

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN PELANGGAN
PADA PT BIROTIKA SEMESTA/DHL EXPRESS**

TIYA BAGUS ARINI

08.142.288

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer
di Universitas Bina Darma**



FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINADARMA

2012



**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN PELANGGAN
PADA PT BIROTIKA SEMESTA/DHL EXPRESS**

TIYA BAGUS ARINI

08.142.288

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer
di Universitas Bina Darma**

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINADARMA

2012

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN PELANGGAN
PADA PT BIROTIKA SEMESTA/DHL EXPRESS**

TIYA BAGUS ARINI

08.142.288

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer Pada Program Studi Teknik Informatika**

Disetujui Oleh :

**Palembang, September 2012
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma Palembang
Dekan,**

Pembimbing I,

M. Nasir, MM., M.Kom

Pembimbing II,

Ria Andryani, S.Kom., MM

M. Izman Herdiansyah, S.T., M.M., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “**Analisis Penggunaan Sistem Layanan Pelanggan Pada PT Birotika Semesta/DHL Express**” Oleh **Tiya Bagus Arini(08.142.288)** telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari **Rabu** tanggal **08 Agustus 2012**.

Komisi Penguji

- | | | |
|------------------------------|-------------------|---------|
| 1. M. Nasir, MM.,M.Kom. | Ketua | (.....) |
| 2. Ria Andryani, S.Kom.,MM. | Sekretaris | (.....) |
| 3. Nyimas Sopiah, MM.,M.Kom. | Anggota | (.....) |
| 4. Susan Dian PS, M.Kom. | Anggota | (.....) |

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Syahril Rizal, S.T., M.M., M.Kom.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa, seluruh data dan informasi yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan dengan jelas sumbernya adalah hasil investigasi saya sendiri dan belum pernah atau tidak sedang diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan skripsi.

Palembang, September 2012
Penulis

Tiya Bagus Arini
08.142.288

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Kesulitan bukan akhir dari permasalahan tetapi awal dari keberhasilan karena dibalik kesulitan itu pasti ada kemudahan.”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

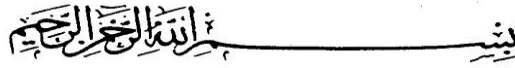
- ❖ Kedua Orang Tua (Papa & Mama) ku Tercinta yang selalu mendo'akan dan mengorbankan segalanya untuk keberhasilan ku.
- ❖ Saudara-saudara ku yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan.
- ❖ Calon pendamping hidupku.
- ❖ Teman – teman TI angkatan 2008.
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Analisis penggunaan sistem layanan pelanggan ini adalah salah satu fasilitas yang disediakan untuk memudahkan pelanggan terhadap penggunaan sistem layanan. Penelitian ini berisi tentang kajian penggunaan teknologi informasi serta otomatisasi sistem informasi yang dianalisis mengenai pengaruhnya terhadap kinerja sistem. Melalui pengujian empiris yang akan dilakukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan informasi dan bukti empiris mengenai pengaruh penggunaan teknologi informasi dan otomatisasi sistem informasi dan kinerja sistem yang berguna bagi organisasi untuk menentukan kepuasan yang tepat di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan terhadap kepuasan pelanggan dalam organisasi melalui inovasi di bidang teknologi dan informasi. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan teknologi informasi dan sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja sistem pada jasa pengiriman barang pada *PT Birotika Semesta/DHL Express*.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Warohmatullah Hiwabarakatuh...

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, karena berkat rahmat danridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penggunaan Sistem Layanan Pelanggan Pada PT Birotika Semesta/DHL Express”**.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Universitas Bina Darma Palembang. Dalam menyelesaikan skripsi ini telah banyak menerima saran dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu sehingga terselesaikan skripsi ini khususnya kepada :

1. Prof. Ir. H. Bochari Rahman, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. M. Izman Herdiansyah. ST., M.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer..
3. Syaril Rizal, ST., M.M., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. M. Nasir, MM., M.Kom., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.

5. Ria Andryani, S.Kom., MM., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua, saudaraku dan orang yang selalu kasih supportnya untuk aku (Ahmad Rizal), serta seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangannya, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan sumbangan pemikiran dari pembaca yang bersifat membangun, guna menyempurnakan penulisan skripsi ini, harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita. Semoga Allah SWT melimpahkan semua rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Wassalamua'laikum Warohmatullah Hiwabarakatuh...

Palembang, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Metode Analisis	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.3 Waktu dan Tempat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Analisis Sistem.....	9
2.2. Sistem Pelanggan	10
2.3. Layanan Pelanggan	11
2.4. <i>Technology Acceptance Model</i>	12
2.5. Pengukuran Populasi.....	15
2.6. Metode Analisis	17
2.7. Penelitian Sebelumnya.....	18
2.8. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	20
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
3.3. Struktur Organisasi	22
3.4. Uraian Pekerjaan	23

3.5. Definisi Operasional.....	25
3.6. Kerangka Pemikiran.....	26
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.8. Uji Pengukuran Populasi.....	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAAN.....	30
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1. Gambaran Umum Objek/Responden Penelitian.....	30
4.1.2.Deskripsi Variabel Penelitian	31
4.2.Pembahasan.....	42
4.2.1.Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
4.2.2. Pengujian Prasyarat Regresi.....	47
4.2.3. Analisis Regresi Berganda	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1.Kesimpulan	55
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Birotika Semesta/DHL Express.....	23
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	31
Tabel 4.2 Teknologi Informasi.....	35
Tabel 4.3 Sistem Informasi	39
Tabel 4.4 Kinerja Sistem.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Sistem	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.10 <i>Coefficients</i>	51
Tabel 4.11 <i>ANOVA</i>	53
Tabel 4.12 Uji Parsial.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya perkembangan teknologi yang begitu cepat serta menyongsong era globalisasi, dewasa ini pengiriman barang dari masyarakat ke masyarakat lainnya semakin kompleks. Oleh karena itu untuk menunjang aktivitas masyarakat terhadap pengiriman barang tersebut salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang memegang peranan yang sangat besar terhadap aktivitas masyarakat tersebut.

Tekad untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap para pelanggan yang sering menggunakan jasa pengiriman barang sudah merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh *PT Birotika Semesta/Dalsey, Hillblom and Lynn (DHL) Express*, dalam mewujudkannya hal ini *PT Birotika Semesta/DHL Express* menyediakan layanan jasa yang dibutuhkan bagi aktivitas masyarakat. Hal ini erat kaitannya dengan penjualan dan kinerja yang akan dinikmati pemilik perusahaan, salah satunya adalah aktivitas pemasaran yang berguna untuk menciptakan kepuasan dari kinerja layanan pelanggan.

Suatu layanan dinilai memuaskan bila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Untuk meraih pangsa pasar yang seluas-luasnya perusahaan harus menghasilkan produk yang lebih berkualitas, yaitu yang sesuai dengan keinginan konsumen dan bisa memberikan layanan sebaik mungkin terhadap pelanggan yang masih memakai jasa pada perusahaan ini. Tetapi kenyataannya, meskipun kinerja layanan telah tercapai tidak menjamin pelanggan akan loyal dan kembali untuk melakukan pembelian ulang, padahal konsumen yang loyal merupakan aset yang tidak ternilai bagi perusahaan. Loyalitas konsumen terhadap produk suatu perusahaan akan membentengi konsumen dari serangan kompetitor. Menjadi kebutuhan untuk mengidentifikasi elemen-elemen dari kualitas kinerja layanan yang mendapat prioritas utama mencapai kepuasan kinerja layanan tersebut terhadap pelanggan.

Tidak hanya dengan sistem yang disediakan perusahaan kita dapat melihat kekurangan dari layanan sistem pelanggan ini, tetapi kita juga bisa melihat dari cara mereka pada saat melakukan pelaksanaan pengantaran barang, *PT Birotika Semesta/DHL Express* ini bisa dikatakan kurang baik karena adanya keluhan dari pelanggan karena keterlambatan pelanggan menerima dokumen dan paket mereka, tetapi setelah di telusuri bahwa keterlambatan itu disebabkan karena ketidak tahuan dari alamat penerima karena pengirim tidak menuliskan alamat dengan lengkap dalam hal ini nomor dan kelurahan tidak dibuat oleh pengirim.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penggunaan Sistem Layanan Pelanggan pada PT Birotika Semesta/DHL Express**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah penggunaan sistem layanan pelanggan pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* berpengaruh terhadap kinerja sistem?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan dan agar penulis ini terarah dan tidak menyimpang dari materi yang ada, maka dalam penulisan skripsi ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yang meliputi: Analisis sistem layanan pelanggan pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* yang terdiri dari variabel Teknologi Informasi, Sistem Informasi dan Kinerja Sistem.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi terhadap kinerja sistem pada *PT Birotika Semesta/DHL Express*,
- 2) Untuk mengetahui baik atau buruknya sistem layanan yang ada pada *PT Birotika Semesta*, serta
- 3) Untuk melihat bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang ada pada *PT Birotika Semesta*.

