB sampai 16.00 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Riduwan (2011:74) yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pegawai PDAM Tirta Musi terutama pegawai yang terkait dalam penggunaan aplikasi EDC tersebut sehingga penulis tahu cara penggunaan aplikasi tersebut.

2. Observasi

Menurut Riduwan (2011:76) yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Disini penulis melakukan observasi / pengamatan tentang aplikasi EDC, sehingga penulis mengetahui cara kerja dari aplikasi tersebut.

3 . Studi Pustaka

Menurut Riduwan (2011:77) yaitu ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan dan lain-lain. Disini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku tentang aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewiyana, Himma.2008.*Uji Ketergunaan Antarmuka Situs Web Perpustakaan Universitas*.Sumatera Utara.Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi.Vol 4 No.2 Desember.
- Dwi Setia, Lutfiyah.2003.*Pengukuran Usability Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Zakat Terintegrasi. (SimZaki) Menggunakan Partial Least Square(PLS)*.Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia.ISSN :1979.
- Gui, Anderes dkk.2009.*Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Inter System Business Solution (IBS) Pada PT CitraJaya Infinite System*.CommIT.Vol 3 No.1 Mei.
- Noerlina dkk.2005.*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Oracle 9i :Studi Kasus PT Sport Forecast Asia*.Jurnal Compact.Vol 2 No.1 Mei.
- Putra, Setiara Fajar dkk.2014.*Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WebQual 4.0*.Jurnal JARKOM.ISSN : 223368-6312.

<https://fathirphoto.wordpress.com/2013/09/24/cara-menghitung-skala-likert/>