

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

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI eWebAcc  
PT. SUPER SUKSES MOTOR DENGAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***



**Diajukan Oleh :  
PUTRI WULAN DARI  
021180032**

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

**PALEMBANG  
2021**

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

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : PUTRI WULAN D ARI  
**NOMOR POKOK** : 021180032  
**PROGRAM STUDI** : S1 SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**JUDUL** : PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI eWebAcc PT SUPER SUKSES  
MOTOR DENGAN METODE END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

**Tanggal : 31 Juli 2021**

**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 PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA : PUTRI WULAN DARI**  
**NOMOR POKOK : 021180032**  
**PROGRAM STUDI : S1 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)**  
**JUDUL : PENGUKURAN KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI eWebAcc PT  
SUPER SUKSES MOTOR DENGAN  
METODE END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)**

**Tanggal : 31 Juli 2021**

**Penguji 1**

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

**NIDN : 0215028002**

**Tanggal : 31 Juli 2021**

**Penguji 2**

**Deri Susanti S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 1023038403**

**Menyetujui,**

**Ketua**

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

**NIP: 09.PCT.13**

**MOTTO :**

*“Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu kesiapan”*

**Kupersembahkan kepada:**

- ✓ *Allah SWT*
- ✓ *Kedua orang tua tercinta yang tiada hentinya mendukung dan mendoakan*
- ✓ *Keluarga ku tersayang dan pasanganku yang tercinta*
- ✓ *Roynaldo H Purba selaku kepala Area Administration Manager di PT. Super Sukses Motor*
- ✓ *Dosen Pembimbing*
- ✓ *Dan sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu .*

## 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 kepuasan pengguna aplikasi eWebAcc PT Super Sukses Motor dengan *metode end user computing satisfaction (EUCS)*” . 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. Benedictus Effendi, S.T., M. T., sebagai Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Palcomtech.
2. Andri Saputra, S.Kom., M. Kom., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi di STMIK Palcomtech.
3. Adelin, S.T.Kom., sebagai Dosen Pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan waktunya kepada penulis.
4. Atin Triwahyuni, S.T.,M.Eng selaku penguji 1 dalam laporan praktik kerja lapangan yang telah memberikan waktu dan saran untuk perbaikan laporan.
5. Deri Susanti 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, saudara dan pasangan 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, Juli 2021**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup PKL .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
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.....	5
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL.....	5
1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.5.1 Wawancara .....	5
1.5.2 Observasi .....	6
1.5.3 Kuesioner .....	6
1.5.4 Studi Pustaka .....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Aplikasi Berbasis Web.....	8
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	8
2.1.3 Skala <i>Likert</i> .....	10
2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	11
2.1.5 SPSS ( <i>Statistics Program For Social Sciences</i> ).....	11
2.1.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas .....	11
2.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	12
2.2.1 Sejarah PT. Super Sukses Motor.....	12
2.2.1.1 Visi Perusahaan .....	14
2.2.1.2 Misi Perusahaan.....	14
2.2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan.....	14
2.2.2 Struktur Organisasi dan Wewenang .....	15
2.2.2.1 Struktur Organisasi.....	15
2.2.3 Uraian Tugas Wewenang.....	16
2.2.4 Uraian Kegiatan .....	18

## **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Hasil Pengamatan.....	20
3.1.1 Alur Penelitian .....	20
3.1.2 Tampilan Aplikasi Web eWebAcc.....	21
3.1.2.1 Dashboard .....	21
3.1.2.2 Menu Halaman <i>Home</i> .....	22
3.1.2.3 Menu Halaman <i>Sales Unit</i> .....	23
3.1.2.4 Menu Halaman <i>Sales Sparepart</i> .....	24
3.1.2.5 Menu Halaman Bengkel.....	25
3.1.2.6 Menu Halaman <i>General Ledger</i> .....	26

3.1.2.7 Menu Halaman <i>Report</i> .....	26
3.1.2.8 Menu Halaman <i>Setting</i> .....	27
3.1.3 Rancangan Kuesioner .....	28
3.1.4 Hasil Kuesioner .....	31
3.1.5 Deskripsi Responden .....	31
3.1.6 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	33
3.1.6.1 Uji Reliabilitas .....	33
3.1.6.2 Uji Validitas .....	34
3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner.....	36
3.1.7.1 Distribusi Variabel <i>Content</i> .....	36
3.1.7.2 Distribusi Variabel <i>Accuracy</i> .....	38
3.1.7.3 Distribusi Variabel <i>Format</i> .....	39
3.1.7.4 Distribusi Variabel <i>Easy Of Use</i> .....	41
3.1.7.5 Distribusi Variabel <i>Timeliness</i> .....	43

#### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	50
4.2 Saran.....	50

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>li</b>
-----------------------------	-----------

<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>	<b>lii</b>
------------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda Website PT. Super Sukses Motor.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian <i>End-User Computing Satisfaction instrument</i> .....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Super Sukses Motor (SSM) Palembang ....	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 3.2 Tampilkan Dashboard .....	22
Gambar 3.3 Menu Halaman <i>Home</i> .....	22
Gambar 3.4 Menu Halaman <i>Sales Unit</i> .....	23
Gambar 3.5 Menu Halaman <i>Sales Sparepart</i> .....	24
Gambar 3.6 Menu Halaman Bengkel.....	25
Gambar 3.7 Menu Halaman <i>General Ledger</i> .....	26
Gambar 3.8 Menu Halaman <i>Report</i> .....	26
Gambar 3.9 Menu Halaman <i>Setting</i> .....	27
Gambar 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	32
Gambar 3.12 Hasil Perhitungan t-tabel dan r-hitungan .....	34
Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi.....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Kategori Responden.....	28
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> ....	28
Tabel 3.3. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden .....	31
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 3.6. Distribusi Variabel <i>Content</i> .....	36
Tabel 3.7. Distribusi Variabel <i>Accuracy</i> .....	38
Tabel 3.8 Distribusi Variabel <i>Format</i> .....	39
Tabel 3.9 Distribusi Variabel <i>Easy Of Use</i> .....	41
Tabel 3.10 Distribusi Variabel <i>Timeliness</i> .....	43
Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor .....	45
Tabel 3.12 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner .....	45

## 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**

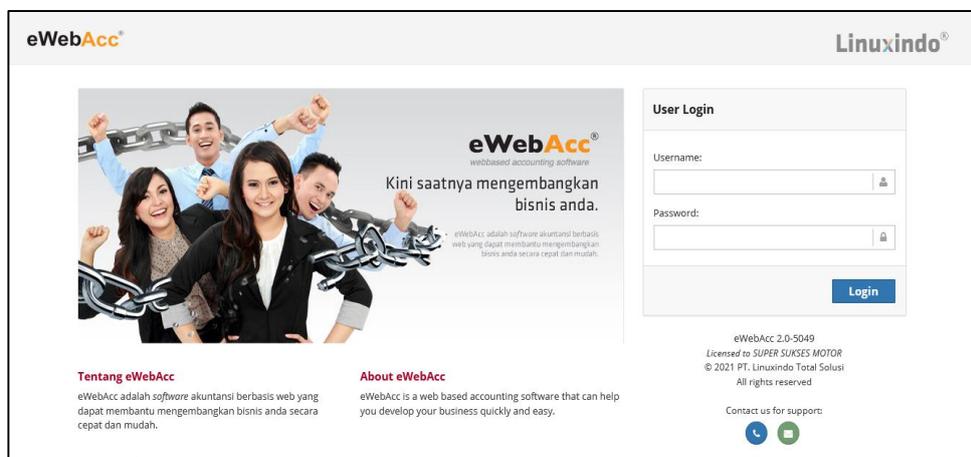
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini memang sedang tumbuh begitu cepat, dengan adanya teknologi telah memudahkan orang-orang untuk saling terhubung. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat terus menerus setiap tahunnya mendorong sektor instansi pemerintah, organisasi maupun perusahaan untuk menggunakan teknologi tersebut, Teknologi dapat mendorong perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya dengan lebih efisien dan efektif.

Dalam mendukung kelancaran dan kemudahan semua kegiatan maka diperlukan penggunaan web sebagai alat penunjang kegiatan kerja guna peningkatan kualitas kerja bagi para anggota, karyawan, ataupun pegawai pemerintahan.

