

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

Tiya Bagus Arini
Jurusan Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
e-mail : tia.arini@ymail.com
2012

Abstract : *Analysis of the use of the customer service system is one of the facilities provided to allow customers to use the service system. The research study is about the use of information technology and automation information system that analyzed the effects on system performance. Through emperis testing to be performed, the results of this study are expected to provide benefits in providing information and evidence regarding the effect emperis use of information technology and automation systems and system performance information that is useful for organizations to determine the exact satisfaction in the future. The results of this study are expected to provide benefits and enter the customer satisfaction within the organization through innovation in technology and information. It can be concluded that the ministry of information technology and information systems greatly affect the performance of the freight system in PT Birotika Semesta/DHL Express.*

Keywords: *Information Technology, Information Systems, Customer Satisfaction*

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 emperis yang akan dilakukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan informasi dan bukti emperis 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*

1. 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.

1.2 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.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

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

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dapat mengetahui pengaruh Penggunaan Teknologi dan Otomatisasi Sistem Informasi terhadap kepuasan pelanggan pada *PT Birotika*

Semesta/DHL Express, perusahaan bisa lebih mengetahui apa kekurangan dari layanan yang ada pada *PT Birotika Semesta* dan perusahaan bisa memberikan fasilitas yang lebih kepada para pelanggan yang merasa belum puas terhadap pelayanan *PT Birotika Semesta/DHL Express*.

2. METODOLOGI PENELITIAN

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.

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. 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 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)

2.4 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).

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.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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.

3. HASIL

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%.

- 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
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

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%.
- 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%.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.

- 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.

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%. Niali
- b) Pada deskripsi penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi efektif akan memperjelas skla 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%.
- 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.

- 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.
- 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. Uji *validitas* instrumen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat

4. SIMPULAN

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 :

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).

DAFTAR RUJUKAN

- 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-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf. diakses tanggal 9 Mei 2012.