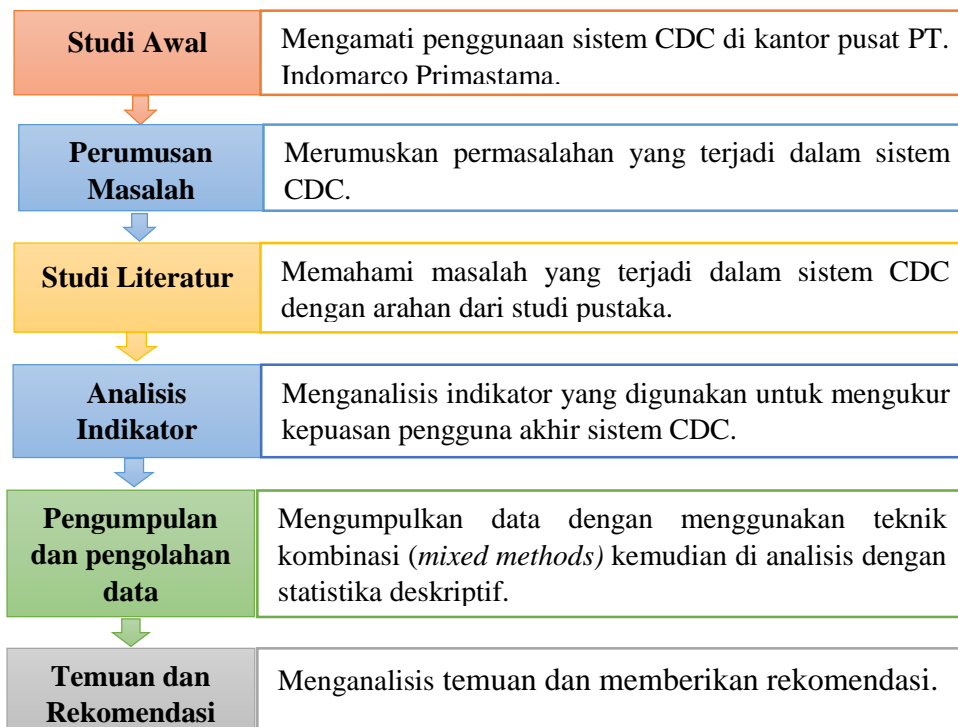


3. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT. Indomarco Prismatama menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*), dimana memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data yang diperoleh dari hasil data kuantitatif diperkuat dengan data kualitatif. Data kuantitatif membentuk data berupa angka yaitu kuesioner kepuasan pengguna akhir terhadap sistem CDC. Data kualitatif berbentuk teks bersifat naratif yang diakhiri sebuah kesimpulan guna menjawab tujuan penelitian.

Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem CDC yaitu kasir sales dan *finance* di 26 kantor cabang PT. Indomarco Prismatama yang tersebar di seluruh Indonesia. Jumlah populasi menurut wawancara adalah sebanyak 468 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu random sampling. Ukuran sampel yang diambil 121 orang atau 25% dari jumlah populasi [11]. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Tahapan Penelitian

Berikut ini merupakan penjelasan dari tahapan penelitian pada gambar 2: tahap pertama yang akan dilakukan yaitu mengamati bagaimana penggunaan sistem CDC yang telah berjalan di PT. Indomarco Prismatama. Pengamatan dilakukan dengan observasi ke kantor cabang PT. Indomarco Prismatama di Jakarta. Selanjutnya dilakukan wawancara kepada *key informant* yaitu *Tim Information Technology Support Software Development (IT Support SD)*, yang menangani permasalahan terkait penggunaan sistem CDC dan kepada kasir sales sebagai pengguna sistem CDC. Hasilnya dapat diketahui masalah apa saja yang terjadi dalam sistem CDC.

Tahap kedua merumuskan masalah yang terjadi dalam sistem CDC. Perumusan masalah berdasarkan observasi, wawancara dan email *complain* oleh kasir sales dan

finance terkait masalah penggunaan sistem CDC. Rumusan masalah tersebut mendefinisikan masalah yang terjadi dalam sistem CDC, yang kemudian digunakan sebagai arahan untuk melakukan penelitian.

