

ANALISIS KEPUASAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI MAGIC PENJUALAN PT. MUSI HUTAN PERSADA

Ariansyah

STMIK Prabumulih

Jl. Patra No. 50 Kelurahan Sukaraja Prabumulih Selatan Kota Prabumulih

Email

ayielubai@gmail.com

Abstrak - Dengan perkembangan komputer yang semakin cepat dan diimbangi dengan perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak membuat kegiatan manusia semakin terbantu. Komputer bukan hanya sekedar untuk menghitung dan mengetik saja, peran komputer sudah dapat menggantikan tugas manusia yang hampir tidak mungkin dilakukan seperti mengingat barisan data dalam jumlah yang banyak dan tugas lainnya. Pemanfaatan teknologi dalam perusahaan sudah menjadi bagian utama dalam mendukung operasional. Di PT. Musi Hutan Persada menerapkan salah satu teknologi dalam pelayanan transaksi penjualan kayu *Accacia* yakni aplikasi *magic*. Guna meningkatkan pelayanan dalam penjualan PT. Musi Hutan Persada sangat mengandalkan aplikasi ini, Tingkat kepuasan sangat penting untuk berlangsungnya sebuah perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan dan menjadikan perusahaan yang unggul dan maju sehingga diperlukan suatu analisis dari setiap pengguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *magic*. Dalam analisis kepuasan ini diukur dengan menggunakan konsep *Usability* yang terdiri dari *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction*. Sebagai alat bantu pengolahan data digunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)

Keywords— *Aplikasi, Accacia, Usability, Learnability, Efficiency, Memorability, Error*

Abstract- With the development of computers that are getting faster and matched by developments in hardware and software, human activities are increasingly assisted. Computers are not just for counting and typing, the role of computers can replace human tasks that are almost impossible to do, such as remembering large amounts of data lines and other tasks. The use of technology within the company has become a major part of supporting operations. At PT. Musi Hutan Persada applies one of the technologies in serving *Accacia* wood sales transactions, namely *magic* applications. In order to improve services in the sale of PT. Musi Hutan Persada relies heavily on this application. The level of satisfaction is very important for the continuity of a company so that it can improve employee work performance and make the company superior and advanced so that an analysis is needed for each user to find out how much influence and satisfaction users have with *magic* applications. In this analysis, satisfaction is measured using the *Usability* concept which consists of *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, and *Satisfaction*. As a tool for data processing, SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) is used.

Keywords— *Aplikasi, Accacia, Usability, Learnability, Efficiency, Memorability, Error*

1. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia yang berkembang dan menjadi semakin kompleks, dimana hampir seluruh kegiatan manusia harus dibantu dengan alat bantu yang dinamakan komputer. Komputer sudah merupakan sebuah kebutuhan yang tidak dapat lagi dipisahkan dari kehidupan manusia. Dengan perkembangan komputer yang semakin cepat dan diimbangi dengan perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak membuat kegiatan manusia semakin terbantu. Komputer bukan hanya sekedar untuk menghitung dan mengetik saja, peran komputer sudah dapat menggantikan tugas manusia yang hampir tidak mungkin dilakukan seperti mengingat barisan data dalam jumlah yang banyak dan tugas lainnya Bungkaes (2013:12).

PT. Musi Hutan persada merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Hutan Tanam Industri (HTI). Dalam pembangun hutan tanam industri prioritas PT. Musi Hutan Persada adalah untuk memperbaiki lingkungan hidup, meningkatkan produktifitas lahan, menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan daerah.

Aplikasi *magic* penjualan kayu *accacia* yang sedang berjalan di PT. Musi Hutan Persada (MHP). Menurut analisa penulis pengolahan penjualan kayu *accacia* yang masih belum maksimal dan data pengolahan masih belum lengkap. Aplikasi *magic* penjualan kayu *accacia* yang sedang berjalan di PT. Musi Hutan Persada (MHP). Menurut analisa penulis pengolahan penjualan kayu *accacia* yang masih belum maksimal dan data pengolahan masih belum lengkap.

Tingkat kepuasan sangat penting untuk berlangsungnya sebuah perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan dan menjadikan perusahaan yang unggul dan maju. Jika sebuah aplikasi magic penjualan kayu sulit untuk digunakan maka user-user yang menggunakan aplikasi tersebut akan sangat mempengaruhi kinerja para karyawan yang dimana akan banyak waktu yang terbuang-buang. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan user-user dalam menggunakan aplikasi magic penjualan kayu accacia.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Analisa

Menurut Yakub (2012:142) Analisa sistem dapat diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada, dengan menganalisa jabatan uraian tugas, proses bisnis, ketentuan dan aturan, masalah dan mencari solusinya, dan rencana-rencana perusahaan.

Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan dari beberapa pendapat para ahli bahwa "Analisa adalah tahapan penelitian terhadap sistem yang berjalan dan bertujuan untuk mengetahui segala permasalahan yang terjadi serta memudahkan dalam menjalankan tahapan selanjutnya yaitu tahapan perancangan sistem".

