

**ANALISA KEPUASAN USER TERHADAP APLIKASI PENJUALAN
BARANG *ROAM NEXTGEN* MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (STUDI KASUS PT. COCAC COLA DISTRIBUTOR
INDONESIA.TBK CABANG PALEMBANG)**

Maman Salendra¹, Nia Oktaviani²

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer

Email: 151410398@student.binadarma.ac.id¹, niaoktaviani@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisa tingkat kepuasan user terhadap aplikasi penjualan barang *roam nextgen* di PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kepuasan user terhadap aplikasi *roam nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang menggunakan *end user computing satisfaction*, metode ini memprioritaskan pada kepuasan *user satisfaction*, dengan menganalisa berdasarkan isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan alat penelitian berupa kuisioner. Objek penelitian ini adalah aplikasi *roam nextgen* dengan responden yaitu karyawan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang dengan jumlah 82 responden. Analisa data dilakukan dengan teknik analisa deskriptif menggunakan rentang katagori dan nilai rata-rata melalui skala *Likert*. Hasil penerapan penelitian ini menunjukan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Roam Nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang.

Kata kunci: *Roam Nextgen, User Computing Satisfaction (EUCS)*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi pada suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan aktifitas yang dilakukan perusahaan tersebut agar proses yang dihasilkan bisa lebih baik, cepat dan tepat. Nasution menyatakan bahwasanya saat ini TI telah jadi kebutuhan mendasar untuk setiap instansi terutama dalam melakukan semua aspek aktifitas perusahaan. (Nasution, 2004). Dalam penerapan suatu teknologi informasi terkadang perusahaan hanya memperhatikan keuntungan yang didapat dari teknologi yang digunakannya tanpa memperhatikan tingkat kualitas teknologi yang digunakannya. PT. Coca Cola merupakan salah satu perusahaan minuman yang sudah mendunia dengan penguasaan pasar yang rata dan menyeluru di indonesia. Selain bertindak sebagai produsen PT. Coca Cola Amatil Indonesia juga memasakan dan menjual produk Coca-Cola melalui lebih dari 120 pusat penjualan yang tersebar diseluruh indonesia, PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki anak perusahaan diantaranya PT. Coca Cola Distributor Indonesia. (Diantara

Et al, 2015). PT Coca Distributor Indonesia memiliki unit oprasional yang tersebar diseluru idonesia diantaranya Sout Sumatra Oprasioanl (SSO). Dakan melukakn kegiatan usahanya Coca-cola menggunakan beberapa jensi software diantaranya aplikasi *roam nextgen*, dengan berjalanya

aplikasi *roam nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang maka perlu dilakukan analisa terhadap aplikasi roam nextgen dimana sering terjadi kendala terhadap aplikasi tersebut diantaranya sering terjadi pending upload, pergeseran GPS mach, susah login dan terkadang terlogout dengan sendiri bahkan sampai terhenti. Berdasarkan penjabaran diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisa Kepuasan User Terhadap Aplikasi Penjualan Barang Roam Nextgen Menggunakan End User Computing Satisfaction**” . EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari user suatu aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Terdiri dari lima variabel Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna dan ketepatan waktu yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen. (Doll and Torzkdader, 1998).

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai untuk penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif, metode yang berdasarkan pada filsafat positivisme, berfungsi meneliti pada populasi dan sample yang telah ditetapkan. Pengumpulan data menggunakan kuisioner penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan arahan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. (Sugiyono, 2016)

2.1 Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Studi Literatur yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, berupa buku- buku, artikel dan jurnal yang berhubungan dengan analisis terhadap aplikasi *roam nextgen menggunakan end user computing satisfaction*

b. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian dengan cara mencatat secara sistematis , kemudian disusun sesuai dengan kejadian yang berhubungan dengan kepuasan user terhadap aplikasi roam nextgen, maka dari itu dilakukan pengamatan langsung ke lapangan, yaitu area kerja karyawan PT. Coca Cola Distributor Indonesia cabang Palembang

c. Kuisioner

Kuisioner, adalah pengumpulan data dengancara memberi pernyataan tertulis kepada responden kemudian di hawab, Maka dari itu akan dilkakukan dengan menyebar kuisioner kepada user-user yang menggunakan aplikasi roam nextgen

2.1.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample

a. Populasi adalah wilayah generalisasi serupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi roam nextgen yaitu karyawan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang yang berjumlah 103 orang.

b. Sampel disebut sebagai bagian dari populasi penelitian yang dipilih karna menjadi bagian dari penelitian dan wujud utusan keseluruhan populasi penelitian. Dalam menentukan ukuran sample penulis menggunakan rumus Slovin. (Sugiyono, 2015) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Populasi Penelitian

n = Sample yang diambil dari populasi e^2 = (error toleransi 5%)

$N = 103 / (1+103.(5\%)^2)$

$N = 103 / (1+103.(0,0025))$ $N = 103/1+0,2575$

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Content</i>	X1.1	0,674	0,22	Valid
	X1.2	0,758	0,22	Valid
	X1.3	0,745	0,22	Valid
<i>Accuracy</i>	X2.1	0,742	0,22	Valid
	X2.2	0,787	0,22	Valid
	X2.3	0,820	0,22	Valid
<i>Format</i>	X3.1	0,719	0,22	Valid
	X3.2	0,765	0,22	Valid
	X3.3	0,580	0,22	Valid
<i>Eas Of Use</i>	X4.1	0,765	0,22	Valid
	X4.2	0,724	0,22	Valid
	X4.3	0,810	0,22	Valid
<i>Timeliness</i>	X5.1	0,804	0,22	Valid
	X5.2	0,876	0,22	Valid
User Satisfaction	Y1.1	0,623	0,22	Valid
	Y1.2	0,649	0,22	Valid
	Y1.3	0,703	0,22	Valid
	Y1.4	0,466	0,22	Valid
	Y1.5	0,673	0,22	Valid
	Y1.6	0,513	0,22	Valid
	Y1.7	0,657	0,22	Valid

$N = 103 / 1,25$

$n = 82,4$

$n = 82$

2.1.2 Skala *Likert*

Penelitian ini memakai Skala *Likert* sebagai pendoma penafsiran. Skala *Likert* berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang kejadian yang sedang berlangsung. (Sugiyono, 2016)

Tabel 3.2 Skor Skala Likert

Keterangan skala tingkat kepuasan di dalam kuisioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	STS	TS	CS	S	SS

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Tabel 4.5 Hasil Uji validitas

Tabel di atas, menyatakan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada signifikasi 5%. Maka dapat disimpulkan semua pertanyaan dalam angket penelitian valid, sehingga dapat berguna sebagai alat penelitian.

3.2 Uji Reabilitas

Tabel 4.7 Uji Reabilitas

Variabel	Item	Rtabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	X1.1	0,220	0,872	Reliable
	X1.2	0,220	0,865	Reliable
	X1.3	0,220	0,860	Reliable
<i>Accuracy</i>	X2.1	0,220	0,861	Reliable
	X2.2	0,220	0,858	Reliable
	X2.3	0,220	0,857	Reliable
<i>Format</i>	X3.1	0,220	0,863	Reliable
	X3.2	0,220	0,864	Reliable
	X3.3	0,220	0,867	Reliable
<i>Eas Of Use</i>	X4.1	0,220	0,862	Reliable
	X4.2	0,220	0,860	Reliable
	X4.3	0,220	0,854	Reliable
<i>Timeliness</i>	X5.1	0,220	0,861	Reliable
	X5.2	0,220	0,854	Reliable
<i>User Satisfaction</i>	Y1.1	0,220	0,858	Reliable
	Y1.2	0,220	0,859	Reliable

	Y1.3	0,220	0,856	Reliable
	Y1.4	0,220	0,863	Reliable
	Y1.5	0,220	0,858	Reliable
	Y1.6	0,220	0,863	Reliable
	Y1.7	0,220	0,862	Reliable

Dari tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa kolerasi antara setiap item pertanyaan terdapat skornya memiliki kolerasi yang tinggi, karena diatas nilai Rtabel dan nilai dari Cronbach's Alpha >0,6. Maka dapat disimpulkan item dari masing-masing variabel reliable.

3.3 Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk meguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Taraf signifikan yang ditentukan adalah menggunakan nilai 0,05.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,038	3,032		1,662	,101
	Total_X1	,299	,230	,108	1,297	,199
	Total_X2	,469	,156	,282	3,006	,004
	Total_X3	,275	,187	,124	1,468	,146
	Total_X4	,526	,178	,285	2,957	,004
	Total_X5	,490	,210	,237	2,326	,023

a. Dependent Variable: Total_Y1

Tabel 4.17 Uji T

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Nilai X1 terhadap Y1 adalah $0,199 > 0,05$ dan nilai Thitung $1,297 < T_{tabel} 1,994$, Maka dapat dinyatakan H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh signifikan X1 kepada Y1.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Nilai X2 terhadap Y1 adalah $0,004 < 0,05$ dan nilai Thitung $3,006 > T_{tabel} 1,994$, Maka dapat dinyatakan H2 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan X1 terhadap Y1.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Nilai X3 terhadap Y1 adalah $0,146 > 0,05$ dan nilai Thitung $1,468 > T_{tabel} 1,994$, Maka dapat dinyatakan H3 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan X3 terhadap Y1.

4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Nilai X4 terhadap Y1 adalah $0,004 < 0,05$ dan nilai Thitung $2,957 > T_{tabel} 1,994$, Maka dapat dinyatakan H4 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan X4 terhadap Y1.

5. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Nilai signifikan untuk pengaruh X5 terhadap Y1 adalah $0,23 > 0,05$ dan nilai $T_{hitung} 2,326 > T_{tabel} 1.994$, Maka dapat dinyatakan H5 diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan X5 terhadap Y1.

b. Uji F Hipotesis keenam (H6)

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F test yaitu dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Jika nilai signifikan $0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y dan jika nilai signifikan $0,05$, atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh X secara simultan terhadap variabel Y, Berikut adalah perhitungan uji f dari riap variabel independent.

Tabel 4.18 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	701,691	5	140,338	20,027	,000 ^b
	Residual	532,553	76	7,007		
	Total	1234,244	81			

a. Dependent Variable: Total_Y1

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X3, Total_X2, Total_X4

Sumber Olah data SPSS 2.3 (2.23)

Berdasarkan tabel diatas untuk nilai signifikan pengaruh X1,X2,X3,X4 dan X5 secara simultan terhadap Y1 adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $20,027 > 2,23$, sehingga dapat dintakan H6 diterima artinya terdapat pengaruh X1,X2,X3,X4 dan X5 secara simultan terhadap Y1.

3.5. Pembahasan Hasil Kuisisioner

1. Variabel isi (Content) X1

Berikut ini adalah tabel variabel isi (Content) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisisioner yang telah di olah.

Tabel 4.10 Proporsi Variabel isi (Content) X1

Variabel	NO	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Total Bobot Nilai	Rata-rata	
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%					
isi (content) X1	1	0	0	0	0	2	2	41	50	39	48	82	100	365	4,45	
	2	0	0	0	0	9	11	45	55	28	34	82	100	347	4,23	
	3	0	0	4	5	13	16	44	53	21	25	82	100	328	4,00	
Total Variabel isi (Content)																12,68
Total Rata-rata Variabel isi (Content)																4,23

Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab tiga butir item pertanyaan dari variabel isi (Content) X1 terdapat total nilai rata-rata 4,23. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel bentuk (Content) X1 yaitu berada di nilai skala setuju.

2. Variabel Akurasi (*Accuracy*) X2

Berikut ini adalah tabel variabel akurasi (*Accuracy*) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisioner yang telah di olah.

Tabel 4.11 Proporsi Variabel Akurasi (*Accuracy*) X2

Variabel	NO	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Total Bobot Nilai	Rata-rata
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%				
Akurasi (<i>Accuracy</i>) X2	1	2	2	7	9	20	25	38	46	15	18	82	100	303	3,70
	2	1	1	9	11	15	18	38	46	19	23	82	100	311	3,79
	3	3	4	17	21	21	26	30	37	11	13	82	100	257	3,35
	Total Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)														
Total Rata-rata Variabel Akurasi(<i>Accuracy</i>)															3,61

Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab tiga butir item pertanyaan dari variabel akurasi (*Accuracy*) X2 terdapat total nilai rata-rata 3,61. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel akurasi (*Accuracy*) X2 yaitu berada di nilai skla setuju.

3. Variabel Bentuk (*format*) X3

Berikut ini adalah tabel variabel bentuk (*Format*) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisioner yang telah di olah.

Tabel 4.12 Proporsi Variabel Bentuk (*Format*)

Variabel	NO	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Total Bobot Nilai	Rata-rata
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%				
Bentuk (<i>Format</i>) X3	1	0	0	7	5	19	23	34	41	25	31	82	100	326	3,98
	2	1	1	5	6	10	12	40	49	26	32	82	100	331	4,04
	3	0	0	3	4	13	16	40	49	26	32	82	100	335	4,09
	Total Variabel Bentuk (<i>Format</i>)														
Total Rata-rata Variabel Bentuk (<i>Format</i>)															4,03

Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab tiga butir item pertanyaan dari variabel bentuk (*Format*) X3 terdapat total nilai rata-rata 4,03. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel bentuk (*Format*) X3 yaitu berada di nilai skala setuju.

4. Variabel Kemudahan Pengguna (*Eas Of Use*) X4

Berikut ini adalah tabel variabel Kemudahan Pengguna (*Eas Of Use*) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisioner yang telah di olah.

Tabel 4.13 Proporsi Variabel Kemudahan Pengguna (*Eas Of Use*) X4

Variabel	NO	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Tota Botot Nilail	Rata-rata
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%				
Kemudahan Pengguna															

(Eas Of Use) X4	1	2	2	8	10	5	6	43	52	24	29	82	100	325	3,96
	2	0	0	5	6	7	9	42	51	28	34	82	100	339	4,13
	3	1	1	8	10	9	11	41	50	23	28	82	100	323	3,94
Total Variabel Kemudahan Pengguna (Eas Of Use)														12,04	
Total Rata-rata Variabel Kemudahan Pengguna (Eas Of Use)														4,01	

Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab tiga butir item pertanyaan dari variabel Kemudahan Pengguna (Eas Of Use) X4 terdapat total nilai rata-rata 4,01. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel kemudahan pengguna (Eas Of Use) X4 yaitu berada di nilai skala setuju.

5. Variabel Ketepatan Waktu (Timesliness) X5

Berikut ini adalah tabel variabel Kemudahan Pengguna (Eas Of Use) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisioner yang telah di olah.

Tabel 4.14 Proporsi Variabel Ketepatan Waktu (Timesliness) X5

Variabel	N0	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Total Bobot Nilai	Rata-rata
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%				
Ketepatan Waktu (Timesliness) X5	1	3	4	6	7	18	22	37	45	18	22	82	100	307	3,74
	2	8	10	10	12	9	11	37	45	18	22	82	100	293	3,57
Total Variabel Ketepatan Waktu (Timesliness)														7,32	
Total Rata-rata Variabel Ketepatan Waktu (Timeslines)														3,66	

Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab dua butir item pertanyaan dari variabel Ketepatan waktu (Timesliness) X1 terdapat total nilai rata-rata 3,66. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel Ketepatan waktu (Timesliness) X5 yaitu berada di skala setuju.

6. Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Y1

Berikut ini adalah tabel variabel Kemudahan Pengguna (User Satisfaction) berdasarkan hasil dari pengumpulan data kuisioner yang telah di olah.

Variabel	N0	Bobot Nilai										Jumlah	%	Skor Total Bobot Nilai	Rata-rata
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%				
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Y1	1	2	2	3	4	10	12	50	61	17	21	82	100	323	3,94
	2	2	2	3	4	16	20	47	57	14	17	82	100	314	3,83
	3	2	2	6	7	15	18	44	54	15	18	82	100	310	3,78
	4	0	0	3	4	8	10	50	61	21	26	82	100	335	4,09
	5	4	5	11	13	9	11	41	50	17	21	82	100	302	3,68
	6	2	2	7	9	13	16	42	51	18	22	82	100	313	3,82
	7	0	0	8	10	13	16	31	38	30	37	82	100	329	4,01
Total Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)															27,15
Total Rata-rata Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)															3,87

Tabel 4.15 Proporsi Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Y1
Sumber : Olah data SPSS versi 23.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 82 responden yang menjawab tujuh butir item pertanyaan dari variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Y1 terdapat total nilai rata-rata 3,87. Maka dapat diambil kesimpulan jawaban responden tertinggi untuk variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Y1 yaitu berada di nilai skala setuju.

4. KESIMPULAN

1. Dalam penerapan, Aplikasi *Roam Nextgen* di perusahaan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang, sangat diperlukan pengguna akhir (*End User*) dalam melakukan semua kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan karena berfungsi sebagaimana mestinya, untuk akses presensi, jadwal kunjungan, informasi produk dan harga.
2. Dari nilai T hitung dan tingkat signifikan variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 yang diperoleh menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user) aplikasi *roam nextgen* di PT. Coca Cola Distributor Indonesia, Tbk cabang Palembang.
3. Dari nilai F hitung dan tingkat signifikan variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 yang diperoleh menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user) aplikasi *Roam nextgen* di PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, F. N. (2004). Penggunaan teknologi informasi berdasarkan aspek perilaku (behavioral aspect). *USU digital library*.
- Dantara, Y., Kadek, I., and Rahanatha, G. B. (2015). Pengaruh corporate social responsibility terhadap reputasi perusahaan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (studi pada pt. coca cola amatil denpasar). *None*, 4(4).
- Doll, W. J. and Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, pages 259– 274.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, cv
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, cv