1.4.2 Manfaat

Sesuai dengan latar belakang dan tujuan penulisan di atas, maka penulisan proposal penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu sarana interaksi layanan di *PT Birotika Semesta/DHL Express* khususnya bagi pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang.

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Dapat mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi dan Otomatisasi Sistem Informasi terhadap kepuasan pelanggan pada *PT Birotika Semesta/DHL Express*.
- 2) Perusahaan bisa lebih mengetahui apa kekurangan dari layanan yang ada pada *PT Birotika Semesta*.

- 3) Perusahaan bisa memberikan fasilitas yang lebih kepada para pelanggan yang merasa belum puas terhadap pelayanan *PT Birotika Semesta/DHL Express*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Analisis

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Deskriptif Kuantitatif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskriptifkan data sample, dan tidak membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sample diambil. Statistik deskriptif disajikan melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median dan mean. Kegiatan dalam analisis data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesa yang telah diajukan.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan dari proposal skripsi adalah sebagai berikut:

- 1) Studi Pustaka, merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan pengetahuan teoritis yang telah diterima penulis selama masa perkuliahan, serta membaca dan mempelajari buku dan jurnal yang ada hubungannya dengan penyusunan proposal skripsi ini yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan Bina Darma dan data yang diambil dari berbagai sumber di *internet* yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.
- 2) Wawancara, ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Melalui metode ini peneliti melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pimpinan, staf, dan karyawan pada perusahaan.
- 3) Kuesioner, menurut Fandy Tjiptono (2008:179), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis responden dan memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner yang dibuat memiliki skala 1 sampai 5 (*five-point likert scale*). Skala yang digunakan adalah skala *linkert* yang berupa interval yaitu:

- 1) Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju
- 2) Skor 4 untuk jawaban Setuju
- 3) Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu
- 4) Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju
- 5) Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju

Kuesioner ini dibagikan kepada 30 responden mencakup: Perusahaan dan Personal terhadap 300 populasi, responden diambil 10% dari populasinya. Dari jawaban responden kemudian diberi skor nilai, agar dapat diolah secara kuantitatif, selanjutnya data tersebut akan diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

1.5.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dihitung mulai dari Mei 2012 sampai dengan Juni 2012. Penelitian ini dilakukan pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* yang beralamat di Jl. Mayor Ruslan No. 811 Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran atas tujuan dari apa yang penulis uraikan diatas, maka dibuat sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam hal ini akan diuraikan mengenai latar belakang, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai bahan pedoman untuk pembahasan. Teori-teori tersebut meliputi pengertian Analisis Sistem, Sistem Pelanggan, Layanan Pelanggan, *Technology Acceptance Model*, Pengukuran Populasi dan Metode Analisis.

BAB III PEMBAHASAN/ METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan untuk menganalisis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian yang mana hasil dari perhitungan akan dibandingkan dengan teori yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan atau penutup dari penelitian, di dalamnya penulis menarik kesimpulan dari analisis yang ada dan memberikan saran-saran yang berguna bagi *PT Birotika Semesta/ DHL Express*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Sistem

Menurut Yoder Dede seperti yang telah dikutip oleh Negara (2001:13), Analisis didefinisikan sebagai “Prosedur melalui fakta-fakta yang berhubungan dengan setiap pengamatan yang diperoleh dan dicatat secara sistematis.” Sedangkan pendapat lain menyatakan analisis merupakan sebuah penyelidikan terhadap peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti dari keseluruhan (Ali, 2005:16). Dengan demikian menganalisis adalah melakukan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk memperoleh suatu penjelasan atau pemahaman tentang peristiwa apa yang sedang kita teliti.

Analisis sistem adalah seseorang yang bertanggung jawab atas penelitian, perencanaan, pengkoordinasian, dan merekomendasikan pemilihan perangkat lunak dan sistem yang paling sesuai dengan kebutuhan organisasi bisnis atau perusahaan. Analisis sistem memegang peranan yang sangat penting dalam proses pengembangan sistem. Seorang analis sistem harus memiliki setidaknya empat keahlian: analisis, teknis, manajerial, dan interpersonal (berkomunikasi dengan

orang lain). Kemampuan analisis memungkinkan seorang analis sistem untuk memahami perilaku organisasi beserta fungsi-fungsinya, pemahaman tersebut akan membantu dalam mengidentifikasi kemungkinan terbaik serta menganalisis penyelesaian permasalahan, Pressman (2002).

2.2 Sistem Pelanggan

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat.

Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak, contoh umum misalnya seperti negara. Negara merupakan suatu kumpulan dari beberapa elemen kesatuan lain seperti provinsi yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu negara dimana yang berperan sebagai penggerakya yaitu rakyat yang berada dinegara tersebut.

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis, adapun pihak-pihak yang berhubungan dan bernegosiasi dengan perusahaan-

perusahaan bisnis sebelum tahap menghasilkan produk dinamakan pemasok. Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (performance) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk.

2.3 Layanan Pelanggan

Menurut penelitian layanan pelanggan dapat dianggap sebagai investasi usaha atau bisnis. Pelanggan bagi perusahaan adalah aset, karena itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/kolega, sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2008:1) “bila suatu produk atau jasa tertentu diciptakan tanpa memperhatikan perencanaan pelayanan bagi pembeli.

Perencanaan pelayanan yang baik bertujuan memberikan pelayanan kepada pelanggan/kolega sehingga tidak akan terjadi masalah/konflik/komplain. Berdasarkan hal tersebut maka Pengertian Pelayanan adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Artinya pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Penerapan pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada kolega dan pelanggan pada dasarnya mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Dapat menciptakan komunikasi yang positif dan harmonis antara perusahaan bisnis dengan kolega dan pelanggan.
2. Dapat mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan.
3. Dapat membentuk opini publik yang positif, sehingga menguntungkan bagi kemajuan perusahaan.
4. Dapat membina hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kepuasan pelanggan. Sebab tujuan penerapan pelayanan prima untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

2.4 *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) dengan bersandar pada *Theory of Reasoned Action (TRA)*. *TAM* berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi, dimana pemakai mengembangkan berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Sasaran dari *TAM* adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan dari faktor-faktor penentu penerimaan komputer secara umum. Tujuan inti dari *TAM* adalah menyediakan sebuah gambaran yang mendasari pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kepercayaan internal, sikap dan tujuan. *TAM* diformulasikan dalam usaha untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut dengan mengidentifikasi variabel-variabel yang mendasar. Sama dengan *TRA*, *TAM* mempostulatkan

bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku, namun perbedaannya adalah bahwa tujuan perilaku ditinjau secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan sistem dan perasaan kegunaan. Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang digambarkan dalam *TAM* menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara perasaan kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilakunya yang diyakini akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini karena kinerja yang meningkat merupakan instrumen untuk mencapai berbagai reward yang terletak di luar pekerjaan itu sendiri, seperti peningkatan gaji dan promosi (Vroom, dalam Goodhue dan Thompson, 1995)

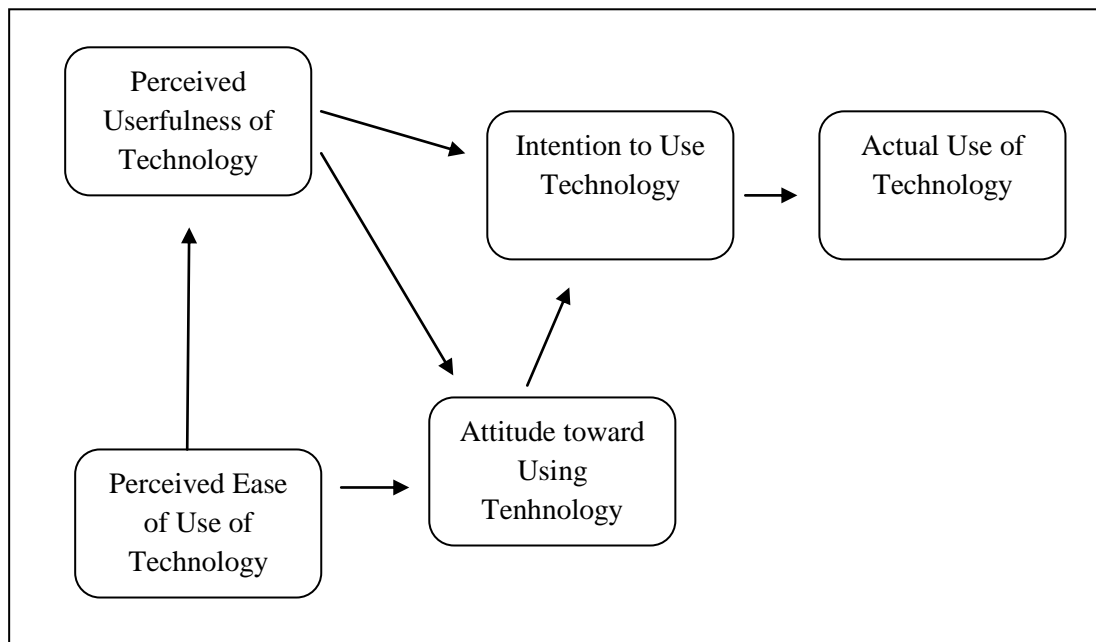
Menurut Davis dalam Ramdhani (2008) perilaku menggunakan Teknologi Informasi (TI) diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan *TRA* adalah bagian dari *Belief*. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan ini berdasarkan definisi dari Technology kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan.

Persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan TI. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kesempatan memperoleh keuntungan-

keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi. Agak berbeda dengan persepsi individu terhadap kengunaan TI ini, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TI adalah presepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau berdasarkan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.

Persepsi terhadap manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan TI (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berat menggunakan TI (*Intention*). Niat untuk menggunakan TI akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI (*Behavior*).

Dalam *TAM*, Davis (1986) menentukan bahwa persepsi terhadap manfaat TI juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu meras bahwa TI bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TI itu mudah atau tidak mudah digunakan.



Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model*

2.5 Pengukuran Populasi

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran *sampel* :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Arikunto Suharsimi (2005) memberikan pendapat sebagai berikut : jika peneliti memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi, maka mereka dapat menentukan kurang lebih 25–30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi antara 100–150 orang, dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan angket, maka sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Namun apabila peneliti menggunakan teknik wawancara dan pengamatan, jumlah tersebut dapat dikurangi menurut teknik sampel dan sesuai dengan kemampuan peneliti. Besaran atau jumlah sampel ini sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti. Namun, dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya adalah 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun yang perlu diperhatikan adalah semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah

populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. **Rumus Slovin yang digunakan**(dalam Riduwan, 2005:65)

$$N = \frac{n}{N(d)^2+1}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Misalnya, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$N = 125 / 125 (0,05)^2 + 1 = 95,23, \text{ dibulatkan } 95$$

2.6 Metode Analisis

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Deskriptif Kuantitatif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskriptifkan data sample, dan tidak membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sample diambil. Statistik deskriptif disajikan melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median

dan mean. Kegiatan dalam analisis data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesa yang telah diajukan.

2.7 Penelitian Sebelumnya

Beberapa studi yang meneliti mengenai analisis kinerja layanan pelanggan, dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Sri Hadiati (2005) Universitas Gajayana Malang, melakukan studi analisis tentang analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Malang Area, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan pelanggan yang ada pada Telkomsel Malang. Dari hasil analisis kinerja kualitas kepuasan pelanggan pada Telkomsel Malang Area didapat kesimpulan yaitu.
 - a. Telah didapatkan kualitas yang diharapkan para pelanggan selama ini.
 - b. Sistem yang telah dibangun dapat menampilkan apa saja yang diperlukan oleh para pelanggan.
2. Yusuf Wimono (2005) Universitas Muhammadiyah Surakarta, melakukan studi analisis tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ALFA RETAILINDO TBK, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan pada PT ALFA RETAILINDO didapat kesimpulan yaitu; Simpulan Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi model regresi. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui $F_{hitung} = 2356,594$, signifikan pada $\alpha 1\%$, maka model dalam penelitian ini sudah signifikan dan hasil uji t parameter koefisien regresi masing-masing variabel independen. Variabel responsiveness terhadap kepuasan pelanggan Berdasarkan hasil pengujian statistik uji t diperoleh thitung sebesar 4,410; P.value (sig.) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan signifikan (berarti) pada derajat kebebasan 1%. Artinya bila variabel responsiveness ditingkatkan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

2.8 Hipotesis Penelitian

Dari analisis penelitian yang akan saya lakukan ini, saya dapat menyimpulkan faktor yang sangat mempengaruhi dalam sistem layanan pelanggan yang ada pada perusahaan. Adapun variabel yang akan saya analisis yaitu: teknologi informasi, sistem informasi dan kinerja sistem yang ada pada perusahaan. Dari ketiga variabel inilah saya dapat melihat faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kinerja sistem dengan cara membagikan kuesioner terhadap para pelanggan yang sering menggunakan jasa pengiriman barang pada perusahaan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Didirikan di San Francisco lebih 40 tahun dulu oleh 3 pengusaha muda - *Adrian Dalsey, Larry Hillblom dan Robert Lynn* - *DHL* tetap berkembang dengan laju yang luar biasa. Melihat ke belakang di tahun 1969, *DHL* mengambil langkah awalnya membangun masa depan dengan cara mengirimkan kertas secara pribadi dengan pesawat dari San Fransisco ke Honolulu. Tahun-tahun berlalu dan jaringan *DHL* tumbuh menjadi lebih besar, secara bertahap menjangkau setiap pelanggan yang berada di seluruh penjuru dunia. Pada saat yang sama, pasar berkembang menjadi lebih kompleks sehingga *DHL* beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya baik dalam skala global maupun lokal. Saat ini, jaringan internasional *DHL* menghubungkan lebih dari 220 negara dan wilayah di seluruh dunia. *DHL* juga menawarkan keahliannya yang tak tertandingi di bidang ekspres, freight udara dan laut, transportasi antar wilayah, solusi kontrak logistik dan juga jasa surat internasional. Mulai dari tahun 1969 hingga saat ini pendekatan dan dedikasi kami tetap tak berubah. Kesuksesan kami selama ini berdasar dari memberikan pelayanan yang memuaskan pada pelanggan kami. Bukan memuji diri sendiri, namun *DHL* memang telah menjadi sebuah merek

yang diakui untuk komitmen pribadi, solusi proaktif dan keahlian lokalnya. Inti dari segala kesuksesan tersebut adalah para karyawannya yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan menyediakan solusi untuk setiap masalah mereka secara individual.

DHL Exspress merupakan perusahaan yang bergerak dibidang dokumen dan surat-surat berharga dari dan ke Indonesia. *DHL* tidak saja terbatas sebagai perusahaan pengiriman dokumen, tetapi meluas pada pengiriman barang-barang dan penyedia solusi logistik yang lengkap. *PT Birotika Semesta* didirikan sejak tahun 1982 yang berpusat di Jakarta dan 6 kantor cabang di kota besar Indonesia yakni Surabaya, Balikpapan, Medan, Palembang, dan Makasar.

PT Birotika Semesta dibuka pada tahun 2000 yang merupakan kantor cabang di Palembang. Dengan maksud untuk meningkatkan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang serta untuk memenuhi permintaan masyarakat yang semakin meningkat.

(sumber *PT Birotika Semesta/DHL Express*)

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan agar pembahasan dapat terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan yang ada, maka ruang lingkup pembahasan hanya terbatas pada sistem layanan pelanggan yang ada pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* terhadap kinerja sistem. Dari pembatasan ruang lingkup ini lah kita dapat membatasi masalah yang terjadi pada sistem

pelayanan pelanggan dan dari penelitian yang saya lakukan ini perusahaan bisa mengetahui bagaimana sistem layanan pelanggan terhadap para konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* yang beralamat di Jl. Mayor Ruslan No.811 Palembang. Subjek penelitian atau responden yang diambil adalah semua populasi yaitu pelanggan *PT Birotika Semesta/DHL Express* yang sering menggunakan jasa pengiriman barang secara berulang. Total subjek penelitian berjumlah 30 orang.

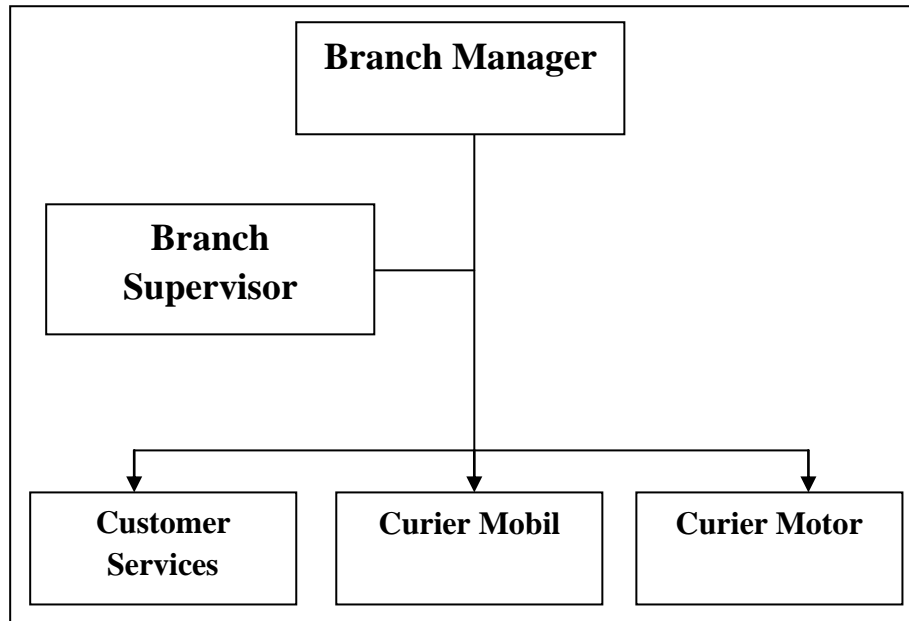
3.3 Struktur Organisasi

Untuk dapat menjalankan dan mengelola perusahaan dengan baik, maka sangat dibutuhkan adanya struktur organisasi perusahaan. Struktur organisasi perusahaan ini dapat menggambarkan secara menyeluruh hubungan fungsional dari suatu badan usaha serta tingkatan tanggung jawab dan wewenang dari setiap pelaksanaan masing-masing fungsi.