2.2. Pengertian Kepuasan

Menurut Lovelock & Wirtz (2011:66) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Menurut Tjiptono Chandra (2011:83) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya.

Dari pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan interaksi antara harapan dan pengalaman sudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan puas atau senang.

2.3 Pengertian Penjualan

Menurut Assuari (2010:5) Penjualan adalah sebagai kegiatan manusia yang mengarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan kegiatan melalui proses kegiatan.

Definisi diatas jelaslah bahwa penjualan bukanlah semata-mata kegiatan menjual barang dan jasa akan tetapi menyangkut kegiatan sebelum dan sesudah kegiatan tersebut berlangsung.

2.4 Pengertian Kayu *Accacia*

Akasia adalah tumbuhan polong, dengan getah dan daunnya biasanya mempunyai bantalan tannin dalam jumlah besar. Nama umum ini berasal dari akakia (akakia), nama yang diberikan oleh dokter-ahli botani Yunani awal Pedanius Dioscorides (sekitar 40-90 Masehi) untuk pohon obat A.

nilotica dalam bukunya *Materia Medica*. Nama ini berasal dari kata bahasa Yunani karena karakteristik tanaman Akasia yang berduri, akis (akis, "duri"). Nama spesies nilotica diberikan oleh Linnaeus dari jajaran pohon Akasia yang paling terkenal di sepanjang sungai Nil.

2.5 Pengertian *Unified Modeling Language (UML)*

Menurut A.S Rossa dan Shalahudin, (2015:137) UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Jadi penggunaan UML tidak terbatas pada metodologi tertentu, meskipun pada kenyataannya UML paling banyak digunakan pada metodologi berorientasi objek.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah metode deskriptif "suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada waktu sekarang secara umum pengertian deskriptif dapat diartikan sebagai suatu penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai situasi atau kejadian yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengadakan akumulasi data, memberikan depenelitian atau gambaran secara faktual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang terjadi. (M.Nazir, 2003).

3.1 METODE ANALISIS

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis *regresi linier* berganda. Dimana Analisis Regresi berganda merupakan pengembangan analisis sederhana yang berguna untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila bebas minimal dua atau lebih.

Dengan kata lain analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih.

3.2 POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [4]. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah lebih dari 5.000 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode non probability sampling dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Nonprobability sampling adalah teknik sampling yang tidak memberi peluang pada populasi untuk menjadi anggota sampel. Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya) maka orang tersebut dapat

digunakan sebagai sampel (responden) [3]. Untuk memudahkan penelitian jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Slovin seperti di bawah ini:

Rumus Slovin

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

Ket :

n = sampel

N = populasi

e = nilai presisi 5% atau sig. = 0,05.

Jadi nilai sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{50}{1 + 50(0,05)^2} \\ &= \frac{50}{1,125} \\ &= 44,4 \\ &= 44 \text{ sampel} \end{aligned}$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian dan melakukan proses pengumpulan data dan pengolahan data yang diperoleh dari jawaban kuisioner yang disebarkan oleh penulis kepada responden selama penelitian. Maka diperoleh hasil dibawah ini, dimana populasi yang diperoleh untuk penelitian ini adalah sebagian karyawan yang bersedia memberikan jawaban mengenai aplikasi magic pada PT. MHP (Musi Hutan Persada), dimana pengolahan data ini dilakukan dengan aplikasi pengolahan data SPSS for Windows Versi 16.

4.1 Apakah aplikasi magic penjualan pada PT. Musi Hutan Persada mudah dipahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	6	13.6	13.6	13.6
	cukup	24	54.5	54.5	68.2
	setuju	14	31.8	31.8	100.0
Total		44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 1 Apakah Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) mudah dipahami? Responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 6 orang, responden yang

menjawab cukup berjumlah 24 orang, dan responden yang menjawab setuju berjumlah 14 orang. Maka pada pernyataan 1, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban cukup.

4.2 Apakah anda langsung mahir dalam menggunakan Aplikasi Magic Penjualan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	6	13.6	13.6	13.6
	cukup	22	50.0	50.0	63.6
	setuju	12	27.3	27.3	90.9
	sangat setuju	4	9.1	9.1	100.0
Total		44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 3 Apakah anda langsung mahir dalam menggunakan Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP)? Responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 6 orang, responden yang menjawab cukup berjumlah 22 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 12 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 4 orang. Maka pada pernyataan 3, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban cukup.

4.3 Apakah Aplikasi Magic Penjualan sangat membantu pekerjaan para karyawan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup	19	43.2	43.2	43.2
	setuju	20	45.5	45.5	88.6
	sangat setuju	5	11.4	11.4	100.0
Total		44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 4 Apakah Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) sangat membantu pekerjaan para karyawan? Responden yang menjawab cukup berjumlah 19 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 20 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 5 orang. Maka pada pernyataan 4, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban setuju.

4.4 Apakah sangat mudah mengingat proses atau langkah-langkah menjalankan Aplikasi Magic Penjualan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	26	59.1	59.1	59.1
setuju	17	38.6	38.6	97.7
sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 5 Apakah sangat mudah mengingat proses atau langkah-langkah menjalankan Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP)? Responden yang menjawab cukup berjumlah 26 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 17 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 1 orang. Maka pada pernyataan 5, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban cukup.

4.5 Apakah Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) memberikan informasi yang sangat jelas untuk penjualan kayu accacia?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	15	34.1	34.1	34.1
setuju	19	43.2	43.2	77.3
sangat setuju	10	22.7	22.7	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 6 Apakah Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) memberi informasi yang sangat jelas untuk penjualan kayu accacia? Responden yang menjawab cukup berjumlah 15 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 19 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang. Maka pada pernyataan 6, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban setuju.

4.5 Apakah Aplikasi digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	3	6.8	6.8	6.8
setuju	24	54.5	54.5	61.4
sangat setuju	17	38.6	38.6	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 7 Apakah Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan ? Responden yang menjawab cukup berjumlah 3 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 24 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 17 orang. Maka pada pernyataan 7, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban setuju.

4.6 Apakah anda menemukan saat mengklik menu tidak memberi respon apapun?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	36	81.8	81.8	81.8
cukup	8	18.2	18.2	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 8 Apakah anda menemukan saat mengklik menu tidak memberi respon apapun? Responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 36 orang, dan responden yang menjawab cukup berjumlah 8 orang. Maka pada pernyataan 8, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban tidak setuju.

4.7 Apakah anda menemukan kesulitan dalam menginput data pada Aplikasi Magic Penjualan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	6	13.6	13.6	13.6
tidak setuju	33	75.0	75.0	88.6
cukup	5	11.4	11.4	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	6	13.6	13.6	13.6
tidak setuju	33	75.0	75.0	88.6
cukup	5	11.4	11.4	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 9 Apakah anda menemukan kesulitan dalam menginput data pada Aplikasi Magic Penjualan pada PT.Musi Hutan Persada (MHP)?. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 6 orang, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 33 orang, dan responden yang menjawab cukup berjumlah 5 orang. Maka pada pernyataan 9, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban tidak setuju.

4.8 Apakah respon yang diberikan system tidak sesuai dengan yang anda harapkan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	15	34.1	34.1	34.1
tidak setuju	29	65.9	65.9	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 10 Apakah respon yang diberikan system tidak sesuai dengan yang anda harapkan? Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 15 orang, dan responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 29 orang,. Maka pada pernyataan 10, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban tidak setuju.

4.9 Apakah anda puas dengan laporan yang terdapat pada Aplikasi Magic Penjualan?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	21	47.7	47.7	47.7
setuju	19	43.2	43.2	90.9

sangat setuju	4	9.1	9.1	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, perolehan jawaban dengan pernyataan 11 Apakah anda puas dengan laporan yang terdapat pada Aplikasi Magic Penjualan kayu pada PT.Musi Hutan Persada (MHP)? Responden yang menjawab cukup berjumlah 21 orang, responden yang menjawab setuju berjumlah 19 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 4 orang. Maka pada pernyataan 11, responden yang menjawab pernyataan paling banyak atau tertinggi adalah jawaban cukup.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian yang dilakukan untuk menganalisa tingkat kepuasan terhadap aplikasi magic penjualan kayu accacia pada PT. Musi Hutan Persada (MHP) Muara Enim dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil analisa tersebut bahwa penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari indikator usability terdapat lima komponen setiap komponen memiliki pertanyaan jumlah seluruh 11 pertanyaan dengan 44 responden karyawan pada PT Musi Hutan Persada (MHP) Muara Enim menjawab dengan jawaban tertinggi cukup, setuju dan sangat setuju itu dikatakan puas.

2. Hasil penelitian terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan dikatakan puas dari hasil kuesioner, dengan demikian kepuasan pengguna terhadap aplikasi magic penjualan kayu accacia pada PT.Musi Hutan Persada (MHP) Muara Enim dinyatakan puas, dilihat dari 44 responden yang telah mengisi kuesioner.

3. User sangat terbantu dengan aplikasi magic sehingga karyawan muda dan cepat menginput laporan-laporan penjualan kayu accacia. Hasil ini ditunjukkan oleh hasil kuesioner banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju.

6. PENUTUP

Penulis mengucapkan terima kasih kepada civitas STMIK Prabumulih yang telah menerima penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Bungkaes, et.all. 2013 Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Diesa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. Manado Universitas Sam Ratulangi.J. Breckling, Ed., *The Analysis of Directional Time Series: Applications to Wind Speed and Direction*, ser. Lecture Notes in Statistics. Berlin, Germany: Springer, 1989, vol. 61.
- [2] Yakub. (2012). Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [3] Lovelock, C. H., and Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- [4] Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Assauri, Sofjan, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan ke-10, Rajawali Pers, Jakarta.

- [6] R. A. Sukanto dan M. Shalahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak, Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- [7] Moh. Nazir, Ph.D (2003). Metode Penelitian, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta