

Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan PT. Harap Panjang Terhadap Layanan Aplikasi ABSS Dengan MYOB Menggunakan Metode *Servqual*

Nanny Raras Setyoningrum¹, Fitri²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi STT Indonesia Tanjung Pinang
Jln. Pompa Air No. 28 Tanjungpinang Kepulauan Riau Indonesia

¹nannysetyoningrum141@gmail.com

²fitrihuanggg1s@gmail.com

Intisari — PT. Harap Panjang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi yang beralamat di jalan MT. Haryono No.28 Tanjungpinang. Penelitian ini berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi ABSS dan aplikasi MYOB terhadap PT. Harap Panjang. Data dikumpulkan dengan melalui penyebaran kuesioner terhadap 34 karyawan PT. Harap Panjang yang terdiri dari dua bentuk kuesioner. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna aplikasi yang diukur dengan pendekatan metode *Servqual* untuk mengetahui aplikasi mana yang lebih efektif dalam membantu PT. Harap Panjang dalam mencatat keuangan perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi ABSS telah memperoleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan dimensi adalah *Reliability* 89,55%, *Responsiveness* 81,68%, *Assurance* 87,76%, *Empathy* 86,36% dan *Tangibles* 80,94%. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi MYOB telah memperoleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan dimensi adalah *Reliability* 70,07%, *Responsiveness* 78,42%, *Assurance* 86,08%, *Empathy* 84,27% dan *Tangibles* 85,82%. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa persentase kepuasan pengguna aplikasi ABSS lebih tinggi nilainya dibandingkan dengan aplikasi MYOB.

Kata Kunci — ABSS, MYOB, *Servqual*, Analisis, Tingkat Kepuasan, Perbandingan.

Abstract — PT. Harapan Panjang is a company engaged in construction services which is located at Jalan MT. Haryono No. 28 Tanjungpinang. This study relates to the level of user satisfaction of the ABSS application and the MYOB application to PT. Please Long. Data were collected by distributing questionnaires to 34 employees of PT. Please Long which consists of two forms of questionnaire. The purpose of this research is to determine the percentage level of user satisfaction of the application as measured by the *Servqual* method approach to find out which application is more effective in helping PT. Please Long in recording company finances. The results of this study indicate that the results of the analysis of the satisfaction level of users of the ABSS application have obtained the level of satisfaction felt by users based on the dimensions of *Reliability* 89.55%, *Responsiveness* 81.68%, *Assurance* 87.76%, *Empathy* 86.36% and *Tangibles* 80.94%. Meanwhile, the level of user satisfaction of the MYOB application has obtained the level of satisfaction felt by users based on the dimensions of *Reliability* 70.07%, *Responsiveness* 78.42%, *Assurance* 86.08%, *Empathy* 84.27% and *Tangibles* 85.82%. The conclusion of this study is that the percentage of user satisfaction with the ABSS application is higher than the MYOB application.

Keywords — ABSS, MYOB, *Servqual*, Analysis, Satisfaction Level, Comparison.

I. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman, kini perkembangan teknologi merupakan suatu hal yang semakin diperlukan oleh semua orang. Perkembangan teknologi memberikan kemudahan bagi para penggunanya, seperti membantu dalam mempermudah pekerjaannya. Pelayanan amat erat hubungannya dengan persoalan pemberian kepuasan pada masyarakat yang datang, pelayanan yang memiliki mutu yang baik bisa memberi kepuasan yang baik juga untuk masyarakat yang datang, hal tersebut menyebabkan masyarakat bisa lebih merasakan diberikan perhatian atas keberadaannya [1]. Hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah mendengarkan suara konsumen sehingga

perusahaan harus memperoleh umpan balik (feed back) beberapa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk kontrol dan ukuran keberhasilan suatu perusahaan itu sendiri, hal ini juga yang mengharuskan perusahaan untuk menyusun strategi dalam mengatasi persaingan agar menjadi pilihan utama pelanggan [2]. Hal ini dibuktikan dari penggunaan teknologi oleh berbagai perusahaan dan lembaga pemerintahan maupun swasta dalam melakukan pencatatan aktivitas perusahaannya.

Kemajuan teknologi kini telah menyediakan berbagai jenis aplikasi yang membantu suatu perusahaan dalam melakukan pencatatan keuangan perusahaannya. Aplikasi yang sering digunakan oleh perusahaan dalam melakukan pencatatan

keuangannya adalah aplikasi MYOB. Aplikasi MYOB merupakan aplikasi akuntansi yang sama dengan aplikasi akuntansi lainnya, yaitu mengerjakan siklus akuntansi dan menghasilkan laporan keuangan serta laporan lain yang disediakan oleh MYOB *Accounting* [3]. Aplikasi MYOB merupakan aplikasi umum yang sangat terkenal di daerah Tanjungpinang yang banyak digunakan oleh perusahaan kecil menengah dalam melakukan pencatatan keuangannya.

Pada tahun 2018, aplikasi MYOB telah mengalami pembaharuan dan diganti dengan nama ABSS *Accounting*. Aplikasi ABSS memiliki kesamaan dengan aplikasi MYOB, yaitu mengerjakan siklus akuntansi dan menghasilkan laporan keuangan [4]. Namun pembaharuan dari aplikasi MYOB tidak banyak dikenal di daerah Tanjungpinang. Walaupun tidak sekenal aplikasi MYOB, masih terdapat beberapa perusahaan yang menggunakan aplikasi ABSS sebagai aplikasi untuk mencatat transaksi keuangan yang dilakukan perusahaan, yang salah satunya adalah perusahaan PT. Harap Panjang.

PT. Harap Panjang adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa konstruksi yang berlokasi di Jalan MT. Haryono No. 28, Tanjungpinang. Aplikasi yang digunakan oleh PT. Harap Panjang dalam melakukan pencatatan keuangan adalah aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS. Kedua aplikasi memiliki tujuan penggunaan yang sama oleh perusahaan, yaitu digunakan sebagai sarana untuk mencatat seluruh keuangan dan/atau proyek yang telah dilakukan. Aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS memiliki banyak kesamaan fungsi layanan, namun juga memiliki beberapa fungsi layanan yang berbeda. Sehingga dari beberapa perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi kepada pengguna ini menjadi penyebab dilakukannya penelitian ini dengan menganalisis seberapa besarnya tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS.

Dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan terhadap karyawan PT. Harap Panjang yang menggunakan aplikasi MYOB dan ABSS dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*) guna untuk mengetahui aplikasi mana yang lebih efektif diterapkan PT. Harap Panjang dalam mencatat keuangan perusahaan. Tujuan penggunaan metode *servqual* adalah untuk mengetahui seberapa besarnya gap (celah) di antara persepsi dan ekspektasi pengguna pada aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS. Metode *servqual* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diterima [5]. Metode *service quality* (*servqual*) pengukuran kualitas dalam model *servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan [6]. Kualitas layanan adalah perbandingan harapan pelanggan dan pengiriman layanan yang sebenarnya. Kualitas layanan umumnya mengacu pada perbandingan harapan layanan pelanggan terkait dengan kinerja perusahaan [7]. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada sejumlah responden yaitu karyawan PT. Harap Panjang yang hasil dari jawaban kuesioner tersebut akan digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu layanan. Kualitas pelayanan yang baik kepada karyawan dapat meningkatkan semangat dan efektifitas kinerja karyawan dalam perusahaan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan karyawan PT. Harap Panjang

terhadap aplikasi MYOB, mengetahui persentase tingkat kepuasan karyawan PT. Harap Panjang terhadap aplikasi ABSS, mengetahui perbandingan nilai tingkat kepuasan karyawan PT. Harap Panjang yang diukur dengan metode *servqual*, mengetahui pengaruh aplikasi untuk melihat aplikasi mana yang lebih efektif untuk digunakan oleh karyawan PT. Harap Panjang dalam melakukan pencatatan keuangan perusahaannya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode *servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa untuk mengetahui besarnya gap (celah) yang terdapat di antara persepsi dan harapan pengguna terhadap sebuah pelayanan yang diterima. Metode *servqual* memiliki 5 dimensi dalam mengukur kualitas layanan antara lain yaitu, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Menurut Tjiptono, menentukan bahwa ada 5 dimensi dalam mengukur kualitas layanan yang disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu sebagai berikut [8]:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *Tangibles* ini akan menimbulkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen.

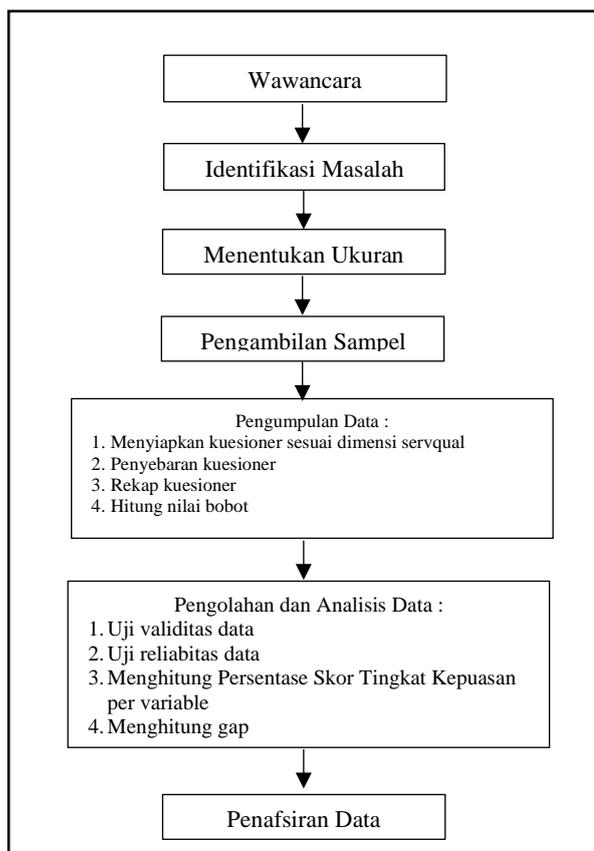
5. Kepedulian (*Emphaty*)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Penelitian ini mengumpulkan data berdasarkan kuesioner yang berisikan lima dimensi metode *servqual* yang kemudian kuesioner disebarkan kepada subjek penelitian yang menggunakan objek penelitian yang akan dijadikan sebagai bahan analisis yang membantu penelitian ini. Objek penelitian

berupa aplikasi MYOB dan ABSS yang diterapkan PT. Harap Panjang sebagai sarana pencatatan keuangan perusahaannya dan subjek penelitiannya adalah karyawan yang bekerja di PT. Harap Panjang dan merupakan karyawan yang menggunakan aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS sekaligus serta berprofesi sebagai admin keuangan, admin proyek dan admin pajak.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis secara detail dengan cara menganalisa fenomena yang terjadi terhadap subjek penelitian berdasarkan data dan teori yang ada. Pada tahapan pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data dengan melakukan penyebaran kuesioner yang digunakan untuk mengolah data serta melakukan wawancara dengan karyawan PT. Harap Panjang. Kuesioner yang disebarakan kepada karyawan PT. Harap Panjang berupa kuesioner tertutup merupakan yang disajikan dengan pilihan jawaban yang diberikan oleh peneliti kepada responden, sehingga jawaban yang dapat dipilih oleh responden dibatasi dan responden cukup menjawabnya dengan *checklist*. Hasil kuesioner tertutup mudah diolah, tidak memakan banyak waktu, dan responden tidak perlu menjelaskan dan menulis jawaban secara panjang lebar dan terdapat dua bentuk kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu kuesioner pertama yang berisikan pertanyaan mengenai aplikasi MYOB dan kuesioner kedua yang berisikan pertanyaan mengenai aplikasi ABSS.



Gambar 1. Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian hingga mencapai suatu

kesimpulan. Berikut adalah alur penelitian yang digunakan penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah melakukan wawancara dengan karyawan untuk mengetahui opini/pendapat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi ABSS dan MYOB.

2. Mengidentifikasi Masalah

Identifikasi masalah diperoleh dari studi lapangan ke tempat yang akan diteliti yaitu PT. Harap Panjang serta hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan PT. Harap Panjang mengenai kualitas layanan aplikasi ABSS dan MYOB. MYOB Accounting digunakan oleh user dengan berbagai manfaat yang diperoleh. Salah satunya adalah laporan keuangan dapat dihasilkan secara cepat, tepat dan akurat. Dalam mengoperasikan MYOB Accounting dimulai dari data pembukuan hingga otomatis menjadi output laporan keuangan [9]. Hasil dari survei lapangan serta wawancara yang dilakukan akan mendapatkan hasil dan menjadi identifikasi masalah yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini.

3. Menentukan Ukuran Sampel

Penentuan ukuran sampel dilakukan untuk mengetahui berapa ukuran sampel yang akan diamati dan diteliti serta dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Penentuan ukuran sampel yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah rumus *Slovin*, yaitu [10]:

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

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah populasi
- e : Batas toleransi kesalahan

4. Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti atau diamati dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *teknik Sampling Purposive* yang mempertimbangkan beberapa kriteria untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Harap Panjang yang telah memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan. Adapun tahapan pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

a. Menyiapkan Kuesioner

Pada tahapan pertama, penulis menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan disebarakan yang bersifat pertanyaan tertutup yaitu dimana jawabannya sudah ditetapkan oleh penulis sehingga jawaban yang dapat dipilih oleh responden dibatasi dan responden cukup menjawabnya dengan *checklist*.

b. Penyebaran Kuesioner

Pada tahapan kedua, penulis menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Harap Panjang yang menggunakan aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS serta telah memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan.

c. Rekap Kuesioner

Pada tahapan ketiga, penulis merekap seluruh data kuesioner yang sudah disebar dan diterima kembali untuk mengrekap seluruh data kuesioner yang akan dijadikan data analisis dalam membantu penelitian ini.

d. Menghitung Bobot Nilai

Pada tahapan keempat, penulis menghitung bobot nilai persertiap item pertanyaan dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu [11]:

TABEL I
SKALA LIKERT TINGKAT KEPUASAN

Kode	Skala Likert	Skor
STP	Sangat Tidak Puas	1
TP	Tidak Puas	2
CP	Cukup Puas	3
P	Puas	4
SP	Sangat Puas	5

Sumber : Sugiyono (2010)

TABEL II
SKALA LIKERT TINGKAT HARAPAN

Kode	Skala Likert	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2017)

Nilai persepsi dan nilai harapan akan diperoleh melalui hasil jawaban pilihan subjek penelitian yang kemudian dihitung sesuai dengan kriteria penilaian yang diberikan yaitu 1, 2, 3, 4 dan 5.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini, tahapan analisis data dilakukan penulis dengan melalui beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Singarimbun dan Effendi pengujian validitas dilakukan dengan minimal uji coba kuesioner adalah 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 responden maka hasil pengujian lebih mendekati kurva normal [12]. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan hasil r hitung dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel < r hitung maka dikatakan valid. Adapun menurut Ghozali, uji signifikansi dilakukan dengan

membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar (>) dari r tabel dan bernilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator dalam kuesioner dinyatakan valid dan apabila nilai r hitung lebih kecil (<) dari r tabel, maka butir pertanyaan atau indikator dalam kuesioner dinyatakan tidak valid [13]. Dalam pengujian validitas data, penulis menggunakan rumus perhitungan korelasi *Product Moment (Pearson)*, yaitu sebagai berikut [14]:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan:

- rx_y : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- n : Jumlah responden
- ∑x : Jumlah variabel X
- ∑y : Jumlah variabel Y
- ∑xy : Jumlah perkalian variabel X dan Y
- ∑x² : Jumlah dari kuadrat nilai X
- ∑y² : Jumlah dari kuadrat nilai Y
- (∑x)² : Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
- (∑y)² : Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat pengukuran atau konsistensi pengukuran yang mengukur indikator-indikator (variabel) dari suatu kuesioner untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengukuran dengan reliabilitas tinggi mampu menghasilkan data reliabel karena pengujian reliabilitas mengarah pada derajat stabilitas, daya prediksi, konsistensi, dan akurasi. Dalam menguji reliabilitas data, peneliti menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Teknik *Cronbach Alpha* memiliki beberapa penafsiran, yaitu jika *alpha* bernilai lebih kecil dari 0,50, maka instrumen tersebut dinilai reliabilitasnya rendah. Apabila *alpha* yang bernilai diantara 0,50 hingga 0,70, maka dinilai sebagai instrumen reliabilitas moderat atau sudah cukup reliabel. Sementara itu jika nilai *alpha* diantara 0,70 hingga 0,90 berarti semua item atau instrumen dinilai sebagai instrumen reliabilitas kuat, dan jika *alpha* di atas 0,90 maka dinilai sebagai instrumen reliabilitasnya sempurna. Menurut Priyanto, suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60. Berikut adalah rumus *alpha* yang digunakan penulis dalam menguji reliabilitas data, yaitu sebagai berikut [15]:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

- r₁₁ : Reliabilitas instrumen
- k : Banyaknya butir pertanyaan
- ∑σ²_b : Jumlah varians butir

σ^2 : Varians total

3	41% - 60%	Cukup Puas
4	21% - 40%	Kurang Puas
5	0% - 20%	Sangat Tidak Puas

Sumber : Umi Narimawati (2010)

c. Menghitung Persentase Skor Tingkat Kepuasan Pervariabel

Persentase skor tingkat kepuasan persetiap variabel dapat mengetahui seberapa besarnya persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap variabel serta dapat mengetahui seberapa besarnya tingkat harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS. Rumus yang digunakan penulis dalam menghitung persentase skor tingkat kepuasan persetiap variabel, adalah:

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

- % Skor : Tingkat Kepuasan Responden (%)
- Skor Aktual : Jumlah Skor Jawaban Responden
- Skor Ideal : Bobot Tertinggi x Jumlah Item Pertanyaan x Jumlah Responden

Adapun interval kriteria persentase skor tanggapan responden yang digunakan penulis, yaitu :

TABEL III
INTERVAL KRITERIA PERSENTASE SKOR TANGGAPAN RESPONDEN

No	Persentase Skor (%)	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup Baik
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.01 – 100	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2010)

d. Menghitung Gap

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan atau celah (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Untuk memperoleh tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan:

- Tki : Tingkat Kepuasan Responden
- $\sum Xi$: Skor Penilaian Persepsi
- $\sum Yi$: Skor Penilaian Harapan

Adapun interval persentase tingkat kepuasan yang digunakan peneliti dengan memperoleh kriteria penilaian, yaitu:

TABEL IV
INTERVAL KRITERIA PERSENTASE TINGKAT KEPUASAN

No	Persentase Skor	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan ruang lingkup pada penelitian yang dilakukan penulis berupa keterbatasan terhadap kepuasan karyawan PT. Harap Panjang dan anak perusahaan mengenai kualitas layanan aplikasi ABSS dan aplikasi MYOB yang digunakan dalam mencatat keuangan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui aplikasi mana yang lebih mempermudah perusahaan dalam mencatat transaksi keuangan perusahaan.

1. Menentukan Ukuran Sampel

Perhitungan penentuan ukuran sampel yang digunakan penulis dengan menggunakan rumus Slovin, dimana nilai e adalah 10% dan populasi adalah 52. Maka sampel yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{52}{1 + (52 \times 0,1^2)} \quad (6)$$

$$n = 34 \text{ responden}$$

2. Uji Validitas Data

Tujuan dari pengujian validitas data adalah agar data yang diambil benar-benar mengukur apa yang hendak yang diukur dengan menggunakan SPSS. Pengujian validitas data dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau sebesar 5% untuk semua butir pertanyaan mengenai persepsi pengguna aplikasi MYOB dinyatakan valid karena korelasi pearson rhitung melebihi rtabel yaitu $\geq 0,3388$ dan pengujian validitas data dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau sebesar 5% untuk semua butir pertanyaan mengenai persepsi pengguna aplikasi ABSS dinyatakan valid karena korelasi pearson rhitung melebihi rtabel yaitu $\geq 0,3388$. Pengujian validitas data dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau sebesar 5% untuk semua butir pertanyaan mengenai harapan pengguna aplikasi MYOB dinyatakan valid karena korelasi pearson memperoleh nilai rhitung yang lebih besar daripada rtabel $\geq 0,3388$ dan pengujian validitas data dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau sebesar 5% untuk semua butir pertanyaan mengenai harapan pengguna aplikasi ABSS dinyatakan valid karena korelasi pearson memperoleh nilai rhitung yang lebih besar daripada rtabel $\geq 0,3388$.

3. Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan secara berasama-sama terhadap seluruh pernyataan untuk melihat sejauh apa hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama. Hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha* telah memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60-0,70$ maka dinilai bahwa instrumen reliabilitas kuat dan/atau dapat dipercaya.

4. Menghitung Persentase Skor Tingkat Kepuasan Pervariabel

Perhitungan persentase skor tingkat kepuasan karyawan PT. Harap Panjang yang diperoleh dari setiap varibel pada

aplikasi MYOB dan aplikasi ABSS adalah:

TABEL V
PERSENTASE SKOR SETIAP VARIABEL PADA APLIKASI ABSS

Dimensi	Persepsi	Harapan
Reliability	70.59 %	78.82 %
Responsiveness	65.59 %	80.29 %
Assurance	73.14 %	83.33 %
Emphathy	67.06 %	77.65 %
Tangibles	63.09 %	77.94 %

Persepsi merupakan apa yang dirasakan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh aplikasi sedangkan harapan merupakan apa yang diharapkan pengguna setelah menerima layanan yang telah diberikan oleh aplikasi. Sehingga pada tabel 5 dapat menyimpulkan bahwa persentase skor harapan pengguna aplikasi ABSS lebih besar daripada persepsi.

TABEL VI
PERSENTASE SKOR SETIAP VARIABEL PADA APLIKASI MYOB

Dimensi	Persepsi	Harapan
Reliability	57.50 %	82.06 %
Responsiveness	64.12 %	81.76 %
Assurance	72.75 %	84.51 %
Emphathy	66.18 %	78.53 %
Tangibles	65.88 %	76.76 %

Pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa persentase skor harapan pengguna aplikasi MYOB lebih besar daripada persepsi.

5. Menghitung Gap

Berikut adalah persentase tingkat kepuasan karyawan PT. Harap Panjang yang diperoleh dengan menggunakan metode *servqual*, yaitu sebagai berikut:

TABEL VII
GAP APLIKASI ABSS

Dimensi	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepuasan (%)	Gap (%)
Reliability	480	536	89.55%	10.45%
Responsiveness	223	273	81.68%	18.32%
Assurance	373	425	87.76%	12.24%
Emphathy	456	528	86.36%	13.64%
Tangibles	429	530	80.94%	19.06%

Pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh dengan persentase tertinggi terletak pada dimensi *Reliability* yaitu 89,55% dengan selisih GAP 10,45% dan persentase terendah terletak pada dimensi *Tangibles* yaitu 80,94% dengan selisih GAP 19,06%. Adapun tingkat kepuasan yang diperoleh terhadap aplikasi MYOB, yaitu:

TABEL VIII
GAP APLIKASI MYOB

Dimensi	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepuasan (%)	Gap (%)
Reliability	391	558	70.07%	29.93%
Responsiveness	218	278	78.42%	21.58%
Assurance	371	431	86.08%	13.92%
Emphathy	450	534	84.27%	15.73%

<i>Tangibles</i>	448	522	85.82%	14.18%
------------------	-----	-----	--------	--------

Pada tabel 8 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh dengan persentase tertinggi terletak pada dimensi Assurance yaitu 86,08% dengan selisih GAP 13,92% dan persentase terendah terletak pada dimensi *Reliability* yaitu 70,07% dengan selisih GAP 29,93%. Dari tabel 7 dan 8 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan aplikasi ABSS dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphathy* memperoleh persentase yang lebih besar yaitu 89,55%, 81,68%, 87,76%, 86,36% dibanding dengan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphathy* yang ada pada tingkat kepuasan aplikasi MYOB yaitu 70,07%, 78,42%, 86,08% dan 84,27%. Namun terdapat satu dimensi pada aplikasi MYOB yang memperoleh nilai persentase tertinggi dibanding dengan aplikasi ABSS yaitu dimensi *Tangibles* dengan nilai persentase 85,82% dan aplikasi ABSS memperoleh nilai persentase 80,94% untuk dimensi *Tangibles*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis tingkat kepuasan yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode *Servqual* terhadap aplikasi ABSS telah memperoleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan dimensi adalah *Reliability* 89,55%, *Responsiveness* 81,68%, *Assurance* 87,76%, *Emphathy* 86,36% dan *Tangibles* 80,94%. Gap terkecil dari kelima dimensi adalah *Reliability* yaitu 10,45% dan Gap terbesar dari kelima dimensi adalah *Tangibles* yaitu 19,06%.
2. Hasil analisis tingkat kepuasan yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode *Servqual* terhadap aplikasi MYOB telah memperoleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna berdasarkan dimensi adalah *Reliability* 70,07%, *Responsiveness* 78,42%, *Assurance* 86,08%, *Emphathy* 84,27% dan *Tangibles* 85,82%. Gap terkecil dari kelima dimensi adalah *Assurance* yaitu 13,92% dan Gap terbesar dari kelima dimensi adalah *Reliability* yaitu 29,93%.
3. Perbandingan dari hasil analisis kedua aplikasi dengan menggunakan metode *servqual* bahwa persentase tingkat kepuasan pengguna aplikasi ABSS lebih tinggi daripada aplikasi MYOB yang menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih puas dalam menggunakan aplikasi ABSS dibanding aplikasi MYOB.

REFERENSI

- [1] Y. Penilasari and J. Nugraha, "Penggunaan *Servqual* Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya," vol. 15, pp. 207–220, 2021, doi: 10.19184/jpe.v15i2.24624.
- [2] L. Hakim and M. R. Sari, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode *Servqual*," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 2, pp. 56–68, Dec. 2018, doi: 10.32767/jusim.v3i2.324.
- [3] M. Agus Dwi Atmoko, SE, *Belajar Dengan Mudah Aplikasi Komputer MYOB Accounting (Mind Your Own Business)*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020.
- [4] M. A. Ridwan Zulpi Agha, SE., *Modul Praktikum Komputer*

- Akuntansi (ABSS Versi 25)*. California: Course Hero, 2020.
- [5] Parasuraman, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. California: Course Hero, 2018.
- [6] R. Firliana, P. Kasih, and H. S. Sulastri, "Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 2016, pp. 6–7.
- [7] D. Rahmawati, H. Aulawi, R. Kurniawati, and T. F. Sari, "Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 18, no. 1, 2023.
- [8] & G. C. Tjiptono, Fandy., *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- [9] A. Syarif, T. Prasetio, and R. Hariyani, "Peningkatan Keterampilan Dalam Penggunaan Myob Accounting Untuk Menyusun Laporan Keuangan Bagi Siswa SMK Muhammadiyah 9 Jakarta," *J. Abdimas Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 51–57, 2021.
- [10] S. R. dan A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- [11] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE, 2017.
- [12] Utari, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Engagement Mahasiswa Semester I Pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia*. California: Course Hero, 2020.
- [13] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 8th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2017.
- [14] D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [15] Priyanto, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2017.