Pada tahap ke tiga memahami masalah dalam sistem CDC dengan arahan studi pustaka. Studi pustaka berperan untuk memberikan metode penyelesaian dari masalah dalam penelitian, sehingga didapatkan model untuk permasalahan dalam sistem CDC.

Setelah ditemukan model untuk permasalahan sistem CDC, tahap ke empat menganalisa indikator pengukuran kepuasan pengguna akhir sistem CDC. Indikator penilaian berdasarkan model EUCS [5] yang digabung dengan indikator *system speed* [12] dan indikator *system reliability* [7]. Model EUCS dipilih karena proses evaluasinya lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, indikatornya terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* [5]. Indikator penilaian tersebut sesuai dengan masalah yang terdapat dalam sistem CDC, seperti data yang kurang akurat, tampilan sistem yang merepotkan dan terkadang data yang dihasilkan lama untuk memperolehnya.

Selain itu penggunaan indikator *system speed* juga perlu digunakan karena sistem CDC merupakan sistem yang memerlukan kecepatan untuk memproses data yang sangat banyak. Masalah dalam kecepatan pemrosesan data dapat secara langsung mempengaruhi efisiensi dan kepuasan pengguna [8]. Sistem CDC memproses hasil transaksi toko retail indomaret setiap harinya, data yang diproses sangat banyak. Satu kantor cabang PT. Indomarco Prismatama menangani sekitar 400 toko retail indomaret sehingga memerlukan kecepatan dalam memproses data. Indikator *system reliability* memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pengguna sistem CDC, jika sistem CDC sering mengalami gangguan yang berakibat tidak dapat beroperasi, maka secara otomatis akan mengganggu proses dalam sistem CDC. Selain itu sistem CDC merupakan salah satu sistem yang memiliki prioritas penting karena mengelola pemasukan uang untuk perusahaan.

Selanjutnya tahap ke lima melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*). Data kualitatif diperoleh berdasarkan hasil wawancara kepada tim IT Support SD kantor pusat PT. Indomarco Primastama yang terdiri dari *Supervisor* dan *Junior Manager*, serta kasir sales kantor cabang PT. Indomarco Primastama sebagai *key informant*. Sedangkan data kuantitatif berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden terpilih yaitu kasir sales dan *finance* 11 kantor cabang PT. Indomarco Primastama. Setelah dilakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan melakukan analisis menggunakan statistika deskriptif. Analisis tersebut mengetahui gambaran umum dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian, berupa hasil pengukuran rata-rata, rata-rata minimal dan maksimal serta ukuran penyebaran yaitu standar deviasi [13]. Hasil dari kuesioner diolah dengan menghitung rata – rata setiap variabel dari setiap kantor cabang, kemudian dicari rata-rata terendah dan tertinggi. Adapun keterangan dari kategori nilai dalam kuesioner yaitu satu = sangat buruk, dua = buruk, tiga = cukup baik, empat = baik dan lima = sangat baik. Setelah itu dihitung penyebaran datanya dengan standar deviasi, sehingga dapat diketahui seberapa jauh bervariasi data serta menunjukkan konsisten atau tidaknya data yang digunakan.

Tahapan terakhir yaitu mengidentifikasi temuan berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner terhadap kepuasan pengguna akhir sistem CDC. Hasil dari kuesioner dipaparkan, kemudian diperkuat dengan hasil dari wawancara. Selanjutnya menyusun beberapa rekomendasi agar sistem CDC dapat efektif digunakan dan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem CDC selanjutnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden dalam penelitian yaitu pengguna sistem CDC dari seluruh kantor cabang PT. Indomarco Prismaatama. Pengguna sistem CDC setiap kantor cabang yaitu 17 orang kasir sales dan satu orang *finance*, sehingga populasi pengguna sistem CDC berjumlah 468 orang yang terdiri 442 orang kasir sales dan 26 orang *finance*. Jumlah dari populasi tersebut diambil sampel sebanyak 25% atau 121 orang. Agar kantor cabang memiliki jumlah proporsi yang sama, maka diambil 40% dari jumlah kantor cabang, sehingga sampel yang digunakan yaitu 110 orang kasir sales dan 11 orang *finance* dari 11 kantor cabang. Pengambilan jumlah sampel menggunakan teknik random sampling, alasan penggunaan teknik tersebut karena PT. Indomarco Primastama memiliki 26 kantor cabang yang bersifat homogen dan memiliki peluang yang sama besar untuk digunakan dalam penelitian. Prosedur pengambilan responden dan kantor cabang dengan cara undian [14].

Hasil perhitungan karakteristik responden berada pada tabel satu, sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		Orang	Presentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki – Laki	120	90,9
2	Perempuan	1	9,09
	Total	121	100
Kelompok Usia			
1	17 - 26 Tahun	82	67,77
2	27 - 36 Tahun	33	27,27
3	37 – 46 Tahun	6	4,96
	Total	121	100
Pendidikan Terakhir			
1	SMA Sederajat	107	88,43
2	Diploma	14	11,57
3	Sarjana		
	Total	121	100
Masa Kerja			
1	< 5 Tahun	60	49,59
2	5 – 10 Tahun	46	38,02
3	≥ 11 Tahun	15	12,4
	Total	121	100
Lama penggunaan sistem			
1	< 1 Tahun	30	24,79
2	1 – 2 Tahun	45	37,19
3	> 2 Tahun	46	38,02
	Total	121	100

Berdasarkan data pada tabel satu, karakteristik responden dikelompokkan menjadi beberapa kategori sebagai berikut, pertama karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Responden yang terdiri dari kasir sales secara keseluruhan berjenis kelamin laki-laki, hanya terdapat satu orang *finance* yang berjenis kelamin perempuan. Hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa responden pengguna sistem CDC hampir secara keseluruhan berjenis kelamin laki-laki. Karakteristik responden kedua berdasarkan kelompok usia. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa responden dalam kelompok usia 17 hingga 26 tahun merupakan responden yang paling banyak jumlahnya.

Karakteristik responden ketiga berdasarkan pendidikan. Hasil yang diperoleh berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden yang berpendidikan SMA/ sederajat dan sisanya berpendidikan Diploma. Karakteristik responden keempat berdasarkan unit pekerjaan, responden berdasarkan unit pekerjaan terdiri dari kasir sales dan *finance*. Total responden berdasarkan unit pekerjaan yaitu 110 orang kasir sales dan 11 orang *finance* sehingga sebagian besar responden berdasarkan unit kerja yaitu kasir sales. Karakteristik responden kelima berdasarkan masa kerja, dari hasil pengolahan data diketahui bahwa responden yang masa kerjanya kurang dari 5 tahun memiliki jumlah terbanyak. Selanjutnya karakteristik responden terakhir berdasarkan lama penggunaan sistem CDC. Hasilnya diperoleh bahwa sebagian besar responden menggunakan sistem CDC lebih dari 2 tahun.

Indikator penilaian untuk mengukur kepuasan pengguna sistem sebagai berikut, indikator dari variabel *content* yaitu isi dalam sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna, modul dalam sistem lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna [5]. Indikator selanjutnya dari variabel *accuracy*, yaitu sistem menghasilkan data yang tepat dan benar ketika mengolah data menjadi informasi, jarang menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dan jarang terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data [5]. Indikator dari variabel *format* meliputi tampilan, antarmuka sistem dan format laporan (*report*) jelas serta menarik dan memudahkan pengguna ketika menggunakan, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dari pengguna [5]. Indikator dari variabel *ease of use* yaitu proses menginputkan, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan dalam sistem dilakukan secara sederhana. Sistem mudah digunakan, diakses, dipelajari dan sederhana ketika digunakan [5]. Indikator dari variabel *timeliness* yaitu sistem menyajikan dan menyediakan data serta informasi sesuai kebutuhan pengguna dan tepat waktu. Sistemnya *real-time*, dimana setiap *input* yang dilakukan pengguna langsung diproses dan hasilnya (*output*) akan ditampilkan secara tepat tanpa menunggu waktu lama [5]. Indikator dari *system speed* yaitu sistem cepat dalam memproses *input* sampai mengeluarkan hasil (*output*) yang ditampilkan pada layar [8]. Sistem cepat dalam memproses *input* sampai mengeluarkan *output* yang dicetak pada printer [7]. Indikator dari *reliability* meliputi sistem dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama [7]. Gangguan terhadap sistem jarang terjadi dan sistem selalu siap digunakan [10].