PT. Super Sukses Motor (SSM) adalah perusahaan yang berstatus sebagai dealer resmi dari produk motor Kawasaki yang beroperasi sejak tahun 2008 Saat ini SSM adalah dealer utama Kawasaki (Kawasaki Main Dealer) untuk daerah Kalimantan Timur, Kalimantan Barat dan Kalimantan Selatan. Semua cabang dari SSM berstatus 3S (*Sales, Service, Sparepart*) sehingga bisa memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada konsumen.



Sumber: <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/auth/login>

**Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda Website PT. Super Sukses**

### **Motor**

PT. Super Sukses Motor memiliki website resmi yang bisa di akses dengan alamat <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/auth/login> yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan segala aktivitas di perusahaan. Website ini bisa di akses oleh semua pegawai yang memiliki akses yang jumlahnya berkisar 30 orang. Dalam penggunaan website PT. Super Sukses Motor memiliki tampilan pada halaman utama atau beranda dengan tampilan gambar terdapat menu user login untuk user masuk ke menu selanjutnya yang ada beberapa fitur seperti *sales unit* (untuk transaksi penjualan unit), *sales sparepart* (untuk transaksi penjualan sparepart), bengkel (untuk transaksi service), penerimaan dan pengeluaran kas dan laporan.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website eWebAcc dengan menerapkan *metode End User*

*Computing Satisfaction* (EUCS). Keberadaan situs website eWebAcc menjadi hal penting. PT. Super Sukses Motor perlu memperhatikan tampilan situs website eWebAcc yang menggambarkan identitas sehingga mampu menarik perhatian pengguna. Pentingnya tampilan situs website untuk membangun citra yang positif dimata pengguna sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna.

Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna serta mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan website PT. Super Sukses Motor bisa diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari empat variabel yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengangkat judul “**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-WEBACC PT. SUPER SUKSES MOTOR DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**”.

## **1.2 Ruang Lingkup PKL**

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian yang akan diukur adalah website PT. Super Sukses Motor dengan alamat <http://sisis.supersukses.net/ewebacc/auth/login>.
2. . Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model kepuasan pengguna metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari empat variable yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), Ketepatan (*Timeliness*).

3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu: Sangat Setuju(SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses website PT. Super Sukses Motor di Cabang Palembang dengan populasi berjumlah 30 responden.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel sensus karena menggunakan semua populasi dalam penelitian.
6. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*

### **1.3 Tujuan dan Manfaat PKL**

#### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah Mengukur tingkat kepuasan pengguna website PT. Super Sukses Motor dengan menggunakan model kepuasan pengguna EUCS.

#### **1.3.2 Manfaat**

##### **1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

Peneliti dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran aplikasi berbasis website berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

##### **1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL**

Sebagai masukan yang dapat dijadikan sebuah tolak ukur untuk melakukan perbaikan website di PT. Super Sukses

Motor setelah mengetahui hasil dari pengukuran tingkat kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

### **1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik**

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

## **1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL**

### **1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT. Super Sukses Motor Cabang Palembang beralamat di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.886, 20 Ilir D II, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127.

### **1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL**

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan selama satu bulan. Pada hari Senin-Sabtu pukul 07.00 WIB – 16.30 WIB.

## **1.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Wawancara**

Menurut Sugiyono (2016: 231), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Roynaldo Hasiholan Purba selaku *Area Administration Manager* di PT. Super Sukses Motor. Data yang didapat dari hasil wawancara berupa

data mengenai *website* eWebAcc bahwa belum pernah dilakukan pengujian terhadap *website* tersebut serta alasan diaktifkannya *website* PT. Super Sukses Motor.

### **1.5.2 Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan, Sugiyono (2017;203)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung pada aplikasi eWebAcc PT. Super Sukses Motor cabang Palembang untuk dapat mengidentifikasi masalah terkait penggunaan aplikasi tersebut. Dengan beberapa fitur seperti *sales unit* (untuk transaksi penjualan unit), *sales sparepart* (untuk transaksi penjualan sparepart), bengkel (untuk transaksi service), penerimaan dan pengeluaran kas dan laporan.

### **1.5.3 Kuesioner**

Kuesioner (*angket*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sugiyono, 2013: 142). Karena angket dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun angket perlu diperhatikan beberapa hal. Pertama, sebelum

butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian. Kedua, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (popular), kalimat tidak terlalu panjang. Dan ketiga, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan berstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

Pada penelitian ini kuesioner dibuat dengan merujuk pada model EUCS dengan 4 variabel yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang dimana website ini bisa di gunakan oleh siapapun yang memiliki akses dan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus.

#### **1.5.4 Studi Pustaka**

Menurut Lestari (2014:27), metode kepustakaan yaitu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan cara pengumpulan data dari bahan-bahan referensi, jurnal dan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Aplikasi Berbasis Web**

Menurut Simarmata (2010: 185) aplikasi berbasis web adalah sistem perangkat lunak yang berdasarkan pada teknologi dan standar *World Wide Web Consortium (W3C)*. W3C menyediakan sumber daya web spesifik seperti konten dan layanan melalui sebuah antarmuka pengguna dan browser web. Aplikasi web atau aplikasi berbasis web adalah aplikasi yang dijalankan melalui browser. Aplikasi seperti ini pertama kali dibangun hanya dengan menggunakan bahasa yang disebut dengan HTML (*HyperText Markup Language*) dan protokol yang digunakan dinamakan HTTP (*HyperText Transfer Protokol*). HTTP memiliki kelemahan yaitu Semua perubahan harus dilakukan pada level aplikasi. Pada perkembangan berikutnya, sejumlah skrip dan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML.

##### **2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Sebuah perusahaan bisa di katakan berhasil jika sudah memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik. Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi” dapat di artikan bahwa kepuasan timbul karena sistem di manfaatkan secara

optimal dengan melakukan interaksi langsung orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Ada beberapa model evaluasi yang telah dikembangkan oleh ilmuwan untuk mengukur kepuasan. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan ialah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara harapan user dan kenyataan yang diterima user atas website yang digunakan. Dimensi yang digunakan sebagai alat ukur ialah isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), mudah digunakan (*Easy of use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Somers et al. (2003) yang mengadopsi dari Xiao dan Dasgupta (2002). Somers et al. (2003:597) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain:

1. Kelengkapan isi (*Content*)

Mengukur kepuasan pengguna yaitu ditinjau dari sisi isi web, isi informasi.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data, keakuratan sistem, kesalahan dalam proses pengolahan data/*error*.

3. Bentuk (*Format*)

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan, estetika dari antar muka sistem.

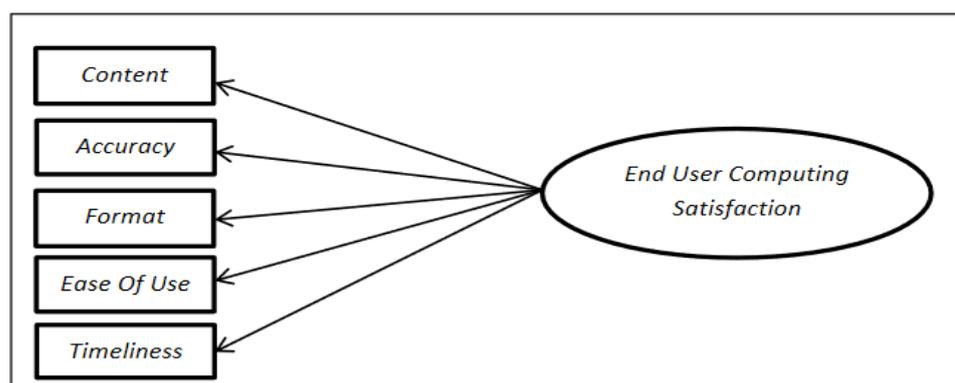
#### 4. Kemudahan pengguna (*Ease of Use*)

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

#### 5. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Adapun gambar model kepuasan pengguna model *End-User Computing Satisfaction Instrument* dapat dilihat pada gambar.



(Sumber: Doll and Torkzadeh's, 1991)

**Gambar 2.1 Model Penelitian *End-User Computing Satisfaction Instrument***

#### 2.1.3 Skala *Likert*

Teknik pengukuran untuk pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *Likert*. Penggunaan skala *Likert* menurut Sugiyono (2013:132) adalah Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala *Likert* yaitu Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1).

#### **2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus yaitu sebuah teknik pengambilan sampel dimana semua populasi dijadikan sampel. Jumlah populasi pengguna website PT. Super Sukses Motor di cabang Palembang berjumlah 30 responden, pengumpulan data dilakukan melalui *survey* dengan menyebar kuesioner.

#### **2.1.5 SPSS (*Statistics Program for Social Sciences*)**

Menurut Jonathan Sarwono (2006:1) “SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk penghitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah kita dapat melakukan secara cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun”. di mana jika dilakukan secara manual akan memakan waktu lebih lama. Dalam penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS Statistics 26*.

#### **2.1.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

hasil kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner

dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment pearson*, yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap skor factor dengan skor total. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir pertanyaan dinyatakan valid, dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Uji validitas instrumen yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26.

Pertanyaan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach' Alpha*, bila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,6 maka pertanyaan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pertanyaan penelitian ini tidak reliabel.

## **2.2 Gambaran Umum Perusahaan**

### **2.2.1 Sejarah PT. Super Sukses Motor**

Super Sukses Grup merupakan main dealer kawasaki sejak tahun 1995 untuk wilayah kalimantan. kesukseksan penjualan motor kawasaki, pada tahun 2006 super sukses motor grup di berikan kesempatan untuk menjadi dealer utama motor bajai di wilayah jakarta timur dan bekasi dibawah nama PT. Bajaj Andalan Sakti. Super Sukses Group berkembang hingga mencapai jawa timur sebagai dealer *chevrolet* dengan nama perusahaan PT. Smart Mulia Abadi. *smart chevrolet* telah memiliki tiga dealer yang berlokasi di surabaya,

didoarjo, dan malang. selain bergerak di bidang otomotif, pada tahun 2007 di didirikan PT. Smart Multi Finance. pada tahun 2012, pendiri bajaj menutup bisnisnya di Indonesia dan mengalihkan produknya kepada Kawasaki, PT. Bajaj Andalan Sakti berganti nama menjadi PT. Super Sukses Anugerah dan di tunjuk sebagai dealer utama wilayah Jakarta untuk motor TVS. Di tahun yang sama, Super Sukses Grup mendirikan PT. Super Sukses Sejahtera sebagai dealer resmi Hyundai untuk wilayah Surabaya.

PT. Super Sukses Motor (SSM) sebagai salah satu bisnis unit dari Super Sukses Grup adalah perusahaan yang berstatus sebagai dealer resmi dari produk motor merk Kawasaki yang beroperasi sejak tahun 2008. Saat ini Super Sukses Motor (SSM) adalah dealer utama Kawasaki (*Kawasaki Main Dealer*) untuk daerah Kalimantan Timur, Kalimantan Barat dan Kalimantan Selatan. Selain dari pada itu, PT. Super Sukses Motor adalah dealer Kawasaki (*Kawasaki Direct Dealer*) di Jabodetabek.

Super Sukses Motor (SSM) terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan menambah kantor cabang serta melengkapi cabang dengan fasilitas yang lengkap, meningkatkan kerjasama dengan sub-dealer, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan pelayanan purna jual serta meningkatkan aplikasi sistem Informasi Teknologi.

### **2.2.1.1 Visi Perusahaan**

“Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan produk kami”

Setiap karyawan PT. Super Sukses Motor harus senantiasa melayani konsumen dengan ramah dan menunjukkan senyum, sapa dan salam.

### **2.2.1.2 Misi Perusahaan**

“Menginvestasikan tenaga kerja yang produktif untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan fleksibilitas terhadap pasar”

PT. Super Sukses Motor memilih karyawan yang mampu berkerja cepat dan memiliki kemampuan menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dari pada ukuran pada umumnya.

### **2.2.1.3 Nilai –Nilai Perusahaan**

Nilai- nilai perusahaan menjadi landasan moral dalam membentuk sistem, kebijakan, serta strategi perusahaan untuk mencapai visi dan misi. PT. Super Sukses Motor (SSM) dalam melaksanakan berbagai kegiatan di perusahaan di jiwai oleh nilai-nilai perusahaan SUPER yang di jabarkan sebagai berikut:

- *Solution*: Memberikan solusi baru atas kebutuhan dan keluhan pelanggan, proaktif dan tekun dalam bekerja, kreatif, tidak berdiam diri.

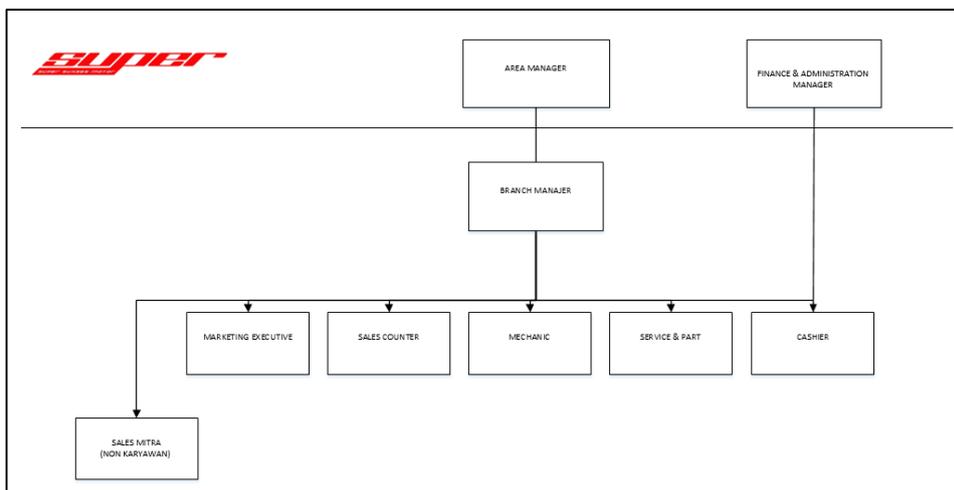
- *Unity*: Bekerjasama sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan perusahaan, mendorong kerjasama tim, tidak berpolitik, (bersikap netral), dan tidak berasumsi (berfikir sesuai fakta).
- *Passion*: Bekerja dengan hati untuk memberikan upaya terbaik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, terus belajar, ciptakan komunikasi dan pahami keinginan pelanggan, tidak mengabaikan keluhan dan masalah.
- *Energy*: Selalu positif dan memiliki semangat untuk melaksanakan pekerjaan, segera mencari solusi untuk setiap masalah, dahulukan masalah yang memerlukan perhatian dan waktu cepat, tidak membiarkan masalah tanpa solusi.
- *Respect*: Hormati pelanggan, merek, perusahaan dan hargai diri kita sendiri, bersikaplah tanggap terhadap pelanggan, hormati pemimpin kita, rekan kita dan diri kita sendiri, dengarkan pendapat orang lain, menghargai waktu orang lain.

## **2.2.2 Struktur Organisasi dan Wewenang**

### **2.2.2.1 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PT. Super Sukses Motor (SSM)

Cabang Palembang pada gambar berikut:



Sumber: PT. Super Sukses Motor

**Gambar 2.2. Struktur Organisasi PT. Super Sukses Motor (SSM) Palembang**

### 2.2.3 Uraian Tugas Wewenang

#### 1. Area Manager

- a. Mengajukan permintaan sumber daya manusia bila ada lokasi yang kekurangan personil.
- b. Mengadakan pertemuan meeting dengan TL (*Team Leader*) minimal satu bulan sekali
- c. Memberikan surat peringatan untuk pembinaan pekerja yang melakukan pekerjaan yang menyimpang dari SOP.
- d. Mengajukan/mengusulkan in house training untuk masing-masing level ke divisi supporting, hal ini dilakukan sesuai dengan hasil observasi dilapangan serta permasalahan yang timbul di lapangan.
- e. Mengajukan promosi, mutasi serta degradasi untuk level dibawahnya hal ini disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan.

#### 2. Finance & Administration Manger

- a. Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.

- b. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.
- c. Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan (*Cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, hal ini dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kondisi keuangan dapat tetap stabil.

### **3. *Branch Manager***

- a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target cabang yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional cabang.
- c. Mengkoordinasi fungsi keuangan, fungsi teknik dan klaim di cabang.
- d. Bertanggung jawab terhadap pembinaan keagenan maupun sumber bisnis cabang lainnya.

### **4. *Sales***

- a. Menawarkan barang atau jasa produksi perusahaan kepada konsumen.
- b. Menjelaskan spesifikasi produk yang dijual kepada konsumen.
- c. Melakukan komunikasi dengan pelanggan.
- d. Memberi konsultasi barang dan jasa yang akan dijual kepada calon pembeli.

### **5. *Mechanic***

- a. Memperbaiki mesin produksi yang rusak secara fisik, supaya mesin segera bisa beroperasi kembali.

- b. Melakukan perbaikan mesin produksi melalui improvement atau meningkatkan kualitas dari mesin produksi tersebut.
- c. Mendata dan menyiapkan part - part mesin sebagai spare part untuk mengantisipasi terjadi trouble berulang.

#### **6. *Service & Part Counter***

- a. Menjaga Keamanan dan kondisi Barang Spare Part.
- b. Menjaga Kebersihan Area Gudang Penyimpanan Spare Part.
- c. Menjaga dan mendata Keluar masuknya barang atau part di Gudang Penyimpanan Spare Part.
- d. Melakukan Stock Opname terhadap kondisi Spare Part bersama member section yang menyimpan Spare Part di gudang tersebut setiap tiga bulan sekali.

#### **7. *Chasier***

- a. Melakukan proses transaksi penjualan.
- b. Mencatat data penjualan.
- c. Menyebutkan uang diterima dan uang kembali kepada pelanggan
- d. Membuat laporan rutin.
- e. Merekap laporan transaksi penjualan.

### **2.2.4 Uraian Kegiatan**

Kegiatan yang dilakukan selama 1(satu) bulan di PT. Super Sukses Motor antara lain:

- a. Menerima uang masuk dan keluar.
- b. Mencetak invoice sales unit.

- c. Memasukan data penerimaan dan pengeluaran kas.
- d. Laporan harian

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1. Hasil Pengamatan**

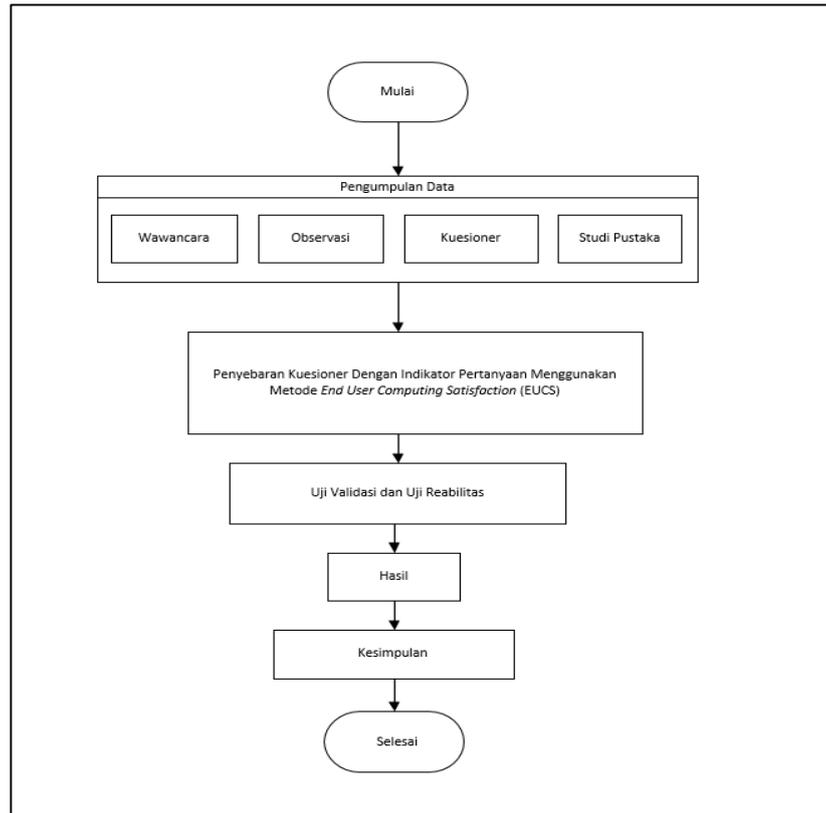
##### **3.1.1 Alur Penelitian**

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu:

1. Mulai
2. Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data terhadap *website* PT. Super Sukses Motor dengan cara wawancara, observasi, kuesioner dan studi pustaka.
3. Pengujian *User Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna *website* dengan cara menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari empat variabel yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*).
4. Penyebaran kuesioner ke 30 responden dan pengumpulan data hasil kuesioner yang dilakukan, kemudian mengolah data menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*.
5. Menganalisis hasil kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat hasil nilai dari item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.

6. Menghitung skor jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap kepuasan pengguna *website* PT. Super Sukses Motor.

7. Selesai.



Sumber : Diolah Sendiri

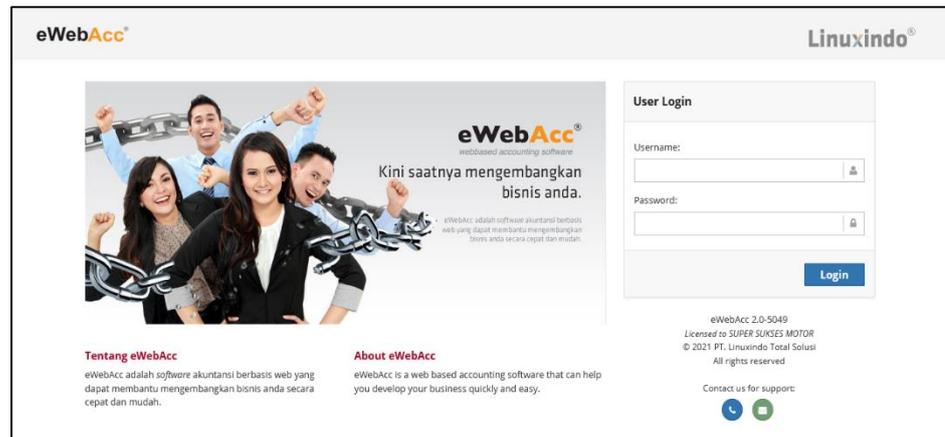
**Gambar 3.1 Alur Penelitian**

### 3.1.2. Tampilan Aplikasi eWebbAcc

#### 3.1.2.1 Dashboard

Pada gambar 3.2 terdapat *dashboard* website yang menampilkan menu login terdapat *username* dan *password*, serta terdapat Tentang eWebAcc dan *About* eWebAcc. Kemudian di

sudut kanan bawah terdapat simbol *chat* atau kotak pesan dan Email untuk pelanggan jika ada yang ingin disampaikan.

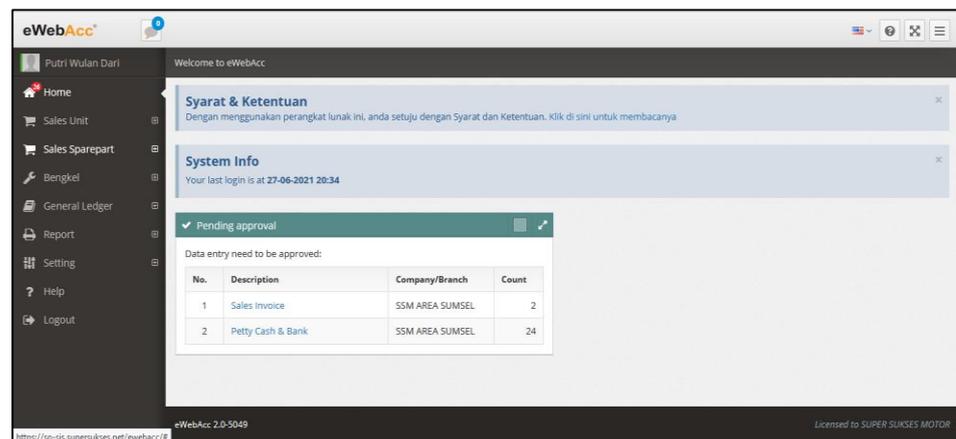


Sumber : <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/auth/login>

**Gambar 3.2 Tampilan Dashboard**

### 3.1.2.2 Menu Halaman *Home*

Pada gambar 3.3 merupakan tampilan seluruh informasi perusahaan yang menyangkut transaksi sehari-sehari serta laporan.

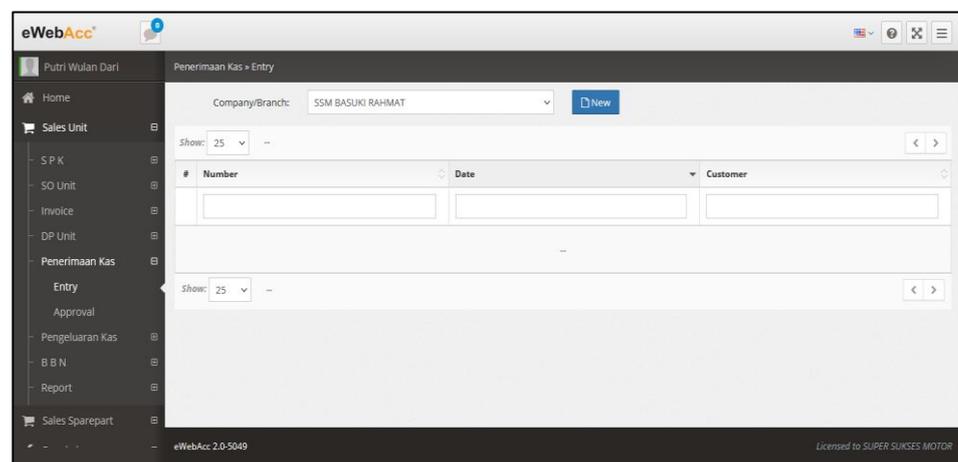


Sumber : <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/index/main>

**Gambar 3.3 Menu Halaman *Home***

### 3.1.2.3 Menu Halaman *Sales Unit*

Pada gambar 3.4 merupakan tampilan untuk penjualan unit disini terdapat banyak Submenu seperti *Spk, So Unit, Invoice, Dp Unit* (hanya boleh dilakukan oleh *Sales Counter* dan *Sales*) juga *Sada Penerimaan Kas dan Pengeluaran kas* (hanya boleh dilakukan oleh kasir), *BBN* (hanya boleh dilakukan oleh Admin *BBN*), *Report* (untuk melihat semua data yang di input pada hari yang sama). Disini setiap Submenu terdapat *Entry* (untuk penginputan data) dan *Approval* (persetujuan atas kebenaran data yang sudah diinput yang dilakukan oleh *Branch Manager/Area Administration Manager*). Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di *Sales Unit*.

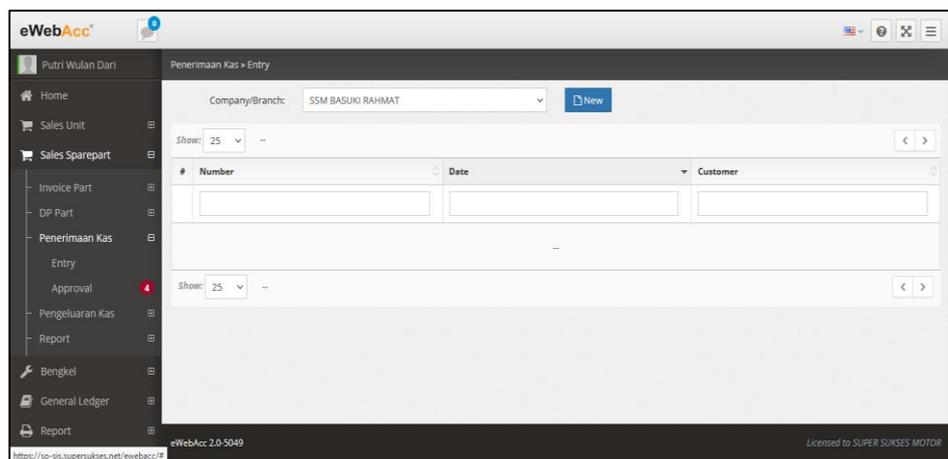


Sumber: [https://sosis.supersukses.net/ewebacc/mod\\_auto\\_receiptre gister/en0](https://sosis.supersukses.net/ewebacc/mod_auto_receiptre gister/en0)

**Gambar 3.4 Menu Halaman Sales Unit**

### 3.1.2.4 Menu Halaman *Sales Sparepart*

Pada gambar 3.5 merupakan tampilan untuk penjualan seluruh sparepart disini terdapat Submenu seperti *Invoice Part*, *Dp Part*, *Penerimaan Kas*, *Pengeluaran Kas* dan *Report*. Ketika ada penjualan *Sparepart* akan di input ke *Invoice Part* jika tidak ada barang yang di pesan konsumen maka konsumen akan menunggu barang tersebut dengan *Dp Sparepart* dan uang di terima oleh kasir di input ke sistem sesuai nama yang di *Invoice/Dp Part*. Disini setiap Submenu terdapat Submenu lagi yaitu *Entry* (untuk penginputan data) dan *Approval* (persetujuan atas kebenaran data yang sudah diinput yang dilakukan oleh *Branch Manager/Area Administration Manager*). Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di *Sales Sparepart*.



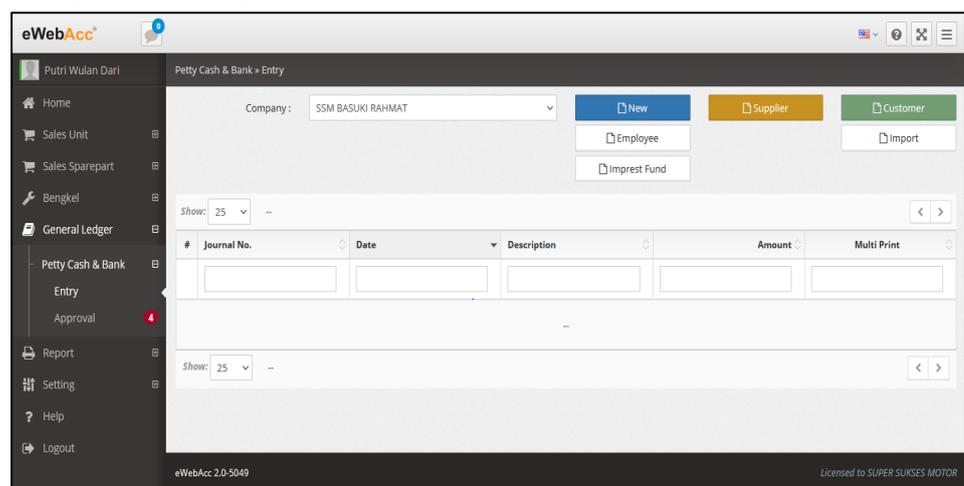
Sumber: [https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod\\_auto\\_part-receipt\\_register/entry/auto\\_type/1](https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod_auto_part-receipt_register/entry/auto_type/1)

**Gambar 3.5 Menu Halaman *Sales Sparepart***

### 3.1.2.5 Menu Halaman Bengkel

Pada gambar 3.6 merupakan tampilan untuk *service* terdapat Submenu seperti *Repair Order*, *Penerimaan Kas*, *Dp Service* dan *Report*. Ketika ada *service* akan di minta stnk/sim untuk data akan di input ke *Repair Order* oleh *service counter* jika ada konsumen unit inap maka akan diarahkan untuk *Dp Service* 50% dari estimasi yang sudah di cek oleh *Service Counter* dan uang di terima oleh kasir di input ke sistem sesuai nama yang di *Repair Order/Dp Service*.

Disini setiap Submenu terdapat Submenu lagi yaitu *Entry* (untuk penginputan data) dan *Approval* (persetujuan atas kebenaran data yang sudah diinput yang dilakukan oleh *Branch Manager/Area Administration Manager*). Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di Bengkel.

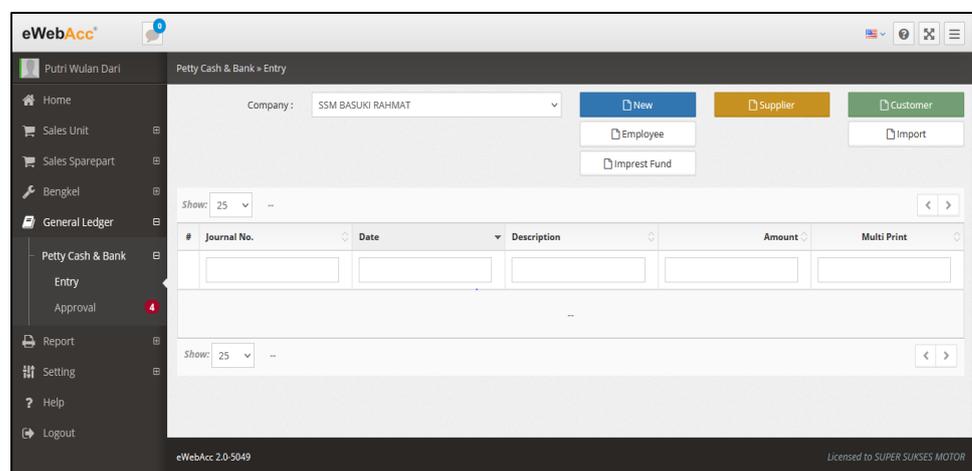


Sumber: [https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod\\_auto\\_part-receiptregister/entry/auto\\_type/2](https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod_auto_part-receiptregister/entry/auto_type/2)

**Gambar 3.6 Menu Halaman Bengkel**

### 3.1.2.6 Menu Halaman *General Ledger*

Pada gambar 3.7 merupakan tampilan untuk *General Ledger* terdapat menu *Petty Cash & Bank* dan ada *Entry* (untuk penginputan data) dan *Approval* (persetujuan atas kebenaran data yang sudah diinput yang dilakukan oleh *Branch Manager/Area Administration Manager*). Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di *General Ledger*.

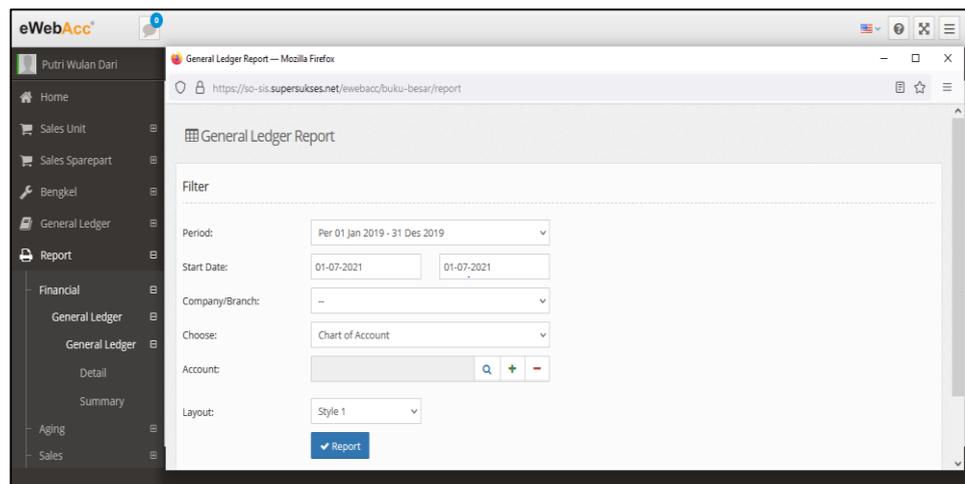


Sumber: [https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod\\_auto\\_petty-cash/entry](https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/mod_auto_petty-cash/entry)

**Gambar 3.7 Menu Halaman *General Ledger***

### 3.1.2.7 Menu Halaman *Report*

Pada gambar 3.8 merupakan tampilan untuk *Report* terdapat Submenu *Financial, Aging dan Sales*. semua laporan terdapat di Submenu *General Ledger Detail*. Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di *Report*.

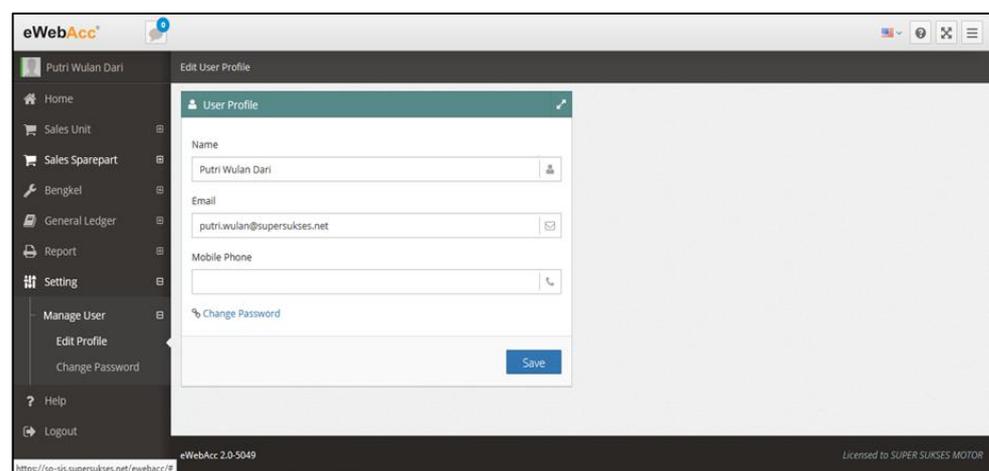


Sumber : <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/buku-besar/report>

**Gambar 3.8 Menu Halaman Report**

### 3.1.2.8 Menu Halaman *Setting*

Pada gambar 3.9 merupakan tampilan untuk *Setting* terdapat Submenu *Manager User* untuk mengedit profil dan mengubah password. Berikut tampilan dari salah satu Submenu yang ada di *Setting*.



Sumber : <https://so-sis.supersukses.net/ewebacc/users/edit-profile>

**Gambar 3.9 Menu Halaman *Setting***

### 3.1.3 Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yang sudah diberikan alternatif jawaban, yang diisi oleh semua pegawai pengguna website sebagai responden. Sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *sampling sensus*. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang berjumlah 30 orang terdiri dari:

**Tabel 3.1 Tabel Kategori Responden**

No	Kategori Responden	Jumlah
1	Area Administration Manajer - PJS	1
2	Area Sales Manajer	1
3	Admin Area	2
4	Cashier & Admin Cabang	3
5	Sales	16
6	Service Counter	3
7	Mechanic	4

W. J. Doll dan G. Torkzadeh (1988), telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian menggunakan metode EUCS, pertanyaan-pertanyaan ini lah yang diambil dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Adapun daftar item pertanyaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Tabel Kuesioner Menggunakan *End User Computing Satisfaction***

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4

<b>1. CONTENT</b>					
C.1	Isi dari informasi di situs Web eWebAcc sesuai kebutuhan anda				
C.2	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc mudah dipahami				
C.3	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sudah lengkap				
C.4	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sangat jelas				
<b>2. ACCURACY</b>					
A.1	Situs Web eWebAcc sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat				
A.2	Setiap link di situs web eWebAcc yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai				

<b>3. FORMAT</b>					
F.1	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki pengaturan warna yang menarik				
F.2	Desain tampilan situs web eWebAcc memiliki layout yang memudahkan pengguna				
F.3	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami				
<b>4. EASE OF USE</b>					
E.1	Situs Web eWebAcc sangat mudah digunakan				
E.2	Situs Web eWebAcc mudah diakses dari mana saja dan kapan saja				
<b>5. TIMELINESS</b>					
T.1	Informasi tentang eWebAcc yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web eWebAcc				

T.2	Situs Web eWebAcc selalu menampilkan informasi yang terbaru				
<b>6. URAIAN</b>					
U.1	Sebutkan kendala apa saja yang anda alami saat mengakses situs web eWebAcc				
U.2	Sebutkan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada situs web eWebAcc				

### 3.1.4 Hasil Kuesioner

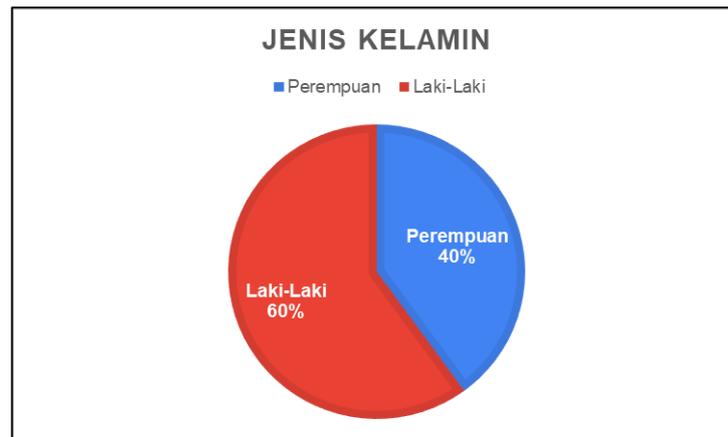
Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 30 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dengan cara menyebarkan *link* kuesioner dari google formulir *via whatsapp*, rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>
Kuesioner yang disebar	30
Kuesioner yang kembali	30
Kuesioner yang dapat digunakan	30

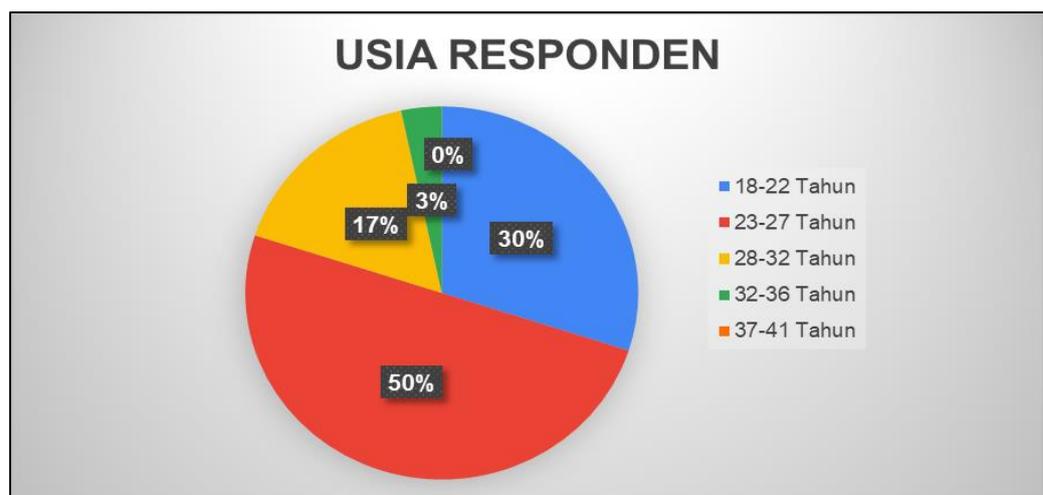
### 3.1.5 Deskripsi Responden

Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna *website*. PT. Super Sukses Motor Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.



**Gambar 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari gambar 3.10 diatas menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 60% berjenis kelamin laki-laki dan 40% berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden PT. Super Sukses Motor cabang Palembang berjenis kelamin laki-laki.



**Gambar 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Pada gambar 3.11 menjelaskan distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa sebanyak 30% berusia 18-22 tahun, 50% berusia 23-27 tahun, 17% berusia 28-32 tahun, serta 3% berusia 32-36 tahun 0% berusia 37-41 Tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden yang merupakan pengguna *website* PT. Super Sukses Motor cabang Palembang berada pada usia 23-27 tahun.

### 3.1.6 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

#### 3.1.6.1 Uji Reliabilitas

Menurut Marzuki dkk, (2011) untuk melihat hasil uji reliabilitas biasanya dengan menginterpretasikan nilai *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach alpha*  $> 0.6$  bisa disimpulkan bahwa keandalan suatu data telah mencukupi, sedangkan apabila nilai *cronbach alpha*  $< 0.6$  maka bisa disimpulkan bahwa data pada penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* maka data penelitian akan semakin dapat diandalkan. Hasil perhitungan reliabilitas menggunakan *SPSS 26* dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
13 Item Pertanyaan	0.835	Sangat Reliabel

Pada tabel 3.3 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner pada setiap pertanyaan diatas  $> 0,6$  sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

### 3.1.6.2 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) atau derajat kebebasan dimana rumus umum untuk menentukannya adalah total pengamatan ( $N$ ) dikurangi banyaknya paramater yang ditaksir atau  $df = n-2$ . Perhitungan menggunakan bantuan Software SPSS 26 dan hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel dengan  $\alpha = 0,01$ ,  $n = 30$  dan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2 = 28$ .

Jadi dalam mencari nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi = 5 % (0.05), maka diisi pada rumus tersebut  $1 - 0.05 = 0.95$ . Untuk mencari  $r$  tabel menggunakan SPSS terlebih dahulu harus mencari  $t$  tabel dengan rumus  $IDF.T(0.95,df)$  sehingga didapat  $t$  tabel = 1.70, setelah itu dapat ditemukan hasil untuk  $r$  tabel menggunakan rumus  $t\_tabel/\text{SQRT}(df+t\_tabel^{**}2)$  sehingga didapat  $r$  tabel = 0,31.

 df	 t_0.05	 r_0.05
28	1.70	.31

**Gambar 3.12 Hasil Perhitungan t-tabel dan r-hitungan**

Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.5 sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas**

<b>Indikator</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
C1	.681	Valid
C2	.698	Valid
C3	.674	Valid
C4	.358	Valid
A1	.400	Valid
A2	.587	Valid
F1	.573	Valid
F2	.468	Valid
F3	.336	Valid
E1	.337	Valid
E2	.435	Valid
T1	.724	Valid
T2	.565	Valid

Hasil uji validitas kuesioner pada setiap pertanyaan semuanya valid yaitu  $r$  hitung  $> 0,31$  sehingga tidak ada item pertanyaan yang dibuang.

### 3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap item pertanyaan kuesioner yang peneliti -berikan.

#### 3.1.7.1 Distribusi Variabel *Content*

*Content* adalah untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu ditinjau dari sisi isi web, isi informasi. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.6

**Tabel 3.6 Distribusi Variabel *Content***

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>1. Content</b>					
C.1	Isi dari informasi di situs Web eWebAcc sesuai kebutuhan anda	0	2	4	24
		0%	7%	13%	<b>80%</b>
C.2	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc mudah dipahami	0	0	5	25
		0%	0%	17%	<b>83%</b>
C.3		0	1	2	27

	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sudah lengkap	0%	3%	7%	<b>90%</b>
C.4	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sangat jelas	0	0	4	26
		0%	0%	13%	<b>87%</b>

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

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 80%, S (Setuju) adalah 13%, TS (Tidak Setuju) adalah 7% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju situs web eWebAcc sesuai kebutuhan.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 83%, S (Setuju) adalah 17%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa Situs Web eWebAcc mudah dipahami.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 90%, S (Setuju) adalah 7%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa

rata-rata responden sangat setuju menu dalam Situs Web eWebAcc sudah lengkap.

4. Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 83%, S (Setuju) adalah 17%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju Situs Web eWebAcc sangat jelas.

### 3.1.7.2 Distribusi Variabel Accuracy

*Accuracy* merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data, keakuratan system, kesalahan dalam proses pengolahan data/error. Distribusi frekuensi variabel *Accuracy* dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut:

**Tabel 3.7 Distribusi Variabel Accuracy**

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>2. Accuracy</b>					
A.1	Situs Web eWebAcc sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	0	1	6	23
		0%	3%	20%	<b>77%</b>
A.2	Setiap link di situs web eWebAcc yang anda	0	0	3	27

klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai	0%	0%	10%	<b>90%</b>
---	----	----	-----	------------

Berdasarkan tabel distribusi variabel *Accuracy* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 77%, S (Setuju) adalah 20%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju bahwa tampilan Situs Web eWebAcc sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 90%, S (Setuju) adalah 10%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju bahwa teknik Setiap link di situs web eWebAcc yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai.

### 3.1.7.3 Distribusi Variabel *Format*

*Format* merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan, estetika dari antar muka system. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden variabel *Format* pada tabel 3.8 :

**Tabel 3.8 Distribusi Variabel *Format***

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>3. Format</b>					
F.1	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki pengaturan warna yang menarik	4	16	9	1
		13%	<b>54%</b>	30%	3%
F.2	Desain tampilan situs web eWebAcc memiliki layout yang memudahkan pengguna	5	19	5	1
		17%	<b>63%</b>	17%	3%
F.3	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	1	14	10	5
		3%	47%	<b>33%</b>	17%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Format* peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan kesatu skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 3%, S (Setuju) adalah 30%, TS (Tidak Setuju) adalah 54% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 13%. Maka dapat disimpulkan rata-

rata responden sangat tidak setuju bahwa Situs Web eWebAcc memiliki pengaturan warna yang menarik.

2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 3%, S (Setuju) adalah 17%, TS (Tidak Setuju) adalah 63% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 17%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat tidak setuju bahwa situs web eWebAcc memiliki layout yang memudahkan pengguna..
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 17%, S (Setuju) adalah 33%, TS (Tidak Setuju) adalah 47% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden tidak setuju bahwa Situs Web eWebAcc memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.

#### 3.1.7.4 Distribusi Variabel *Ease of Use*

*Ease of Use* merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Berikut tampilan distribusi frekuensi jawaban responden variabel *Ease of Use* pada tabel 3.9 :

**Tabel 3.9 Distribusi Variabel *Ease of Use***

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4

4. Ease of Use					
E.1	Situs Web eWebAcc sangat mudah digunakan	0	1	12	17
		0%	3%	40%	<b>57%</b>
E.2	Situs Web eWebAcc mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	0	0	2	28
		0%	0%	7%	<b>93%</b>

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *content* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 57%, S (Setuju) adalah 40%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat setuju bahwa Situs Web eWebAcc sangat mudah digunakan.
- b. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 93%, S (Setuju) adalah 7%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat setuju bahwa Situs Web eWebAcc mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.

### 3.1.7.5 Distribusi Variabel *Timeliness*

*Timeliness* merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Berikut tampilan distribusi frekuensi jawaban responden variabel *Timeliness* pada tabel 3.10 :

**Tabel 3.10 Distribusi Variabel *Timeliness***

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>5. Timeliness</b>					
T.1	Informasi tentang eWebAcc yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web eWebAcc	0	0	5	25
		0%	0%	17%	<b>83%</b>
T.2	Situs Web eWebAcc selalu menampilkan informasi yang terbaru	0	0	5	25
		0%	0%	17%	<b>83%</b>

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 83%, S (Setuju) adalah 17%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat setuju bahwa Informasi tentang eWebAcc yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web eWebAcc.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 83%, S (Setuju) adalah 17%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden sangat setuju bahwa Situs Web eWebAcc selalu menampilkan informasi yang terbaru.

Perhitungan dilakukan pada tiap butir pertanyaan yang pilihan jawabannya menggunakan skala *likert* dalam kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden. Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi skor hasil pengisian kuesioner menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$IS = (\text{Total skor keseluruhan} : \text{Skor tertinggi}) * 100\%$$

Keterangan:

IS: Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan: Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi: Skala nilai tertinggi (4) x jumlah responden (30)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel 3.11 :

**Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor**

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

*Sumber : Riduwan dalam Noviana (2019)*

Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing indikator dalam tiap kelompok responden dapat dilihat pada tabel 3.12 sebagai berikut:

**Tabel 3.12 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner**

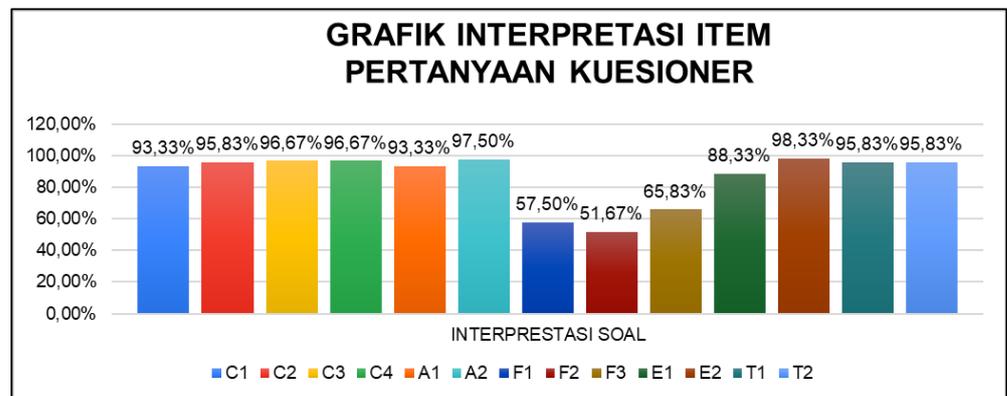
Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Content</i>	C1	Isi dari informasi di situs Web eWebAcc sesuai kebutuhan anda	93,33%	Sangat Kuat
	C2	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc	95,83%	Sangat Kuat

		mudah dipahami		
	C3	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sudah lengkap	96,67%	Sangat Kuat
	C4	Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sangat jelas	96,67%	Sangat Kuat
<b>Accuracy</b>	A1	Situs Web eWebAcc sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	93,33%	Sangat Kuat
	A2	Setiap link di situs web eWebAcc yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai	97,50%	Sangat Kuat
<b>Format</b>	F1	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki pengaturan warna yang menarik	57,50%	Cukup
	F2	Desain tampilan situs web eWebAcc memiliki layout yang memudahkan pengguna	51,67%	Cukup

	F3	Desain tampilan Situs Web eWebAcc memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	65,83%	Kuat
<i>Ease of Use</i>	E1	Situs Web eWebAcc sangat mudah digunakan	88,33%	Sangat Kuat
	E2	Situs Web eWebAcc mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	98,33%	Sangat Kuat
<i>Timeliness</i>	T1	Informasi tentang eWebAcc yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web eWebAcc	95,83%	Sangat Kuat
	T2	Situs Web eWebAcc selalu menampilkan informasi yang terbaru	95,83%	Sangat Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)

Keterangan tentang nilai interpretasi untuk masing-masing indikator dapat dilihat pada gambar 3.13 :



(Sumber : Diolah Sendiri)

**Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi**

Berdasarkan gambar diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna sebagai berikut :

- a. Variabel *Content* pada indikator kode C3 & C4 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 96,67% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Situs Web eWebAcc sudah lengkap dan Isi dari informasi di Situs Web eWebAcc sangat jelas
- b. Variabel *Accuracy* pada indikator kode A2 mendapat nilai tertinggi sebesar 97,50% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa situs web eWebAcc yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai.
- c. Variabel *Format* pada indikator kode F3 mendapat nilai tertinggi sebesar 65,83% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi

- kuat. Disimpulkan, rata-rata responden puas bahwa Situs Web eWebAcc memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.
- d. Variabel *Ease of Use* pada indikator kode E2 mendapat nilai tertinggi sebesar 98,33% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Situs Web eWebAcc mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
- e. Variabel *Timeliness* pada indikator kode T1 & T2 sama-sama nilai tertinggi sebesar 95.83% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Informasi tentang eWebAcc yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web eWebAcc dan Situs Web eWebAcc selalu menampilkan informasi yang terbaru.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna website PT. Super Sukses Motor cabang Palembang menunjukkan bahwa hasil kelima variabel secara keseluruhan menunjukkan bahwa responden merasa puas yang berarti jika nilai kelima variabel semakin baik maka kepuasan pengguna akan meningkat, sehingga *website* PT. Super Sukses Motor layak digunakan setiap harinya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dibuat, penulis merangkum kritik dan saran yang didapat dari jawaban responden atas kuesioner yang telah disebar untuk bisa dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan *website* eWebAcc antara lain :

1. Pihak perusahaan diharapkan untuk melakukan upaya perbaikan terutama pada struktur menu yang belum menarik dan kurang untuk dipahami.
2. Pada bagian format lebih dibikin menarik dan lebih mudah untuk memudahkan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly. 12
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Janner, Simarmata. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.