

# TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *INTERSYSTEM BUSINESS SOLUTION* (IBS) PADA PT CITAJAYA INFINITE SYSTEM

Anderes Gui<sup>1</sup>; Erwin<sup>2</sup>; Nora Vera Amanda<sup>3</sup>; Leo Satya Phangestu<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Jurusan Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Nusantara,  
Jln. K.H. Syahdan No.9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
anderesgui@binus.edu

## ABSTRACT

*Use of applications to assist business processes to be completed faster, saat have been very widely adopted by companies so that good performance yang applications and meet the needs of users will be very important. The purpose of this research is to find the application user expectations Intersystem Business Solution (IBS) in PT Citajaya Infinite System and find out how the performance of these applications after implemented so that will be generated an output, which form the level of satisfaction from the use of applications by managers and employees at the company. Data collection methods used were observation, interviews, and questionnaires. Manual methods used in data processing, Microsoft Excel 2003, and SPSS version 13.0. While the analysis method using gap analysis to determine the scale and range of satisfaction levels. So, one conclusion that can be drawn from this study is the performance of this application is sufficient to meet user expectations.*

**Keywords:** level of satisfaction, users, IBS application

## ABSTRAK

*Penggunaan aplikasi untuk membantu proses bisnis agar menjadi lebih cepat diselesaikan, saat ini sudah sangat banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan sehingga kinerja aplikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan dari pengguna akan sangat penting sekali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari harapan pengguna aplikasi Intersystem Business Solution (IBS) pada PT Citajaya Infinite System dan mengetahui bagaimana kinerja aplikasi ini setelah diimplementasikan sehingga akan dihasilkan sebuah output, yang berupa tingkat kepuasan dari penggunaan aplikasi oleh para manajer dan karyawan di perusahaan tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Metode pengolahan datanya menggunakan manual, Microsoft Excel 2003, dan SPSS versi 13.0. Sedangkan metode analisisnya menggunakan gap analysis dan rentang skala untuk menentukan tingkat kepuasan. Jadi, salah satu simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah kinerja aplikasi ini sudah cukup memenuhi harapan pengguna.*

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, pengguna, aplikasi IBS

## PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sangat cepat dan tinggi sekali. Perusahaan harus dapat memproses setiap data menjadi informasi yang akurat secara cepat. Hal ini berhubungan dengan pengambilan keputusan untuk mendukung strategi bersaing perusahaan. Untuk mengolah data yang demikian banyaknya dari hasil kegiatan harian perusahaan menjadi informasi yang tepat dan secara cepat, tentulah bukan merupakan pekerjaan mudah. Oleh karena itu, saat ini banyak perusahaan yang menggunakan sebuah aplikasi. Aplikasi ini dapat membantu pekerjaan *user* (pengguna aplikasi) dalam mengolah data menjadi informasi yang berharga bagi jajaran manajemen maupun non-manajemen.

Demikian pula pada perusahaan integrasi sistem dan penjualan perangkat keras komputer pada perusahaan. Pada awalnya, penggunaan komputer untuk membantu proses bisnis di perusahaan memakai *Microsoft Office Excel* sebagai alat bantu pengolah data transaksi mereka. Akan tetapi, dengan perkembangan perusahaan yang semakin besar dan kebutuhan pengolahan data yang semakin kompleks dan banyak, maka perusahaan ini memutuskan untuk membangun sebuah aplikasi yang cocok untuk mendukung proses kerja

mereka. *Intersystem Business Solution* (IBS), demikian nama aplikasi yang mereka beli dari sebuah perusahaan pembuat *software*.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada aplikasi IBS yang digunakan oleh divisi pembelian dan persediaan, penjualan, dan keuangan, lingkungan penelitian dilakukan pada perusahaan, yaitu di kantor Jln. Arjuna Utara No. 91, Jakarta Barat.

Menurut Kotler (2003: 61), "*satisfaction is person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*". Yang artinya bahwa kepuasan adalah perasaan orang akan kesenangan atau kekecewaan yang disebabkan membandingkan hasil kinerja sebuah produk dengan harapannya.

O'Brien (2005: 11) menyatakan "*end users are people who use an information system or the information it produces*". Yang artinya bahwa pengguna akhir adalah orang yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Sedangkan Remenyi, Money, dan Sherwood-Smith (2004: 153), dalam bukunya mengemukakan bahwa "*user satisfaction is generally considered to result from a comparison of user expectations (or needs) of the IS with the perceived performance (or capability) of the IS on a number of different facts of the IS. This is considered to be*

*a holistic approach to system effectiveness as it address the whole IS function rather than individual system”.*

Dalam menentukan kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi (Irawan, 2006: 58), yaitu (1) Berwujud (*tangible*), yaitu pengguna akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan; (2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada eror; (3) Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna adalah terhadap kecepatan pelayanan; (4) Kepastian (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, dan keterampilan dalam memberikan informasi kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan; (5) Empati (*emphaty*). Pengguna dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi.

Dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi, harus mengetahui harapan pengguna akan aplikasi tersebut dan bagaimana kinerja dari aplikasi tersebut setelah diimplementasikan (Remenyi, Money, dan Sherwood-Smith). Dengan melihat dari sisi harapan dan kenyataan inilah kita bisa mengetahui kepuasan seorang pengguna akan sebuah aplikasi. Untuk mendapatkan data-data mengenai kepuasan seseorang, diperlukan dimensi atau aspek yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Dimensi kepuasan menurut buku Irawan adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Penelitian adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan dengan suatu sistematika, metode ilmiah dengan tujuan untuk memperoleh sesuatu yang baru atau asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat dapat timbul di masyarakat (Sukandarrumidi, 2004: 111).

Data harus dapat diukur karena salah satu ciri data, yaitu harus dapat diukur (Kountur, 2005: 8). Setiap ukuran, harus ada skalanya, maka dari itu terdapat 4 macam skala pengukuran data yang antara lain adalah (1) Skala nominal. Jenis data yang ukurannya hanya menunjukkan perbedaan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya; (2) Skala ordinal. Data yang ukurannya dapat membedakan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya seperti dalam skala nominal, tetapi tidak menunjukkan tingkatan atau urutan antarkelompok; (3) Skala interval. Jenis data dalam skala interval sana dengan jenis data dalam skala ordinal. Bedanya, jika pada urutan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya adalah sama. Dengan demikian, semua operasi matematik dapat digunakan untuk data dengan skala interval; (4) Skala rasio. Jenis data dalam skala rasio sama dengan jenis data dalam skala interval. Bedanya, pada skala interval, nol itu bukan berarti tidak ada.

Skala sikap yang dapat digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2006: 134-141) adalah sebagai berikut. *Pertama*, skala Likert. Digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. *Kedua*, skala Guttman. Skala pengukuran tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan lain-lain. *Ketiga*, *semantic differential*. Skala pengukuran yang berbentuk *semantic defferential* dikembangkan oleh Osgood. Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap; hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak di bagian kanan garis dan jawaban yang “sangat negatif” terletak di bagian kiri garis atau sebaliknya. *Keempat*, *Rating Scale*. Dari ketiga skala pengukuran seperti yang telah dikemukakan, data yang diperoleh semuanya adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Menurut Sugiyono, keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam

pengukuran, akan mendapatkan data interval, atau rasio.

Populasi adalah wilayah generalisasi, yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006: 117). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006: 118). Perangkat lunak adalah program komputer yang bertujuan untuk penanganan tugas khusus yang akan dijalankan setiap saat (Madura, 2001: 309). Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan sistematika fenomena yang diselidiki (Sukandarrumidi, 2004: 69).

Wawancara atau *interview* adalah suatu proses tanya jawab lisan, di mana 2 orang atau lebih berhadapan secara fisik; yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2004: 88). Fungsi *interview* adalah (1) Sebagai metode primer apabila berfungsi sebagai metode utama dalam pengumpulan data; (2) Sebagai metode pelengkap apabila dipergunakan untuk mendapatkan informasi yang belum dapat diperoleh dengan metode lain; dan (3) Sebagai kriterium (pengukur) apabila dipergunakan untuk meyakinkan / mengukur suatu kebenaran informasi.

Angket atau questionnaire adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti (Nasution, 2006: 128). Jenis-jenis angket menurut sifat jawaban terdiri dari angket tertutup, angket terbuka, dan kombinasi angket terbuka dan angket tertutup.