Hasil kuesioner yang diperoleh, berdasarkan variabel *content* nilai rata-rata dari setiap kantor cabang berada pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Hasil rata-rata dari variabel *content*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,89	4,10	3,94	3,60	3,89	4,0	3,80	3,88	3,66	3,84	3,76

Hasil tabel dua dapat diketahui kantor cabang yang memiliki hasil rata-rata tertinggi yaitu Bandung (BDG) dan terendah Bekasi (BKS). Hasil tersebut tidak jauh berbeda dengan kantor cabang Bali, Bandung (BDG), Batam (BTM), Bogor (BGR), Cirebon (CRB), Gersik (GRS), Jakarta (JKT), Pekanbaru (PKB) yang memiliki selisih sekitar 0,3 dengan rata-rata tertinggi, sedangkan kantor cabang Tangerang (TGR) dan Palembang (PLG) mendekati nilai rata-rata terendah hampir 0,5. Berdasarkan hasil pada tabel dua, nilai rata-rata secara keseluruhan hampir mendekati 4, hal ini menggambarkan bahwa kepuasan penggunaan sistem CDC terhadap variabel *content* berada pada kondisi baik. Hasil tersebut diperkuat dengan hasil wawancara oleh *supervisor IT Support* dan kasir sales, dimana data yang dihasilkan sistem CDC sudah benar dan sesuai kebutuhan. Laporan yang dihasilkan juga sudah sesuai dengan data asli yang diterima. Menurut hasil pengamatan terdapat beberapa *form* yang tidak digunakan, yang sebenarnya fungsi *form* tersebut sangat membantu proses pekerjaan, tetapi pengguna lebih memilih menginputkan secara manual daripada harus melakukan setting terlebih dahulu karena menurut mereka repot. Oleh sebab itu diusulkan kepada kasir sales untuk memaksimalkan penggunaan fungsi dari *form* dan *modul* yang terdapat dalam sistem CDC, sehingga dapat digunakan secara maksimal. Sedangkan untuk tim IT *Support* diusulkan melakukan testing ulang terhadap fungsi dari *form* dan *modul* sistem CDC untuk mengetahui apakah benar-benar dibutuhkan atau perlu dilakukanya perbaikan.

Hasil rata-rata kepuasan penggunaan sistem dari variabel *accuracy* pada tabel tiga, kantor cabang Cirebon memiliki nilai rata – rata yang tertinggi. Rata – rata terendah pada kantor cabang Gersik yang memiliki selisih 0,5. Selisih rata-rata dengan kantor cabang yang lain tidak jauh berbeda hanya sekitar 0,3.

Tabel 3 Hasil rata-rata dari variabel *accuracy*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,60	3,81	3,56	3,43	3,79	3,96	3,55	3,74	3,66	3,84	3,69

Secara keseluruhan nilai rata - rata untuk variabel *accuracy* mendekati empat, hasil ini menggambarkan bahwa kepuasan berdasarkan variabel *accuracy* berada pada kondisi baik. Hasil tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada kasir sales, dimana sistem CDC jarang menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dan jarang mengalami kesalahan dalam proses pengolahan data, tetapi datanya belum secara keseluruhan akurat. Menurutnya pencatatan dari penyortiran uang fisik masih manual, sehingga risakan sekali terhadap kesalahan dalam perhitungan dan penginputan nominal. Selain itu pada *form* Entry Batches hanya menginputkan hasil akhirnya, belum ada perhitungan beserta rinciannya, hal ini juga risakan terhadap selisih perhitungan uang fisik dengan laporan. *Supervisor IT support* menyatakan bahwa sejauh ini kesalahan pada penginputan data sehingga hasilnya

kurang begitu akurat. Penginputan Batch Type pada *form* tersebut juga sering terjadi kesalahan ketika memasukan tipe batch, yang berakibat salah dalam penginputan hasil penjualan toko. Untuk laporan yang dihasilkan sudah sesuai dengan data yang diterima, tetapi beberapa kali sering terjadi kesalahan karena data yang dikirim oleh kasir sales. Ketidakakuratan data juga disebabkan oleh kurangnya kesadaran pengguna sistem, seperti tidak mengecek kembali ketika selesai menginputkan data sehingga kesalahan penginputan data pun terjadi. Berdasarkan hasil tersebut maka direkomendasikan untuk menambahkan satu *form* yang berfungsi merekap penyortiran uang fisik sehingga tidak manual lagi prosesnya. Kemudian pada *form* Entry Batches dan Pick up Deposit, lebih di rincikan lagi jumlah uangnya. Lebih baik bila rincian uang digabungkan dengan jumlah total akhir langsung, sehingga tidak hanya hasil akhirnya saja yang di inputkan tetapi rinciannya dan perhitungannya jelas benar. Selanjutnya diberikan himbauan kepada pengguna sistem agar selalu mengecek kembali hasil inputan sebelum dilakukan validasi, sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan penginputan.

Berdasarkan tabel empat dapat diketahui bahwa kepuasan penggunaan sistem dari variabel *format* memiliki hasil rata – rata yang hampir sama untuk semua kantor cabang. Rata-rata tertinggi diperoleh kantor cabang Pekanbaru dan yang terendah Bekasi. Kantor cabang yang lainnya memiliki selisih rata – rata yang tidak begitu berbeda jauh yaitu selisihnya sekitar 0,2.

Tabel 4 Hasil rata-rata dari variabel *format*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,65	3,54	3,64	3,49	3,56	3,66	3,65	3,60	3,56	3,72	3,52

Nilai rata-rata secara keseluruhan mendekati empat, yang menggambarkan bahwa kepuasan penggunaan sistem dari variabel *format* berada pada kondisi baik. Hasil wawancara kepada kasir sales juga menyatakan antarmuka dan tampilan sistem CDC mudah digunakan, tetapi kurang menarik. Selain itu beberapa *form* kurang terperinci seperti pada *form* Entry Batches dan Pick up Deposit. *Supervisor IT Support* juga menyatakan antarmuka dan tampilan sistem CDC tidak begitu diperhatikan, karena sistem CDC merupakan sistem yang dibeli oleh perusahaan kemudian di *custom* kembali prosesnya sehingga tidak begitu memperhatikan dalam tampilan. Berdasarkan hal tersebut diusulkan untuk mendesign kembali tampilan sistem CDC sehingga lebih menarik dan *user friendly* ketika digunakan. Kemudian lebih dirincikan kembali laporan yang dihasilkan sehingga informasi yang dihasilkan dapat lebih jelas, mudah dipahami dan berfungsi secara maksimal.

Hasil rata-rata kepuasan pengguna sistem dari variabel *Ease of Use* pada tabel lima dapat diketahui kantor cabang Bogor dan Bandung memiliki rata-rata tertinggi sedangkan rata-rata terendah di Tangerang. Rata-rata tersebut tidak jauh berbeda dengan kantor cabang Cirebon dan Jakarta satu yang memiliki rata-rata selisih 0,2 dengan nilai tertinggi. Selisih yang lumayan besar yaitu sekitar 0,4 pada kantor cabang lainnya.

Tabel 5 Hasil rata-rata dari variabel *ease of use*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,45	3,81	3,43	3,38	3,81	3,65	3,42	3,65	3,35	3,78	3,36

Hasil rata – rata keseluruhan dari semua cabang hampir mendekati empat, sehingga menggambarkan kepuasan pengguna berada pada kondisi yang baik. Kondisi tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada kasir sales dimana sistem CDC mudah digunakan ketika menginputkan data dan mengolah data, hanya memerlukan sekitar satu minggu untuk menguasai sistem. Walaupun tidak ada user manual, para pengguna tetap dapat menggunakan sistem dengan baik. Berbeda dengan hasil pengamatan, dimana sistem CDC belum langsung membentuk sebuah laporan, data masih terpisah–pisah di *form* yang berbeda sehingga ketika menginputkan cukup repot karena harus berpindah–pindah *form* untuk menginputkan data dan mengakses laporan. Berdasarkan hasil diusulkan untuk tetap dibuatkan user manual tentang bagaimana alur kerja dan cara kerja ketika menggunakan program tersebut. Walaupun bisa dipelajari dengan bertanya kepada senior, setidaknya pengguna yang baru memiliki pemahaman sesuai penggunaan yang benar. Kemudian tampilan *form* dalam modul dijadikan pada satu *user interface*, mulai dari menginputkan data sampai menghasilkan laporan, sehingga lebih terintegrasi dan mudah ketika digunakan.

Berdasarkan tabel enam, kepuasan penggunaan sistem dari variabel *timeliness* memiliki hasil rata – rata tertinggi pada kantor cabang Cirebon. Rata – rata terendah diperoleh kantor cabang Batam yang memiliki selisih tidak begitu besar.

Tabel 6 Hasil rata-rata dari variabel *timeliness*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,61	3,65	3,50	3,58	3,65	3,89	3,59	3,83	3,56	3,56	3,64

Secara keseluruhan nilai rata – rata dari variabel *timeliness* hasilnya mendekati empat, hal tersebut menggambarkan bahwa berada pada kondisi baik. Hasil perhitungan sama dengan hasil wawancara kepada kasir sales, dimana sistem CDC menyajikan atau menyediakan data yang dibutuhkan oleh pengguna secara tepat waktu. Ketika pengguna menginputkan data, sistem langsung memproses dan menghasilkan *output*, tetapi ada beberapa proses yang perlu menunggu lama. Proses yang perlu menunggu lama disebabkan oleh pengguna yang salah ketika menginputkan seperti mensetting Bank atau id karena minimnya *alert* (peringatan), serta tidak adanya pendokumentasian ketika setup. Berdasarkan hal tersebut diusulkan untuk ditambahkan *alert* jika terdapat data yang sama atau kesalahan ketika setup, sehingga meminimalkan *error* dan proses yang melambat. Kemudian dilakukan pendokumentasian ketika sedang melakukan setup atau setting untuk meminimalkan terjadinya kelupaan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan.

Hasil rata–rata kepuasan pengguna sistem berdasarkan variabel *system speed* pada table 7 memiliki hasil paling terendah dari seluruh variabel yang diperoleh kantor cabang Bandung. Rata – rata tersebut perbedaannya sangat signifikan dengan

hasil rata – rata tertinggi yang diperoleh kantor cabang Jakarta selisihnya 0,78 atau hampir mendekati satu.

Tabel 7 Hasil rata-rata dari variabel *system speed*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,32	2,95	3,30	3,50	3,09	3,66	3,32	3,73	3,43	3,41	3,45

Secara keseluruhan hasil rata – rata semua cabang jauh dengan angka empat, sehingga rata – ratanya tiga. Hasil rata-rata menggambarkan bahwa kepuasan pengguna berada pada kondisi cukup baik. Kondisi tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada kasir sales, dimana kecepatan sistem CDC untuk melakukan proses stabil, tetapi memerlukan waktu yang lebih lama. Penginputan data masih terbilang lambat, karena sistem CDC masih banyak menggunakan *mouse* sehingga pengolahan datanya lumayan lama. Selain itu sistem CDC dapat memproses laporan yang banyak, tetapi memerlukan waktu yang lebih lama akibat data yang diproses sangat banyak. Berdasarkan hasil, diusulkan untuk program dalam sistem CDC lebih dimaksimalkan dengan penginputan menggunakan *keyboard*, mengingat data yang diinputkan sangat banyak. Kemudian ditinjau kembali untuk data yang ditampilkan dalam laporan, sehingga tidak perlu menunggu sangat lama untuk dapat memperoleh laporan yang sangat banyak.

Hasil rata–rata yang terakhir yaitu kepuasan pengguna sistem berdasarkan variabel *system reliability* pada tabel delapan. Rata–rata tertinggi diperoleh kantor cabang Cirebon dan rata–rata terendah di peroleh kantor cabang Pekanbaru, selisihnya tidak begitu besar yaitu 0,3. Rata–rata kantor cabang lainya juga memiliki selisih yang sedikit yaitu sekitar 0,15.

Tabel 8 Hasil rata-rata dari variabel *system reliability*

	BALI	BDG	BTM	BKS	BGR	CRB	GRS	JKT	PLG	PKB	TGR
Rata-Rata	3,79	3,77	3,74	3,74	3,86	3,90	3,75	3,82	3,78	3,62	3,88

Hasil rata – rata secara keseluruhan dari semua cabang mendekati angka empat, sehingga dapat digambarkan bahwa kepuasan pengguna memiliki kondisi yang baik. Hasil tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada kasir sales, dimana sistem CDC dapat beroperasi tanpa mengalami *error* atau gangguan yang berarti dalam jangka waktu yang lama, tetapi beberapa kali tidak dapat beroperasi. Selain itu data yang terdapat dalam sistem CDC lebih aman karena tidak bisa secara sembarangan di *update*. Setiap user juga memiliki hak akses dan *password* tetapi tidak digunakan dengan baik. Sejauh ini permasalahan yang pernah terjadi dalam program CDC hanya sebatas jaringan, sering sekali program *offline* yang berasal dari IT kantor pusat yang mengakibatkan prosesnya berhenti. Tim IT *Support* juga menyatakan sering sekali muncul peringatan–peringatan *error* yang tidak jelas dan beberapa alur logika dalam program tidak benar sehingga ketika terjadi masalah proses *maintenance* sangat lama. Berdasarkan hasil, direkomendasikan untuk selalu mengecek jaringan kantor pusat dan melakukan *maintenance* secara berkala,

sehingga dapat meminimalkan *offline* nya jaringan. Pengguna sistem diberikan penyuluhan kembali mengenai *user name* dan *password* supaya benar-benar merahasiakan hak akses demi keamanan data. Kemudian dilakukan pendokumentasian ketika terjadi masalah, sehingga jika kesalahan terulang bisa dengan cepat menyelesaikan permasalahan tersebut tanpa memerlukan waktu yang lama. Selain itu peninjauan kembali oleh *programmer* terhadap alur program sistem CDC sehingga meminimalkan kesalahan ketika sistem CDC ketika prosesnya berjalan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata dan standar deviasi dari seluruh cabang terdapat pada tabel 9, sebagai berikut :

Tabel 9 Hasil rata-rata dari seluruh kantor cabang

	<i>Content</i>	<i>Accuracy</i>	<i>Format</i>	<i>Ease of use</i>	<i>Timeliness</i>	<i>System Speed</i>	<i>System Reliability</i>
Rata-Rata	3,85	3,69	3,60	3,55	3,64	3,38	3,79
Standar Deviasi	0,137	0,226	0,263	0,346	0,237	0,518	0,098

Berdasarkan data pada tabel 9, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata – rata dari seluruh variabel mendekati 4, kecuali untuk variabel *system speed* yang memiliki rata-rata jauh dari 4. Hasil tersebut dapat menggambarkan kepuasan pengguna terhadap sistem CDC berada pada kondisi baik. Standar deviasi dari seluruh variabel memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai rata-ratanya, hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan nilai yang cukup besar, sehingga cukup konsisten untuk dapat diterima sebagai data dalam penelitian [13].

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa penilaian pengguna terhadap performa sistem CDC yang berjalan saat ini, berdasarkan variabel *content*, *accuracy*, *timeliness*, *ease of use*, *system speed* dan *system reliability* secara keseluruhan berada pada kondisi baik. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, ketujuh variabel memuaskan pengguna akhir dan mempengaruhi penerimaan sistem CDC di PT. Indomarco Prismaatama. Pengembangan *software* aplikasi sistem CDC perlu memperhatikan ketujuh variabel tersebut, agar kepuasan pengguna sistem semakin meningkat. Sangat penting dalam pengembangan sistem CDC untuk memperhatikan indikator – indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem CDC, sehingga dapat memaksimalkan kepuasan pengguna.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan hipotesis berdasarkan variabel dari model EUCS dan tambahan variabel *system speed* serta *system reliability* yang kemudian dilakukan pengujian. Dari hipotesis tersebut dapat diketahui variabel apa yang sebenarnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir sistem sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan sistem selanjutnya.

6. Pustaka

- [1] J. I. Rachmawati, "Analisis Key Success Factors Untuk Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada PT Astra International," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol.2 No.4*, 2013.
- [2] S. F. O. W. Hery Dwi Yuianto, "Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Dagang Pada PT Tasly World Indonesia Cabang Bandung," *Jurnal Riset Komputerisasi Akuntansi*, pp. 97-111, 2012.
- [3] M. Sari, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi," *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, vol. 2, 2013.
- [4] L. P. V. I. Perdanawati, "Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali," Universitas Udayana, Denpasar, 2014.
- [5] Y. I. K. Rasman, "Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012," Universitas Indonesia, 2012, 2012.
- [6] G. T. W J Doll, "The Measurement of End User Computing Satisfaction," *Management Information System Quarterly*, pp. 259-274, 1998.
- [7] A. Llias, "EUCS towards Computerised Accounting System (CAS) in Public Sector: A Validation of Instrument," *Journal of Internet Banking and Commerce*, 2011.
- [8] V. P. Anggelidis, "Hospital Information System: Measuring End User Computing Satisfaction," *Journal of Biomedical Informatics*, pp. 566-579, 2012.
- [9] A. Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia," *DeRaMa Jurnal Manajemen*, 2015.
- [10] A. Risdiyanto, "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik," Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2014.
- [11] S. Arikunto, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- [12] M. K. O. L. Wynne W. Chin, "A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation of Is Satisfaction: The Case of End-User

Computing Satisfaction," *Thenty-First International Conference on Information System*, pp. 553-563, 2000.

- [13] P. D. H. S. W. M. Yangs Analisa, "Profitabilitas dan Kebijakan Divenden Terhadap Nilai Perusahaan," Universitas Diponegoro, Semarang, 2012.
- [14] Sugiyono, "Prof. DR.," in *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2013, p. 390.
- [15] Z. A. H. Lovri Dahliana, "Kontribusi End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang," *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, pp. 97-110, 2012.
- [16] A. F. W. A. D. M. Ery Wijaya Sembiring, "Penilaian Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi / Teknologi Informasi Kantor Pelayanan Pajak Menggunakan Framework Cobit 4.1 (Studi Kasus: E-SPT KPP Pratama Salatiga)," *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 2015.
- [17] B. S. J. Pinky Kusumu Ningtyas, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi E-COMmerce Dan pengaruhnya Terhadap Kinerja UMKM," *Performance Unsoed*, pp. 95 -107, 2015.
- [18] I. N. A. S. Ni Putu Alanita, "Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Individu," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, pp. 33-45, 2014.
- [19] K. R. S. G. P. Kanungo S Gupta M P, "A Study of Information Technology Efectiveness in Select Government Organizations in India," *Journal for Decision Makers*, 2007.
- [20] S. Arikunto, "Prof. Dr.," in *Prosedur*, Jakarta, Rineka Cipta, 2006, p. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.