Adapun tujuan dibentuknya struktur organisasi ini adalah untuk mendapatkan efisiensi kerja perusahaan. Dengan demikian perlu diadakan perincian masing-masing tugas, sehingga setiap anggota yang ada dalam organisasi tersebut benar-benar dapat mencurahkan segala tenaga dan kemampuannya untuk melaksanakan kegiatannya. Pembagian kerja dalam organisasi bukan saja terlihat dari manfaat yang diperoleh tetapi juga menetapkan jabatan dan pengawasan yang mudah dalam lingkungan organisasi tersebut, sehingga terjadinya jembatan untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya.

Dalam hal ini jelaslah bahwa struktur organisasi penting bagi suatu perusahaan. Adapun struktur organisasi *PT Birotika Semesta/ DHL Express* yang ada di kota Palembang, (lihat Gambar 3.1)

(sumber *PT Birotika Semesta/DHL Express*, tahun 2007)



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Birotika Semesta/DHL Express

3.4 Uraian Pekerjaan

Mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian organisasi perusahaan secara singkat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) **Branch Manager**, mempunyai tugas membuat keputusan dan memberhentikan tenaga kerja. Untuk melaksanakan tugasnya *Branch Manager* mempunyai fungsi:

- a) Membuat perencanaan antara cabang mengenai kerja sama tim.
- b) Membuat perencanaan penjualan.
- c) Membuat perencanaan promosi ke luar kota.
- d) Membantu mengarahkan cara-cara pengiriman.

2) Branch Supervisor, tugas *Branch Supervisor* adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan kontrol terhadap pengiriman.
- b) Melakukan koordinator langsung dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional.
- c) Membaca dan memberikan disposisi surat yang masuk.
- d) Melakukan kunjungan ke perusahaan.
- e) Memeriksa dan menandatangani surat menyurat keluar bidang operasional.
- f) Menangani keluhan *customer* yang komplain.

3) Customer Services, melaksanakan pelayanan dan informasi terhadap konsumen-konsumen perusahaan yang baru akan melakukan pengiriman yang menggunakan jasa pada pengiriman pada PT Birotika Semesta/DHL Express.

4) Curier Mobil

- a) Mencover barang yang ada di bandara untuk dibawa ke *servicer center*.
- b) Mengantar barang kiriman sesuai dengan alamat yang di tujukan untuk wilayah ilir timur II Palembang.

5) Curier Motor

- a) Mengantar barang kiriman sesuai dengan alamat yang di tujukan untuk wilayah ilir timur I Palembang.

- b) Mengambil barang yang akan dikirim ke suatu Kota atau Negara yang akan di tujukan di suatu perusahaan(*Customer DHL*).

3.5 Definisi Operasional

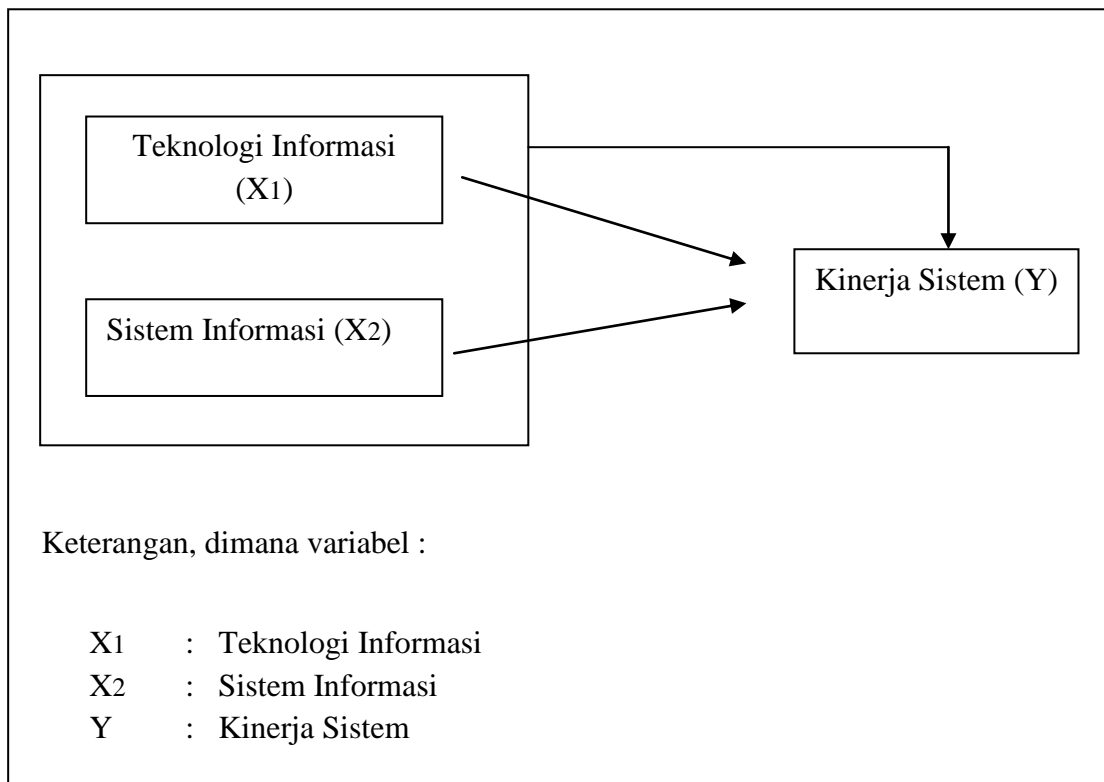
Definisi operasional sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan penelitian dalam mengukur variabel. Variabel operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat. Tabel berikut menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Skala
Penggunaan Teknologi Informasi (X1)	Kemudahan Kebermanfaatan Akses Interaksi Ketersediaan	Interval
Penggunaan Sistem Informasi (X2)	Efisien Efektifitas Ketepatan waktu Kedisiplinan Kinerja sistem Kreatifitas	Interval
Kinerja Sistem (Y)	Kualitas Kinerja Kepuasan pencarian Pengambilan keputusan	Interval

3.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang penulis uraikan disini sesuai dengan metode TAM yang penulis gunakan, dimana metode ini berfokus pada sikap terhadap pemakai teknologi informasi serta kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi tersebut. Serta bagaimana keterkaitan dengan sistem informasi yang sudah diotomatisasi yang digunakan oleh PT Birotika Semesta/DHL Express, hubungan antara penggunaan teknologi informasi dan otomatisasi sistem informasi tersebut perlu diketahui apakah pengaruh terhadap kinerja sistem. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi terhadap kinerja sistem penulis sajikan pada kerangka pemikiran berikut ini.



Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, oleh karena itu instrumen penelitian ini perlu diuji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2002:110), dengan menggunakan instrumen yang *valid* dan *reliable* dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable. Jadi instrument yang valid dan reliable merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor dari setiap item dengan skor total. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *product moment pearson*, yang akan diproses dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Services Solution*). Analisis ini merupakan analisis korelasi yang berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan seberapa kuat hubungan suatu variabel satu dengan variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2002:213)

Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi (r) hasil perhitungan valid atau tidak valid perlu dilakukan pengujian validitas dengan membandingkan angka korelasi yang diperoleh dengan angka kritis (0,159). Apabila angka korelasi yang diperoleh di atas angka kritis maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan pengujian reliabilitas instrument penelitian dilakukan secara internal. Pengujian reliabilitas secara internal dapat dilakukan dengan teknik belah dua, dimana butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu: kelompok

instrument ganjil dan genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok itu disusun dan disajikan sehingga menghasilkan skor total.

$$r = \frac{n \sum XY \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari.
- X = Skor yang diperoleh dalam item.
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.
- $\sum Y$ = Jumlah skor yang didistribusi Y.
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X.
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y.
- n = Banyaknya responden.

Skor total antara kelompok instrument ganjil dan genap ini dicari korelasinya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ab} = \frac{2(r_b)}{1+r_b}$$

Keterangan:

- r_{ab} = Reliabilitas internal seluruh instrument.
- r_b = Koefisien Pearson antara instrumen ganjil dan genap.

3.8 Uji Pengukuran Populasi

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, oleh karena itu adapun rumus yang digunakan dalam menentukan responden dari populasi yang ada yaitu dengan menggunakan rumus Slovin.

$$N = \frac{300}{300(0,05)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Jumlah populasinya adalah 300, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah : $N = 300 / 300 (0,05)^2 + 1 = 30,23$, dibulatkan 30

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Objek/Responden Penelitian

Gambaran umum responden menggambarkan tentang karakteristik responden yang merupakan sesuatu yang erat hubungannya dengan ciri responden secara individu, atau dengan kata lain karakteristik responden akan keadaan, sifat atau ciri-ciri khusus yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan responden tersebut:

- 1) Unit Kerja adalah responden yang berasal dari perusahaan sebanyak 14 orang atau sebesar 52% dan yang merupakan perseorangan sebanyak 13 orang atau sebesar 48%.
- 2) Umur adalah sebanyak 1 orang atau sebesar 0.5% berumur kurang dari 25 Tahun, berumur antara 25 sampai dengan 35 Tahun sebanyak 25 atau sebesar 93% dan yang berumur di atas 35 Tahun sebanyak 1 orang atau sebesar 0.5%

- 3) Jenis Kelamin adalah sebanyak 13 responden berjenis kelamin laki – laki atau sebesar 48% dan sisanya sebanyak 14 orang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 52%.
- 4) Pengalaman Menggunakan Komputer diketahui sebanyak 0 orang atau sebesar 0% berpengalaman antara 0 – 1 tahun, sebanyak 27 orang atau sebesar 100% berpengalaman antara 1 – 3 tahun dan sebanyak 0 orang atau sebesar 0.5% berpengalaman di atas 3 tahun. Berdasarkan tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	%
Unit Kerja		
Perusahaan	14	52%
Perorangan	13	48%
Umur		
< 25 Tahun	1	0.5%
25 – 35 Tahun	25	93%
> 35 Tahun	1	0.5%
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	13	48%
Perempuan	14	52%
Pengalaman Menggunakan Komputer		
0 – 1 Tahun	0	0
<1 – 3 Tahun	27	100%
>3 Tahun	0	0

Sumber : Data yang diolah

4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh hasil jawaban responden mengenai variabel Teknologi Informasi (X1), Sistem Informasi (X2)

dan Kinerja Sistem (Y). Dimana masing – masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Teknologi Informasi (X1)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut:

- a) Pada deskripsi teknologi informasi yang tersedia seperti jasa pengiriman dan pelacakan, sudah memadai dalam membantu pencarian pelanggan menunjukkan pendapat responden yang sangat setuju sebanyak 7,40%, berpendapat setuju sebanyak 37%, berpendapat ragu-ragu sebanyak 48,10% dan tidak setuju sebanyak 7,40%. Disini dapat dilihat nilai tertinggi terletak pada pendapat ragu-ragu, yang artinya masih banyak responden yang ragu-ragu akan teknologi yang ditawarkan dan nilai terendah terletak pada pendapat sangat setuju dan pendapat tidak setuju.
- b) Pada deskripsi teknologi informasi yang tersedia sudah mendukung sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak 3,70% menyatakan sangat setuju, berpendapat setuju sebanyak 40,70% dan yang ragu - ragu sebanyak 48,10% serta yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7,40%. Nilai tertinggi terletak pada pendapat ragu-ragu dan setuju, dimana teknologi masih menjadi keraguan dan memenuhi permintaan dari pelanggan.
- c) Pada deskripsi menurut saya pemanfaatan teknologi informasi bagi pelanggan untuk mengetahui pelacakan adalah penting menunjukkan bahwa 11,10% responden menyatakan sangat setuju, berpendapat setuju sebanyak 22,20%, berpendapat ragu-ragu sebanyak 59,30% dan 7,40% responden tidak setuju.

Pendapat ragu-ragu masih menjadi nilai tertinggi, dimana pelayanan yang ditawarkan masih menjadi pemikiran yang sangat besar untuk perusahaan sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang ada di perusahaan.

- d) Pada deskripsi saya mampu memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan dalam mendukung pencarian saya menunjukkan sebanyak 7,40% responden sangat setuju, menyatakan setuju sebanyak 55,60%, berpendapat ragu-ragu sebanyak 25,90% dan 11,10% berpendapat tidak setuju. Pelanggan setuju dengan pelayanan yang ditawarkan perusahaan, sehingga banyak responden yang memberikan nilai setuju.
- e) Pada deskripsi DHL Express mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam proses akses pelaksanaan pencarian barang terhadap pelanggan menunjukkan sebanyak 3,70% responden sangat setuju, responden setuju sebanyak 51,90%, ragu-ragu sebanyak 37% dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Pemanfaatan teknologi informasi sangat membantu pelanggan sehingga, pendapat setuju mempunyai nilai tertinggi.
- f) Pada deskripsi ketersediaan layanan teknologi informasi dalam melaksanakan suatu pengiriman atau pelacakan bermanfaat untuk orang-orang disekitar saya menunjukkan sebanyak 3,70% responden sangat setuju, menyatakan setuju sebanyak 51,90%, ragu-ragu sebanyak 37% dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Nilai tertinggi terletak pada pendapat setuju dan nilai terendah terletak pada pendapat tidak setuju dimana pelayanan yang ditawarkan sudah memenuhi permintaan setiap pelanggan.
- g) Pada deskripsi orang-orang membuat saya ingin memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pencarian informasi yang ada menunjukkan sebanyak

3,70% responden sangat setuju, responden setuju sebanyak 48,10%, ragu-ragu sebanyak 40,70% dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Nilai tertinggi masih terpadat pada pendapat setuju dan tidak setuju masih menjadi poin terendah.

- h) Pada deskripsi sistem teknologi informasi sangat membantu saya dalam proses pengiriman barang menunjukkan sebanyak 7,40% responden sangat setuju, menyatakan setuju sebanyak 48,10%, menyatakan ragu-ragu sebanyak 33,30% dan 11,10% berpendapat tidak setuju. Pelanggan setuju dengan pelayanan yang diberikan sehingga responden banyak yang memilih setuju dan memberikan nilai tertinggi.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai untuk teknologi informasi menunjukkan sebanyak 6% responden sangat setuju, 44% responden berpendapat setuju, sebanyak 41% ragu-ragu dan 8% berpendapat tidak setuju. Dengan demikian perusahaan bisa mengetahui seberapa besar responden yang memerlukan informasi yang dapat membantu pelanggan yang ingin menggunakan jasa pengiriman barang pada *PT BIROTIKA SEMESTA* ini. Analisis yang saya lakukan ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan kepuasan yang diharapkan para setiap pelanggan yang selalu menggunakan jasa pengiriman barang. Hasil diperoleh dari tabel 4.2

Tabel 4.2 Teknologi Informasi

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	R	S	SS
1	Teknologi informasi yang tersedia seperti jasa pengiriman dan pelacakan, sudah memadai dalam membantu pencarian pelanggan	0	2	13	10	2
		0%	7,40%	48,10%	37%	7,40%
2	Teknologi informasi yang tersedia sudah mendukung sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan pelanggan	0	2	13	11	1
		0%	7,40%	48,10%	40,70%	3,70%
3	Menurut saya pemanfaatan teknologi informasi bagi pelanggan untuk mengetahui pelacakan adalah penting	0	2	16	6	3
		0%	7,40%	59,30%	22,20%	11,10%
4	Saya mampu memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan dalam mendukung pencarian saya	0	3	7	15	2
		0%	11,10%	25,90%	55,60%	7,40%
5	DHL Express mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam proses akses pelaksanaan pencarian barang terhadap pelanggan	0	2	10	14	1
		0%	7,40%	37%	51,90%	3,70%
6	Ketersediaan layanan teknologi informasi dalam melaksanakan suatu pengiriman atau pelacakan bermanfaat untuk orang-orang disekitar saya	0	2	10	14	1
		0%	7,40%	37%	51,90%	3,70%
7	Orang-orang membuat saya ingin memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pencarian informasi yang ada	0	2	11	13	1
		0%	7,40%	40,70%	48,10%	3,70%
8	Sistem teknologi informasi sangat membantu saya dalam proses pengiriman barang	0	3	9	13	2
		0%	11,10%	33,30%	48,10%	7,40%
Rata – Rata		0%	8%	41%	44%	6%

Sumber : Data yang diolah

2. Variabel Sistem Informasi (X2)

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner diperoleh rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut:

- a) Pada deskripsi menggunakan sistem informasi layanan pelanggan memudahkan pelanggan dalam mencari informasi menunjukkan pendapat

responden yang sangat setuju sebanyak 22,20%, berpendapat setuju sebanyak 30%, berpendapat ragu-ragu sebanyak 44,40% dan tidak setuju sebanyak 3,70%. Nilai tertinggi terdapat pada jawaban ragu-ragu dan nilai terendah terhadap jawaban tidak setuju, perlu adanya perbaikan terhadap pelayanan karena masih banyaknya pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- b) Pada deskripsi tingginya pemanfaatan sistem informasi sangat didukung dengan tingkat peranan sistem tersebut untuk membantu pelanggan menjalankan suatu pencarian menunjukkan bahwa sebanyak 18,50% menyatakan sangat setuju, menyatakan setuju sebanyak 37% dan yang ragu - ragu sebanyak 37% serta yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7,40%. Nilai terendah terdapat pada tidak setuju.
- c) Pada deskripsi penggunaan sistem informasi, seperti MyDHL, Layanan Pelanggan, Layanan Ekspor, Layanan Impor, Pilihan Layanan, Solusi Industri, Pusat Informasi dapat mempermudah pencarian menunjukkan bahwa 18,50% responden menyatakan sangat setuju, menyatakan setuju sebanyak 37%, menyatakan ragu-ragu sebanyak 37% dan 7,40% responden tidak setuju. Masih adanya keraguan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan sehingga terjadinya nilai yang seimbang antara ragu-ragu dan setuju.
- d) Pada deskripsi penggunaan sistem informasi mendukung kerja pelanggan sehingga dapat dipercaya dalam hal tanggung jawab menunjukkan sebanyak 22,20% responden sangat setuju, sebanyak 29,60% berpendapat setuju, sebanyak 44,40% berpendapat ragu – ragu dan 3,70% berpendapat tidak

setuju. Nilai tertinggi terdapat pada point ragu-ragu, sedangkan nilai terendah terletak pada jawaban tidak setuju, masih banyak perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjadi lebih baik.

- e) Pada deskripsi pelanggan menggunakan layanan yang ada membantu pelanggan dalam mencari informasi kapan saja pada saat pelanggan butuhkan menunjukkan sebanyak 7,40% responden sangat setuju, sebanyak 37% berpendapat setuju, sebanyak 48% berpendapat ragu – ragu dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Responden masih banyak memilih ragu-ragu menjadi nilai tertinggi, perusahaan harus memperbaiki layanan yang ada menjadi lebih baik lagi.
- f) Pada deskripsi penggunaan sistem informasi efektif akan menambahkan pengetahuan bagi pelanggan menunjukkan sebanyak 7,40% responden sangat setuju, sebanyak 37% berpendapat setuju, sebanyak 48% berpendapat ragu – ragu dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Ragu-ragu memiliki nilai tertinggi dan setuju menjadi nilai terendah, perusahaan harus melihat dari sisi mana kelamahan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dan harus bertindak cepat untuk memperbaiki layanan yang ada dengan pelayanan yang baru.
- g) Pada deskripsi penggunaan sistem informasi mendukung pelanggan yang baru akan menggunakan atau memakai jasa pada perusahaan menunjukkan sebanyak 3,70% responden sangat setuju, sebanyak 40,70% berpendapat setuju, sebanyak 48,10% berpendapat ragu – ragu dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Responden masih banyak ragu-ragu terhadap pelayanan sehingga ragu-ragu menjadi nilai tertinggi.

h) Pada deskripsi penggunaan sistem informasi sangat efisien bagi pelanggan yang ingin mencari informasi jasa pengiriman barang menunjukkan sebanyak 7,40% responden sangat setuju, sebanyak 25,90% berpendapat setuju, sebanyak 59,30% berpendapat ragu – ragu dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Ragu-ragu menjadi nilai tertinggi dan tidak setuju sama dengan setuju menjadi nilai yang imbang terhadap pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan analisis dari penyebaran kuesioner yang saya lakukan dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai untuk sistem informasi menunjukkan sebanyak 13% responden sangat setuju, sebanyak 34% berpendapat setuju, sebanyak 46% ragu-ragu dan 6% berpendapat tidak setuju. Dari analisis kuesioner ini perusahaan dapat melihat seberapa besar pentingnya sistem informasi bagi para pelanggan pada jasa pengiriman barang, perusahaan juga dapat melihat titik lemah sistem informasi yang ada pada perusahaan bagi para pelanggan. Hasil diperoleh dari tabel 4.3

Tabel 4.3 Sistem Informasi

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	R	S	SS
1	Menggunakan sistem informasi layanan pelanggan memudahkan pelanggan dalam mencari informasi	0	1	12	8	6
		0%	3,70%	44,40%	30%	22,20%
2	Tingginya pemanfaatan sistem informasi sangat didukung dengan tingkat peranan sistem tersebut untuk membantu pelanggan menjalankan suatu pencarian	0	2	10	10	5
		0%	7,40%	37,00%	37,00%	18,50%
3	Penggunaan sistem informasi, seperti MyDHL, Layanan Pelanggan, Layanan Ekspor, Layanan Impor, Pilihan Layanan, Solusi Industri, Pusat Informasi dapat mempermudah pencarian	0	2	10	10	5
		0%	7,40%	37,00%	37,00%	18,50%
4	Penggunaan sistem informasi mendukung kerja pelanggan sehingga dapat dipercaya dalam hal tanggung jawab	0	1	12	8	6
		0%	3,70%	44,40%	29,60%	22,20%
5	Pelanggan menggunakan layanan yang ada membantu pelanggan dalam mencari informasi kapan saja pada saat pelanggan butuhkan	0	2	13	10	2
		0%	7,40%	48%	37,00%	7,40%
6	Penggunaan sistem informasi efektif akan menambahkan pengetahuan bagi pelanggan	0	2	13	10	2
		0%	7,40%	48%	37,00%	7,40%
7	Penggunaan sistem informasi mendukung pelanggan yang baru akan menggunakan atau memakai jasa pada perusahaan	0	2	13	11	1
		0%	7,40%	48,10%	40,70%	3,70%
8	Penggunaan sistem informasi sangat efisien bagi pelanggan yang ingin mencari informasi jasa pengiriman barang	0	2	16	7	2
		0%	7,40%	59,30%	25,90%	7,40%
Rata – Rata		0,00	6%	46%	34%	13%

Sumber: Data yang diolah

3. Variabel Kinerja Sistem (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner diperoleh hasil rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut:

- a) Pada deskripsi sistem yang digunakan oleh pelanggan dalam menggunakan informasi dan sistem informasi, sudah mencapai kualitas terhadap pelanggan menunjukkan pendapat responden yang sangat setuju sebanyak 7,40%, berpendapat setuju sebanyak 37%, berpendapat ragu-ragu sebanyak 48,10% dan tidak setuju sebanyak 7,40%. Nilai tertinggi adalah pendapat ragu-ragu dan nilai terendah mempunyai pendapat yang sama terhadap tidak setuju dan setuju.
- b) Pada deskripsi penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi efektif akan memperjelas skala prioritas dalam suatu pencarian menunjukkan bahwa sebanyak 3,70% menyatakan sangat setuju, sebanyak 40,70% menyatakan setuju dan yang ragu - ragu sebanyak 48,10% serta yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7,40%. Jadi nilai tertinggi yaitu: ragu-ragu dan nilai terendah sangat setuju, dimana perlu adanya perubahan yang harus dilakukan perusahaan pelayanan yang ada.
- c) Pada deskripsi sikap kenyamanan kerja dalam penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi pada sistem layanan pelanggan karena desain antarmuka portal sistem tidak sulit menunjukkan bahwa 7,40% responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 25,90% berpendapat setuju, sebanyak 59,30% berpendapat ragu - ragu dan 7,40% responden tidak setuju. Ragu-ragu memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 59,30% dibandingkan dengan nilai-nilai yang lainnya.

- d) Pada deskripsi sistem yang ada pada perusahaan yang digunakan oleh pelanggan, sangat membantu pelanggan/konsumen untuk mengambil keputusan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT Birotika Semesta/DHL Express menunjukkan sebanyak 3,70% responden berpendapat sangat setuju, sebanyak 51,90% berpendapat setuju, sebanyak 33,30% berpendapat ragu – ragu dan 11,10% berpendapat tidak setuju. Disini dapat dilihat nilai tertinggi terletak pada pendapat setuju, dimana pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan selama ini.
- e) Pada deskripsi melalui penerapan teknologi informasi dan sistem informasi, pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan terhadap pelanggan menunjukkan sebanyak 51,90% berpendapat setuju, sebanyak 41% berpendapat ragu – ragu dan 7,40% berpendapat tidak setuju. Sama dengan yang sebelumnya setuju mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan dengan yang lainnya.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai untuk kinerja sistem menunjukkan sebanyak 4% responden sangat setuju, sebanyak 41% berpendapat setuju, sebanyak 46% ragu-ragu dan 8% berpendapat tidak setuju. Dari analisis yang saya lakukan ini dapat dilihat kinerja sistem yang ada pada perusahaan, yang dapat memberikan kepercayaan terhadap para pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang pada perusahaan tersebut. Hasil diperoleh dari tabel 4.4

Tabel 4.4 Kinerja Sistem

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	R	S	SS
1	Sistem yang digunakan oleh pelanggan dalam menggunakan informasi dan sistem informasi, sudah mencapai kualitas terhadap pelanggan	0	2	13	10	2
		0%	7,40%	48,10%	37%	7,40%
2	Penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi efektif akan memperjelas skla prioritas dalam suatu pencarian	0	2	13	11	1
		0%	7,40%	48,10%	40,70%	3,70%
3	Sikap kenyamanan kerja dalam penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi pada sistem layanan pelanggan karena desain antarmuka portal sistem tidak sulit	0	2	16	7	2
		0%	7,40%	59,30%	25,90%	7,40%
4	Sistem yang ada pada perusahaan yang digunakan oleh pelanggan, sangat membantu pelanggan/konsumen untuk mengambil keputusan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT Birotika Semesta/DHL Express	0	3	9	14	1
		0%	11,10%	33,30%	51,90%	3,70%
5	Melalui penerapan teknologi informasi dan sistem informasi, pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan terhadap pelanggan	0	2	11	14	0
		0%	7,40%	41%	51,90%	0,00%
Rata – Rata		0%	8%	46%	41%	4%

Sumber: Data yang diolah

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum kuesioner disebarkan, terlebih dahulu peneliti akan menguji reliabilitas dan validitas kuesioner tersebut, kemudian jika dari hasil uji tersebut diketahui bahwa semua instrumen penelitian semuanya sudah valid dan reliabel maka penelitian ini dapat dilanjutkan.

Untuk itu di bawah ini akan dijelaskan mengenai perhitungan uji validitas dan reliabilitas yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji *validitas* instrumen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya, berikut ini dijelaskan mengenai hasil perhitungan uji *validitas* untuk variabel teknologi informasi, sistem informasi dan kinerja sistem.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi

No	Pertanyaan	Corrected item total correlation	Kete Rangan
1	Teknologi informasi yang tersedia seperti jasa pengiriman dan pelacakan, sudah memadai dalam membantu pencarian pelanggan	0,347	Valid
2	Teknologi informasi yang tersedia sudah mendukung sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan pelanggan	0,421	Valid
3	Menurut saya pemanfaatan teknologi informasi bagi pelanggan untuk mengetahui pelacakan adalah penting	0,677	Valid
4	Saya mampu memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan dalam mendukung pencarian saya	0,699	Valid
5	DHL Express mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam proses akses pelaksanaan pencarian barang terhadap pelanggan	0,747	Valid
6	Ketersediaan layanan teknologi informasi dalam melaksanakan suatu pengiriman atau pelacakan bermanfaat untuk orang-orang disekitar saya	0,747	Valid
7	Orang-orang membuat saya ingin memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pencarian informasi yang ada	0,512	Valid
8	Sistem teknologi informasi sangat membantu saya dalam proses pengiriman barang	0,626	Valid

(Sumber: Data yang diolah). Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel teknologi informasi di atas diketahui bahwa semua hasil pengujian valid pada

setiap pertanyaan yang diajukan kepada para dengan menggunakan kuesioner, nilai vali dikarenakan nilai *corrected item total correlation* semuanya lebih besar dari nilai 0,301. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil untuk variabel teknologi informasi semuanya mempunyai nilai yang valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi

No	Pertanyaan	Corrected item total correlation	Kete Rangan
1	Menggunakan sistem informasi layanan pelanggan memudahkan pelanggan dalam mencari informasi	0,831	Valid
2	Tingginya pemanfaatan sistem informasi sangat didukung dengan tingkat peranan sistem tersebut untuk membantu pelanggan menjalankan suatu pencarian	0,824	Valid
3	Penggunaan sistem informasi, seperti MyDHL, Layanan Pelanggan, Layanan Ekspor, Layanan Impor, Pilihan Layanan, Solusi Industri, Pusat Informasi dapat mempermudah pencarian	0,577	Valid
4	Penggunaan sistem informasi mendukung kerja pelanggan sehingga dapat dipercaya dalam hal tanggung jawab	0,831	Valid
5	Apakah menurut pelanggan menggunakan layanan yang ada membantu pelanggan dalam mencari informasi kapan saja pada saat pelanggan butuhkan	0,819	Valid
6	Penggunaan sistem informasi efektif akan menambahkan pengetahuan bagi pelanggan	0,819	Valid
7	Penggunaan sistem informasi mendukung palanggan yang baru akan menggunakan atau memakai jasa pada perusahaan	0,808	Valid
8	Penggunaan sistem informasi sangat efisien bagi pelanggan yang ingin mencari informasi jasa pengiriman barang	0,366	Valid

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel sistem informasi di atas diketahui bahwa semua hasil pengujian valid sama seperti nilai yang didapat pada variabel teknologi informasi setiap pertanyaan mendapatkan nilai yang valid dikarenakan nilai *corrected item total correlation* semuanya lebih besar dari nilai 0,301. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil untuk variabel sistem informasi semuanya mempunyai nilai yang valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Sistem

No	Pertanyaan	Corrected item total correlation	Kete Rangan
1	Sistem yang digunakan oleh pelanggan dalam menggunakan informasi dan sistem informasi, sudah mencapai kualitas terhadap pelanggan	0,461	Valid
2	Penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi efektif akan memperjelas skla prioritas dalam suatu pencarian	0,535	Valid
3	Sikap kenyamanan kerja dalam penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi pada sistem layanan pelanggan karena desain antarmuka portal sistem tidak sulit	0,598	Valid
4	Sistem yang ada pada perusahaan yang digunakan oleh pelanggan, sangat membantu pelanggan/konsumen untuk mengambil keputusan dalam menggunakan jasa pengiriman barang pada PT Birotika Semesta/DHL Express	0,367	Valid
5	Melalui penerapan teknologi informasi dan sistem informasi, pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan terhadap pelanggan	0,398	Valid

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kinerja sistem di atas diketahui bahwa semua hasil pengujian valid sama seperti variabel sebelumnya yang terjadi pada variabel teknologi informasi dan sistem informasi nilai valid

dikarenakan nilai *corrected item total correlation* semuanya lebih besar dari nilai 0,301. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil untuk variabel kinerja sistem semuanya mempunyai nilai yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui *reliabilitas* data yang diperoleh, dilihat dari nilai *cronbach Alpha* setiap variabel yang dibandingkan dengan nilai koefisien yang telah ditetapkan. Kuesioner dikatakan *Reliabel* atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sedangkan untuk uji reliabilitas yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai $r\text{-tabel} = 0,6$. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* positif dan lebih besar dari $r\text{-tabel}$, maka item tersebut dianggap sudah *Reliabel*. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 20 (*Statistical Product And Service Solution*) versi 20. Berikut ini hasil uji reliabilitas pada variabel yang diteliti.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>cronbach alpha</i>	Keterangan
1	Teknologi Informasi	0,853	Reliabel
2	Sistem Informasi	0,917	Reliabel
3	Kinerja Sistem	0,712	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Nilai koefisien *Reliabilitas* variabel Teknologi Informasi (variabel X1) di atas adalah 0,853 yang berarti positif dan lebih besar dari $r\text{-tabel} = 0,6$, berdasarkan tabel 4.8 nilai ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat kuat, dengan demikian *Instrument* pada variabel Teknologi Informasi (variabel X1) adalah sangat kuat (*Reliable*).

Nilai koefisien *Reliabilitas* variabel Sistem Informasi (variabel X2) di atas adalah 0,917 yang berarti positif dan lebih besar dari $r\text{-tabel} = 0,6$, berdasarkan tabel 4.8 nilai ini memiliki tingkat *Reliabilitas* yang kuat, dengan demikian *Instrument* pada variabel Sistem Informasi (variabel X2) adalah kuat (*Reliable*).

Nilai koefisien *Reliabilitas* variabel Kinerja Sistem (variabel Y) di atas adalah 0,712, berdasarkan tabel 4.8 nilai ini memiliki tingkat *Reliabilitas* yang sangat kuat, dengan demikian *Instrument* pada variabel Kinerja Sistem (variabel Y) adalah sangat kuat (*Reliable*).

Kesimpulan, oleh karena kuisioner telah dinyatakan valid dan reliabel, maka kuisioner tersebut sudah layak disebarkan kepada responden untuk mengadakan penelitian.

4.2.2. Pengujian Prasyarat Regresi

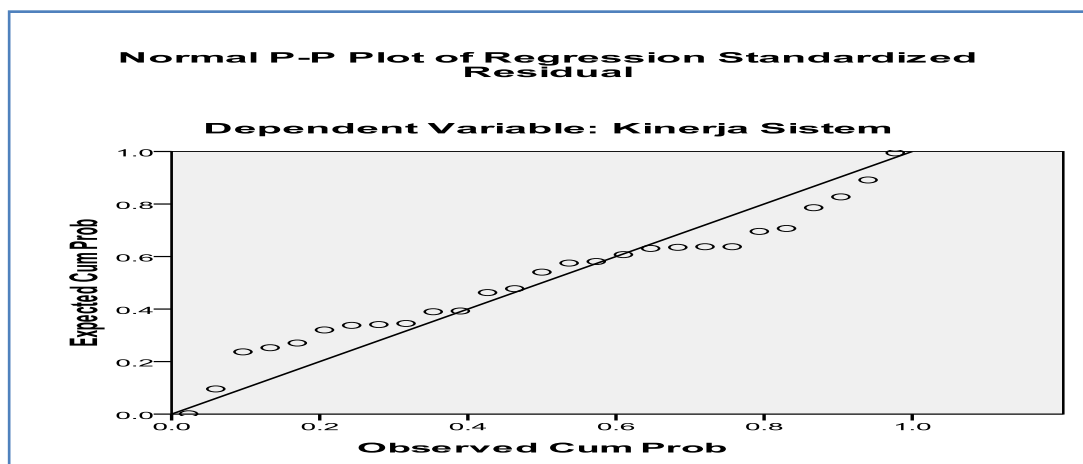
Sebelum dilakukan analisis statistik terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis yang merupakan suatu syarat yang harus dipenuhi agar analisis regresi dapat dilakukan, baik untuk keperluan prediksi maupun untuk pengujian hipotesis. Adatiga syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi, baik regresi linier sederhana maupun regresi linier berganda, yaitu 1) uji *normalitas*, 2) uji *heteroskedastisitas* dan 3) uji *multikolinieritas*.

1. Uji Normalitas

Uji *normalitas* digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal.

Data yang berdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal plot, dimana bila titik – titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar grafik normal plot menunjukkan bahwa penyebaran data mendekati garis diagonal yang berarti data penelitian ini memiliki distribusi yang normal pada setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner yang disebarkan.

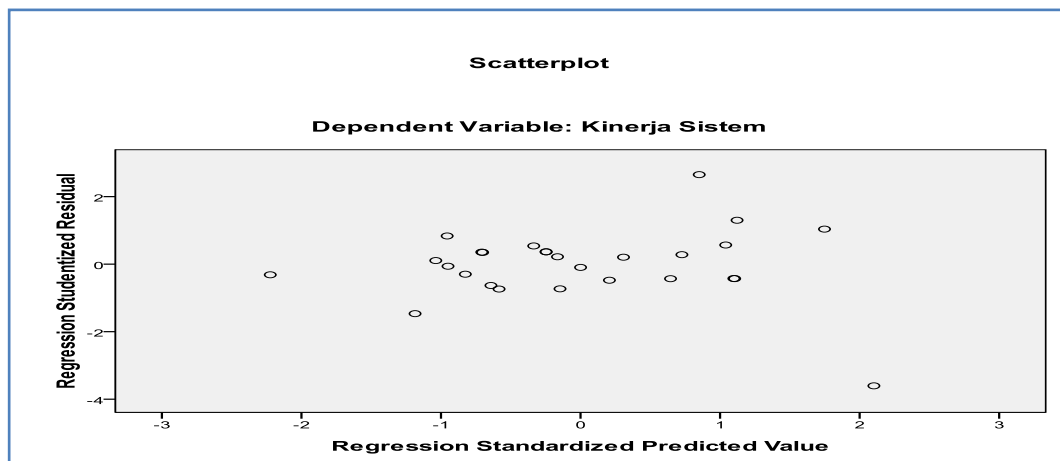
2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus

dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat pola penyebaran diagram pencar, dimana jika:

- a. Jika diagram pencar yang ada membentuk pola – pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas
- b. Jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas terlihat penyebaran diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah hubungan linier yang hampir sempurna atau bahkan sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen dari model

regresi. Bila hal ini terjadi, maka koefisien regresi berganda tidak mungkin dapat ditaksir (Gujarati, 2006)

Untuk menguji apakah model terbebas dari multikolinieritas, dapat diketahui dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). apabila $VIF > 10$ maka maka dianggap mengalami multikolinieritas. Dan jika nilai Toleransi semua variabel independen dalam penelitian lebih besar 0,10 maka hal ini menunjukkan tidak ada korelasi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constan)		
Teknologi informasi	.828	1.208
Sistem Informasi	.828	1.208

Sumber: lampiran 2 data di olah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF untuk semua variabel bebas nilainya di bawah 10. Hal ini berarti bahwa model regresi yang diajukan tidak terdapat gejala multikolinieritas.

4.2.3. Analisis Regresi Berganda

Model umum persamaan regresi yang akan diuji adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kinerja sistem

a = Konstanta

b = Koefisien regresi masing-masing variabel

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh hasil, lihat tabel 4.10

Tabel 4.10 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	.292	.346
Teknologi Informasi	.681	.099
Sistem Informasi	.214	.080

a. Dependent Variable: Kinerja Sistem

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas diperoleh dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,292 + 0,681 X_1 + 0,214 X_2$$

Berdasarkan persamaan garis tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,292 yang berarti bahwa tanpa adanya teknologi informasi dan sistem informasi maka nilai kinerja sistem hanya sebesar 0,292.
- 2) Nilai koefisien regresi teknologi informasi sebesar 0,681 berarti jika nilai teknologi informasi ditingkatkan sebesar 1 satuan maka nilai kinerja sistem akan meningkat sebesar 0,681 dengan asumsi variabel lain di anggap konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi teknologi informasi sebesar 0,214 berarti jika nilai sistem informasi ditingkatkan sebesar 1 satuan maka nilai kinerja sistem akan meningkat sebesar 0,214 dengan asumsi variabel lain di anggap konstan.

3. Uji Hipotesis

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Pengujian secara simultan

Pengujian secara simultan ini untuk menguji secara bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, Berdasarkan tabel 4.11 di atas menerangkan nilai sig F yang diperoleh sebesar 0,000. Oleh karena nilai $\text{sig } F_{\text{hitung}} (0,000) < \alpha (0,05)$, hasil signifikansi (uji F) diatas dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara teknologi informasi dan sistem informasi terhadap kinerja sistem, berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa teknologi informasi dan sistem informasi berpengaruh positif tetapi cukup erat terhadap Kinerja Sistem. Hal ini dapat dilihat dari analisis regresi berganda X1 (teknologi informasi) dan

X2 (sistem informasi) terhadap Y (kinerja sistem) yang secara sistematis dinyatakan dengan statistik, maka secara bersama-sama variabel teknologi informasi (X₁) dan sistem informasi (X₂) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Sistem (Y). Penjelasan dapat dilihat tabel 4.11 dibawah ini.

Tabel 4.11 ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.819	2	2.409	42.265	.000 ^a
	Residual	1.368	24	.057		
	Total	6.187	26			

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi, Teknologi Informasi

b. Dependent Variable: Kinerja Sistem

Sumber : Data yang diolah, SPSS

b. Pengujian secara parsial

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh hasil dari tabel 4.12 dibawah ini.

Tabel 4.12 Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.292	.346		.844	.407
Teknologi Informasi	.681	.099	.728	6.901	.000
Sistem Informasi	.214	.080	.281	2.662	.014

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui bahwa seluruh nilai sig t hitung yang dihasilkan lebih kecil dari nilai α (alpha) yang ditetapkan, sehingga kesimpulannya adalah:

- 1) Teknologi Informasi (X_1) mempunyai nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem (Y).
- 2) Sistem Informasi (X_1) mempunyai nilai 0,014 lebih kecil dari 0,05 yang berarti teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem (Y).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dari uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya tentang Analisis Sistem Penggunaan Sistem Layanan Pelanggan Pada *PT Birotika Semesta/DHL Express*, maka pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penelitian ini menghasilkan sebuah pernyataan dimana Teknologi Informasi dan Sistem Informasi sangat berpengaruh terhadap Kinerja Sistem yang ada pada perusahaan. Dengan adanya penelitian ini perusahaan bisa mengetahui dimana letak kekurangan dari pelayanan yang ada.
2. Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan SPSS secara bersama-sama (simultan) nilai sig $F_{hitung} (0,000) < \alpha (0,05)$ maka variabel Teknologi Informasi (X_1) dan Sistem Informasi (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem (Y).
3. Setelah melakukan pengujian simultan dilakukan juga pengujian parsial, dimana nilai sig t variabel Teknologi Informasi (X_1) ($0,000$) $< \alpha (0,05)$

artinya secara parsial variabel Teknologi Informasi (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja sistem (Y).

4. Nilai sig t variabel Sistem Informasi (X_2) ($0,014 < \alpha (0,05)$) artinya secara parsial variabel Sistem informasi (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja sistem (Y).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas ada beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. *PT Birotika Semesta/DHL Express* perlu memperhatikan lagi tentang layanan teknologi informasi dan sistem informasi terutama pada saat pengiriman atau mengirimkan barang ketempat tujuan.
2. Untuk meningkatkan kinerja sistem *PT Birotika Semesta/DHL Express* perlu melakukan strategi penanganan keluhan pelanggan, hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja sistem terhadap pelanggan.
3. Mengingat masih besarnya pengaruh teknologi informasi dan sistem informasi terhadap kinerja sistem yang ada pada *PT Birotika Semesta/DHL Express* maka bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut dengan menambahkan beberapa variabel lain selain teknologi informasi dan sistem informasi yang menentukan kinerja sistem yaitu harga, keadaan ekonomi dan pengaruh-pengaruh yang datang dari luar.

DAFTAR PUSTAKA

PT Birotika Semesta/DHL Express : Palembang.

Etsi, (1998), *Telecommunication and Internet Protocol Harmonization Over Network (TIPHON) General aspect of Quality of Service (QoS)*, diakses pada tanggal 9 Mei 2012, dari www.etsi.org

Nurhayati, (2011), Pengertian analisis, diakses pada tanggal 18 Oktober 2011, dari (<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=71003>)

Tjiptono F. (2008). Pengertian dari Sistem Pelanggan, pengertian dari Layanan Pelanggan, dan pengertian dari Kuesioner.

Ramdhani, N. (2008), "Model Perilaku Penggunaan IT NR-2007 Pengembangan dari Technology Acceptance Model(TAM)"
http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-otent/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf. diakses tanggal 9 Mei 2012.