Remenyi, Maney, dan Sherwood-Smith (2004: 153), dalam bukunya mengemukakan bahwa *gap* positif yang besar dapat dianggap menunjukkan bahwa sumber daya SI digunakan dengan baik sehingga pengguna puas dengan penggunaan SI. Sedangkan *gap* negatif yang besar menunjukkan sumber SI yang digunakan kurang memuaskan, maka perlu dilakukan peningkatan kinerja SI. Nilai kelas interval adalah selisih antara 2 *lower limit* (batas atas kelas) (Supranto, 2000: 75).

Rata-rata hitung atau *mean* adalah nilai yang mewakili himpunan atau sekelompok data (Supranto, 2002: 85). Nilai rata-rata umumnya terletak di tengah suatu kelompok data yang disusun menurut besar kecilnya nilai. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2006: 363). Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala dalam waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi, alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama (Nasution, 2006: 77). Sedangkan uji hubungan lewat teknik statistik korelasi dapat dilakukan terhadap bermacam data, baik data yang berskala interval, ordinal, maupun nominal (Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki, 2004: 130). Korelasi yang dipergunakan untuk uji hubungan antarsesama data interval adalah korelasi (*r*) *product-moment* dari Pearson (*Pearson product-moment correlation*).

Menurut Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki, jika koefisien korelasi (*r*) yang diperoleh  $\geq$  daripada koefisien di tabel nilai-nilai kritis *r*, yaitu pada taraf signifikansi 5% atau 1%, instrumen tes yang diujicobakan tersebut dapat dinyatakan valid.

Untuk mengukur reliabilitas dapat digunakan rumus Alpha Cronbach (Nurgiyantoro, Gunawan, dan Marzuki, 2004: 349). Reliabilitas Alpha Cronbach dapat dipergunakan, baik untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun jika dikehendaki yang bersifat dikotomis. Dasar pengambilan keputusan dalam Alpha Cronbach adalah (1) Jika  $\alpha$  positif dan  $\alpha \geq 0,7$ , butir atau variabel tersebut reliabel; (2) Jika  $\alpha$  positif tetapi  $\alpha < 0,7$ , butir atau variabel tersebut tidak reliabel (Santoso, 2006: 134). Banyak pendapat menyatakan bahwa

angka  $\alpha$  (disebut Alpha Cronbach) minimal adalah 0,7, untuk menyatakan bahwa pertanyaan dapat dikatakan reliabel.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan meliputi studi pustaka, wawancara, penyebaran kuesioner dan metode analisis *gap*. Penelitian dilaksanakan sejak September 2006 sampai Januari 2007 pada PT Citajaya Infinite System. Populasi penelitian ini adalah semua karyawan pada perusahaan yang menggunakan aplikasi IBS, yaitu sebanyak 17 orang dan seluruh populasi diteliti.

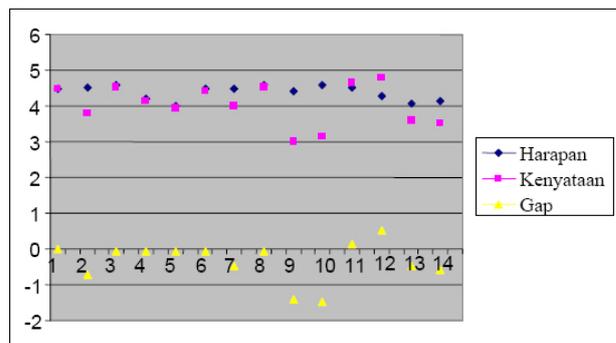
Kuesioner yang telah dibuat diuji terlebih dahulu agar kuesioner tersebut valid dan reliabel untuk penelitian. Kuesioner dibagikan kepada seluruh responden yang berjumlah 17 responden. Dari 17 lembar kuesioner yang dibagikan, terdapat 2 lembar kuesioner yang tidak valid karena data tidak lengkap. Kuesioner yang dibagikan kepada responden terdiri dari 2 jenis pernyataan, yaitu kuesioner yang menyatakan harapan responden atas aplikasi IBS (kuesioner harapan) dan kuesioner kedua mengenai kinerja aplikasi tersebut selama ini (kuesioner kenyataan). Dengan tingkat signifikansi 5%, diketahui nilai  $r$  tabel sebesar 0,514. Seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari instrumen penelitian yang telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, maka dapat ditentukan nilai selisih antara harapan dan kenyataan, atau disebut analisis *gap*. Nilai ini diperoleh dengan menyelisihkan nilai *mean* atau rata-rata antara harapan dengan kenyataan. Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Analisis Gap

No.	Aspek	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Gap
1	Kecepatan akses aplikasi terhadap database	4.47	4.47	0
2	Sistem proteksi terhadap database	4.53	3.8	-0.73
3	Kecepatan pembuatan laporan	4.6	4.53	-0.07
4	Fungsi Back up pada aplikasi	4.2	4.13	-0.07
5	Kemudahan Fitur / short-key untuk diingat dan dipahami	4	3.93	-0.07
6	Kecepatan respon terhadap input	4.47	4.4	-0.07
7	Kemudahan mempelajari aplikasi	4.47	4	-0.47
8	Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan	4.6	4.53	-0.07
9	Kejelasan informasi yang diberikan bila ada error	4.4	3	-1.4
10	Kelengkapan menu HELP	4.6	3.13	-1.47
11	Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan	4.533	4.667	0.134
12	Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan dengan aplikasi IBS	4.27	4.8	0.53
13	Kelengkapan dokumentasi aplikasi	4.07	3.6	-0.47
14	Kemudahan mempelajari dokumentasi	4.13	3.53	-0.6



Gambar 1 Snake Diagram Analisis Gap

Dari Tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai *gap* terbesar adalah 0,53, yaitu mengenai pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan dengan aplikasi IBS dan *gap* terkecil adalah -1,47, yaitu mengenai kelengkapan menu *HELP*. Dengan dasar pengambilan keputusan menurut teori analisis *gap*, yaitu *gap* positif yang besar dapat dianggap menunjukkan bahwa sumber daya SI digunakan dengan baik sehingga pengguna puas dengan penggunaan SI. Sedangkan *gap* negatif yang besar menunjukkan sumber SI yang digunakan kurang memuaskan, maka perlu dilakukan peningkatan kinerja SI. Dengan demikian, diketahui bahwa dari 14 aspek pengukuran mengenai kepuasan penggunaan aplikasi, terdapat 11 aspek pengukuran yang belum memenuhi harapan dari pengguna dan 3 aspek pengukuran telah memenuhi harapan dari pengguna.

Adapun aspek-aspek yang belum memenuhi harapan pengguna menurut teori ini adalah sistem proteksi terhadap database, kecepatan pembuatan laporan, fungsi *back up*, kemudahan fitur untuk dipelajari, kecepatan respon terhadap *input*, kemudahan mempelajari aplikasi, keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan, kejelasan informasi bila ada error, kelengkapan menu *HELP*, kelengkapan dokumentasi aplikasi, dan kemudahan mempelajari dokumentasi.

Pada butir 1 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kecepatan akses aplikasi terhadap database”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,47. Nilai ini sama dengan rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,47. Dengan nilai *gap* adalah 0, maka aspek ini dinyatakan sudah memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 2 pertanyaan Kenyataan mengenai “Sistem proteksi terhadap database”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3,8. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,53. Dengan nilai *gap* adalah -0,73, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 3 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kecepatan pembuatan laporan”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,53. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,6. Dengan nilai *gap* adalah -0,07, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 4 pertanyaan Kenyataan mengenai “Fungsi *back up* pada aplikasi”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,13. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,2. Dengan nilai *gap* adalah -0,07, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 5 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kemudahan fitur/*short key* untuk diingat dan dipahami”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3,93. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang

sama, yaitu bernilai 4. Dengan nilai *gap* adalah -0,07, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 6 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kecepatan respon terhadap *input*”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,4. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,47. Dengan nilai *gap* adalah -0,07, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 7 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kemudahan mempelajari aplikasi”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,47. Dengan nilai *gap* adalah -0,47, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 8 pertanyaan Kenyataan mengenai “Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,53. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,6. Dengan nilai *gap* adalah -0,07, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 9 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kejelasan informasi yang diberikan saat terjadi eror”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,4. Dengan nilai *gap* adalah -1,4, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 10 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kelengkapan menu *HELP*”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3,13. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,6. Dengan nilai *gap* adalah -1,47, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 11 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,67. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,53. Dengan nilai *gap* adalah 0,14, maka aspek ini dinyatakan sudah memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 12 pertanyaan Kenyataan mengenai “Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan”, rata-rata jawaban pengguna adalah puas, yaitu dengan nilai 4,8. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,27. Dengan nilai *gap* adalah 0,53, maka aspek ini dinyatakan sudah memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 13 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kelengkapan dokumentasi aplikasi”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3,6. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,07. Dengan nilai *gap* adalah -0,47, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Pada butir 14 pertanyaan Kenyataan mengenai “Kemudahan mempelajari dokumentasi”, rata-rata jawaban pengguna adalah cukup puas, yaitu dengan nilai 3,53. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata jawaban pengguna saat ditanya harapan mereka mengenai hal yang sama, yaitu bernilai 4,13. Dengan nilai *gap* adalah -0,6, maka aspek ini dinyatakan belum memenuhi kepuasan pengguna. Bila analisis *gap* tersebut dilihat dari sisi dimensi pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian, maka akan diperoleh data seperti pada Tabel 2.

Dari Tabel 2, dapat diketahui bahwa 5 dimensi pengukuran tersebut tidak memenuhi harapan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai *gap* yang semuanya berada pada nilai negatif. Bila data ini dibandingkan dengan data dari penjabaran tiap dimensi menjadi aspek-aspek yang lebih

spesifik, maka akan diperoleh hasil analisis *gap* yang lebih rinci (Tabel 3).

Tabel 2 Analisis Gap – 5 Dimensi Pengukuran Kepuasan

No.	Dimensi	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Gap
1	<i>Reliability</i> (butir 1-4)	4.45	4.23	-0.22
2	<i>Responsiveness</i> (butir 5-7)	4.31	4.11	-0.2
3	<i>Assurance</i> (butir 8-9)	4.5	3.77	-0.73
4	<i>Empathy</i> (butir 10-12)	4.67	4.2	-0.47
5	<i>Tangible</i> (butir 13-14)	4.1	3.567	-0.53

Tabel 3 Rincian Dimensi Pengukuran Kepuasan

No.	Aspek	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Gap
<b>Reliability</b>		<b>4.45</b>	<b>4.23</b>	<b>-0.22</b>
1	Kecepatan akses aplikasi terhadap database	4.47	4.47	0
2	Sistem proteksi terhadap database	4.53	3.8	-0.73
3	Kecepatan pembuatan laporan	4.6	4.53	-0.07
4	Fungsi Back up pada aplikasi	4.2	4.13	-0.07
<b>Responsiveness</b>		<b>4.31</b>	<b>4.11</b>	<b>-0.2</b>
5	Kemudahan Fitur / short-key untuk diingat dan dipahami	4	3.93	-0.07
6	Kecepatan respon terhadap input	4.47	4.4	-0.07
7	Kemudahan mempelajari aplikasi	4.47	4	-0.47
<b>Assurance</b>		<b>4.5</b>	<b>3.77</b>	<b>-0.73</b>
8	Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan	4.6	4.53	-0.07
9	Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror	4.4	3	-1.4
<b>Empathy</b>		<b>4.67</b>	<b>4.2</b>	<b>-0.47</b>
10	Kelengkapan menu <i>HELP</i>	4.6	3.13	-1.47
11	Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan	4.533	4.667	0.134
12	Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan	4.27	4.8	0.53
<b>Tangible</b>		<b>4.1</b>	<b>3.567</b>	<b>-0.533</b>
13	Kelengkapan dokumentasi aplikasi	4.07	3.6	-0.47
14	Kemudahan mempelajari dokumentasi	4.13	3.53	-0.6

Dari Tabel 3 tersebut dapat dilihat secara rinci, meskipun tiap dimensi pengukuran tersebut memperlihatkan nilai negatif, yang berarti tidak memenuhi harapan pengguna. Namun, dalam tiap aspek yang telah dijabarkan dari masing-

masing dimensi, terlihat ada beberapa aspek yang sudah memenuhi harapan pengguna, yaitu butir 1 yang berada pada dimensi *reliability*, butir 11 dan 12 yang berada pada dimensi *empathy*.

Metode analisis *gap* akan menghasilkan 2 nilai, yaitu puas dan tidak puas. Hasil ini masih memberikan area pengambilan keputusan yang cukup luas. Untuk mempercepat proses perbaikan kinerja aplikasi, maka dibutuhkan area pengambilan keputusan yang lebih sempit dan adanya prioritas aspek yang harus diperbaiki lebih dahulu. Prioritas ini akan dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi.

Tingkat kepuasan dapat diperoleh dengan membagi 14 aspek pengukuran kepuasan tersebut menjadi 5 buah kelas, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Berdasarkan teori analisis *gap*, kemungkinan nilai *gap* terbesar adalah 4 dan nilai *gap* terkecil adalah -4. Dengan menggunakan rumus mencari rentang kelas, diperoleh nilai rentang kelas adalah 1,6. Dari nilai ini, dapat kita klasifikasikan menjadi 5 kelas seperti ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4 Distribusi Kelas Tingkat Kepuasan

No.	Kelas	Keterangan	Frekuensi	Percent	Cumulative percent
1	(-4) - (-2.5)	Sangat tidak puas	0	0.00	0.00
2	(-2.4) - (-0.9)	Tidak puas	2	14.29	14.29
3	(-0.8) - 0.7	Cukup Puas	12	85.71	100.00
4	0.8 - 2.3	Puas	0	0.00	100.00
5	2.4 - 4	Sangat puas	0	0.00	100
			<b>14</b>	<b>100</b>	

Nilai-nilai pada Tabel 4 kemudian akan dipindahkan ke Tabel 5, yang menampilkan data mengenai aspek mana saja yang memiliki tingkat kepuasan “Cukup Puas”, dan mana saja yang “Tidak Puas” sesuai dengan yang ditampilkan oleh Tabel 3.

Dari Tabel 5 terlihat bagaimana sebaran masing-masing kelas tingkat kepuasan terhadap aspek pengukuran kepuasan. Dari tabel ini akan dapat diketahui aspek mana saja yang memiliki pengaruh paling puas terhadap pengguna dan pengaruh paling tidak puas terhadap pengguna. Dengan demikian, dari tabel ini nantinya dapat dihasilkan keputusan mana saja yang akan menjadi prioritas perbaikan kinerja aplikasi.

Dalam analisis *gap* sebelumnya diperoleh 11 aspek pengukuran yang belum memenuhi kepuasan pengguna. Setelah digunakan pembagian kelas menjadi tingkat kepuasan, saat ini diperoleh 2 aspek yang dinilai benar-benar belum memenuhi kepuasan dari pengguna. Aspek-aspek tersebut antara lain kejelasan informasi saat terjadi error dan kelengkapan menu *HELP*.

Dari Tabel 5 tersebut terlihat bahwa ada 12 aspek yang berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas”, yang berarti bahwa 85,71% dari 14 aspek yang diukur sudah cukup memenuhi harapan dari pengguna. Akan tetapi, hal ini tidak boleh dipandang sebagai sebuah hasil yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi IBS sudah baik. Jika membandingkan antara hasil analisis dengan metode *gap* dan rentang skala, di mana metode *gap* menyajikan adanya 11 aspek yang memiliki nilai negatif, dan metode rentang skala menyajikan bahwa pada kelas “Cukup Puas” masih terdapat nilai negatif, hal tersebut menandakan bahwa masih banyak yang perlu diperbaiki dari aplikasi ini. Namun, kedua aspek yang telah disebutkan di atas akan menjadi perhatian utama pihak perusahaan untuk diperbaiki agar kinerja aplikasinya menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, dapat meningkatkan kinerja operasi perusahaan.

Setelah kedua aspek ini diperbaiki, maka fokus perusahaan dapat dialihkan kepada 9 aspek lain yang memiliki nilai *gap* negatif untuk diperbaiki sehingga perusahaan akan memiliki sebuah aplikasi yang benar-benar bisa mereka andalkan dalam membantu operasi perusahaan dan dapat menghasilkan keunggulan perusahaan dalam persaingan dengan kompetitornya. Perbaikan terus-menerus wajib untuk dilakukan mengingat sangat cepatnya perubahan dunia teknologi informasi dan sangat ketatnya dunia persaingan saat ini.

Tabel 5 Tingkat Kepuasan

No.	Aspek	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Gap	Keterangan
1	Kecepatan akses aplikasi terhadap database Sistem proteksi	4.47	4.47	0	Cukup Puas
2	Kecepatan database pembuatan laporan Fungsi Back up pada aplikasi Kemudahan	4.53	3.8	-0.73	Cukup Puas
3	Kecepatan pembuatan laporan Fungsi Back up pada aplikasi Kemudahan	4.6	4.53	-0.07	Cukup Puas
4	Kecepatan Fitur / short-key untuk diingat dan dipahami Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi aplikasi Kemudahan mempelajari dokumentasi	4.2	4.13	-0.07	Cukup Puas
5	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4	3.93	-0.07	Cukup Puas
6	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.47	4.4	-0.07	Cukup Puas
7	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.47	4	-0.47	Cukup Puas
8	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.6	4.53	-0.07	Cukup Puas
9	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.4	3	-1.4	Tidak Puas
10	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.6	3.13	-1.47	Tidak Puas
11	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.533	4.667	0.134	Cukup Puas
12	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.27	4.8	0.53	Cukup Puas
13	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.07	3.6	-0.47	Cukup Puas
14	Kecepatan respon terhadap input Kemudahan mempelajari aplikasi Keakuratan aplikasi dalam menghasilkan laporan Kejelasan informasi yang diberikan bila ada eror Kelengkapan menu HELP Kemudahan mengubah aplikasi sesuai kebutuhan Pekerjaan lebih mudah dan cepat diselesaikan Kelengkapan dokumentasi	4.13	3.53	-0.6	Cukup Puas

Keterangan:

- Sangat tidak puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan 11 aspek pengukuran kepuasan yang terdapat dalam pertanyaan kuesioner yang tidak memenuhi harapan pengguna, dan hanya ada 3 aspek yang sudah memenuhi harapan dari pengguna. Dari hasil analisis *gap*, juga didapatkan angka positif terbesar adalah 0,53 dan angka negatif terbesar adalah -1,47. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode rentang skala, diketahui bahwa ada 2 aspek yang memiliki tingkat kepuasan “Tidak

Puas” dan 12 aspek yang “Cukup Puas”. Berdasarkan kelas tersebut, diketahui aspek yang menjadi prioritas perbaikan adalah aspek kejelasan informasi saat terjadi eror dan kelengkapan menu *HELP*. Dengan melihat hasil metode analisis rentang skala dan analisis *gap*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan aplikasi IBS sudah cukup memenuhi harapan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari sejumlah besar aspek pengukuran yang berada pada tingkat kepuasan “Cukup Puas”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cushing, B.E., and Romney, M.B. (1994). *Accounting information systems*, 6<sup>th</sup> ed., Addison-Wesley.
- Firmansyah, R.I. (2005). *Kunci sukses dengan Excel 2003*, Surabaya: Indah.
- Irawan, H. (2006). *Sepuluh prinsip kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, 11<sup>th</sup> ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Kountur, R. (2005). *Statistik praktis: Pengolahan data untuk penyusunan skripsi dan tesis*, Jakarta: PPM.
- Madura, J. (2001). *Pengantar bisnis*, edisi pertama, jilid kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- McLeod Jr.R., and Schell, P.G. (2004). *Management information systems*, 9<sup>th</sup> ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Nasution, S. (2006). *Metode research (penelitian ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, dan Marzuki. (2004). *Statistik terapan untuk penelitian ilmu-ilmu sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- O’Brien, J.A. (2005). *Introduction to information system*, 12<sup>th</sup> ed., New York: McGraw-Hill.
- Remenyi, D., Money, A., and Sherwood-Smith, M. (2004). *Effective measurement and management of IT cost and benefit*, 2<sup>nd</sup> ed., Oxford: Elsevier Buttetworth-Heinemann Ltd.
- Santoso, S. (2006). *Menggunakan SPSS dan Excel untuk mengukur sikap dan kepuasan konsumen*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sukandarrumidi. (2004). *Metode penelitian: Petunjuk praktis untuk peneliti pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. (2002). *Statistik teori dan aplikasi*, edisi keenam, Jakarta: Erlangga.
- Wahyono, T. (2006). *Analisis data statistik dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo.