

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Jurusan Komputerisasi Akuntansi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Semester Genap Tahun 2006/2007

## **KORELASI ANTARA PELAYANAN APLIKASI ADJI TARTIB ASSOCIATION (ATA) DENGAN KEPUASAN USER DI HOTEL BAHARI INN**

Alan Suryani	0700702312
Maryanti Dewi	0700705283
Kelas / Kelompok :	07PCA / 07

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara pelayanan aplikasi ATA dengan kepuasan *user* di hotel Bahari Inn.

Metode penelitian menggunakan metode survei dengan teknik korelasional. Data dijangka dengan menggunakan kuesioner yang sebelumnya dikalibrasi untuk menguji validitas butir (*Product Moment*) dan koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*). Data kemudian diolah dengan perhitungan manual, *Microsoft Excel 2002*, dan SPSS versi 13.0. Responden adalah karyawan yang menggunakan aplikasi ATA di hotel Bahari Inn. Jumlah responden sebanyak 51 orang yang dipilih dari 60 orang dengan *Probability Sampling* yaitu *Simple Random Sampling*, dimana penentuan jumlah sampel didapat dari tabel dan rumus sugiyono. Analisis data menggunakan teknik korelasi sederhana dan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif sebesar 0.283 antara pelayanan aplikasi ATA dengan kepuasan *user*. Yang berarti semakin tinggi koefisien korelasi pelayanan aplikasi ATA maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan *user*. Koefisien determinasi 0.0802 atau 8.02%. Yang berarti pelayanan aplikasi ATA memberikan kontribusi sebesar 8.02% terhadap kepuasan *user*. Sementara sisanya, yaitu sebesar 81.98% terdiri dari variabel lainnya.

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat korelasi (hubungan) yang rendah dan signifikan antara pelayanan aplikasi ATA dengan kepuasan *user*, yang artinya semakin tinggi tingkat koefisien korelasi pelayanan aplikasi ATA pada perusahaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan *user*.

**Kata Kunci :** Pelayanan Aplikasi ATA, Kepuasan *User*.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Korelasi Antara Pelayanan Aplikasi Adji Tartib *Association* (ATA) Dengan Tingkat Kepuasan *User* Pada Hotel Bahari Inn” tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar kesarjanaan jenjang pendidikan strata-1 pada jurusan Komputerisasi Akuntansi di Universitas Bina Nusantara.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan, dukungan, petunjuk, saran, nasehat, bimbingan dan kesempatan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini. Adapun ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Gerrardus Polla, M.App.Sc, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Ir. Sablin Yusuf, M.Sc, M.Comp.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Yanti, S.Kom., MM. selaku Ketua Program Studi Komputerisasi Akuntansi.
4. Ibu Noerlina, S.Kom, MM, selaku Sekretaris Program Studi Komputerisasi Akuntansi.
5. Bapak Anak Agung Nyoman Sukawati, Drs., MM, Dr, selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan waktu, pikiran, petunjuk, pengarahan dan bimbingan kepada penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Dian Susilo dan Bapak Djun Kwie yang telah membantu proses izin penelitian di hotel Bahari Inn Tegal.
7. Bapak Agus Efendi, selaku *General Manager* yang telah memberi wewenang kepada *Room Development* untuk membantu penulis.

8. Bapak Yusuf, selaku *EDP Manager* hotel Bahari Inn yang telah membantu dalam penelitian sistem informasi hotel Bahari Inn.
9. Bapak Firdaus, selaku *Chief* personalia di hotel Bahari Inn yang telah membantu saat penyebaran kuesioner di hotel Bahari Inn.
10. Kedua orang tua yang telah berjuang untuk membiayai kuliah di Universitas Bina Nusantara.
11. Saudara dan teman-teman yang selama ini telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak terkait secara tidak langsung telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata dengan tidak melupakan segala keterbatasan skripsi ini, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurangan yang ada pada skripsi ini. Penulis dengan senang hati akan menerima segala saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti pada pembaca dan perkembangan hotel Bahari Inn.

Jakarta, 7 Januari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul Luar .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan <i>Hardcover</i> .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar lampiran .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
1.6 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6

## BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1	Teori Dasar / Umum .....	8
2.1.1	Tinjauan Umum Pelayanan Aplikasi ATA.....	8
2.1.1.1	Definisi Pelayanan / Jasa.....	8
2.1.1.2	Definisi <i>Software</i> / Aplikasi.....	10
2.1.1.3	Definisi ATA.....	14
2.1.1.4	Definisi Aplikasi ATA.....	15
2.1.1.5	Sistesis Pelayanan Aplikasi ATA.....	15
2.1.1.6	Konstruk Pelayanan Aplikasi ATA.....	16
2.1.2	Tinjauan Umum Kepuasan <i>User</i> .....	17
2.1.2.1	Definisi Kepuasan.....	17
2.1.2.2	Definisi <i>User</i> .....	19
2.1.2.3	Sintesis Kepuasan <i>User</i> .....	21
2.1.2.4	Konstruk Kepuasan <i>User</i> .....	21
2.1.3	Tabel Kisi-Kisi Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian.....	22
2.1.4	Kerangka Berpikir.....	23
2.1.5	Hipotesis Penelitian.....	23
2.2	Teori - Teori Khusus.....	24
2.2.1	Definisi Statistik.....	24
2.2.2	Populasi dan sampel.....	28
2.2.2.1	Populasi.....	28
2.2.2.2	Sampel.....	28
2.2.3	Teknik Regresi Linier Sederhana.....	31
2.2.4	Metode Korelasi.....	32

2.2.5	Kuesioner.....	33
2.2.5.1	Definisi Kuesioner.....	33
2.2.5.2	Komponen Kuesioner.....	34
2.2.5.3	Jenis – Jenis Kuesioner.....	35
2.2.5.4	Ciri – Ciri Kuesioner yang baik.....	35
2.2.6	Variabel.....	36
2.2.7	Skala Likert.....	38
2.2.8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	39
2.2.9	SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> ).....	45

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
3.1.1	Struktur Organisasi Tempat Penelitian .....	49
3.1.2	Sub Organisasi Tempat Penelitian .....	50
3.1.3	<i>Job Description</i> Hotel Bahari Inn .....	51
3.1.4	Tampilan Aplikasi Adji Tartib Association ( ATA ).....	56
3.2	Metodologi Penelitian .....	71
3.2.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	71
3.2.2	Konstelasi Variabel Penelitian .....	71
3.2.3	Definisi Operasional .....	72
3.2.3.1	Pelayanan Aplikasi ATA (X).....	72
3.2.3.2	Kepuasan <i>User</i> (Y).....	73
3.2.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	73
3.2.4.1	Populasi .....	73

3.2.4.2 Sampel .....	73
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
3.2.5.1 Uji Validitas Butir Penelitian .....	74
3.2.5.2 Uji Reliabilitas Butir Penelitian .....	75
3.2.6 Tabel Kisi-Kisi Sebaran Butir Instrumen .....	75
3.2.7 Metode Pengumpulan Data .....	76
3.2.8 Metode Pengolahan Data .....	76
3.2.9 Metode Analisis Data .....	77

#### BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden .....	78
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	85
4.2.1 Deskripsi Data Distribusi Pelayanan Aplikasi ATA .....	85
4.2.2 Deskripsi Data Distribusi Kepuasan <i>User</i> .....	86
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis .....	91
4.3.1 Uji Normalitas Populasi .....	91
4.3.2 Uji Homogenitas Varians Populasi .....	93
4.4 Pengujian Hipotesis .....	94
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	97

#### BAB 5 SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	99
5.2 Implikasi .....	99
5.3 Saran .....	100

DAFTAR PUSTAKA .....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	104
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	L1
TABEL – TABEL .....	L83
LAMPIRAN SURAT KETERANGAN SURVEI .....	L94



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Kisi-Kisi Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian .....	22
Tabel 2.2	Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10% .....	30
Tabel 2.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	33
Tabel 2.4	Analisis Reliabilitas .....	44
Tabel 3.1	Tabel Kisi-Kisi Sebaran Butir Instrumen .....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	81
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	82
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Kerja .....	84
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Pelayanan Aplikasi ATA .....	85
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan <i>User</i> .....	87
Tabel 4.8	Rangkuman Deskripsi Data Distribusi Frekuensi .....	88
Tabel 4.9	Analisis Varians Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi : $\hat{Y} = 23.429 + 0.129X$ .....	95
Tabel 4.10	Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Antara Pelayanan Aplikasi ATA (X) dengan Kepuasan <i>User</i> (Y) .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Hotel Bahari Inn .....	49
Gambar 3.2	Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....	50
Gambar 3.3	Tampilan Awal .....	56
Gambar 3.4	Tampilan <i>User Authorization</i> .....	56
Gambar 3.5	Tampilan <i>File Package Plan</i> Hotel Bahari Inn .....	57
Gambar 3.6	Tampilan <i>View Selected Package</i> .....	58
Gambar 3.7	Tampilan <i>User Utilities</i> .....	58
Gambar 3.8	Tampilan <i>e-Mail Data</i> .....	59
Gambar 3.9	Tampilan <i>Room Resevation</i> .....	59
Gambar 3.10	Tampilan Isi Data Reservasi .....	60
Gambar 3.11	Tampilan <i>Room Availability</i> .....	60
Gambar 3.12	Tampilan <i>Reservation List</i> .....	61
Gambar 3.13	Tampilan <i>Guest In House</i> .....	61
Gambar 3.14	Tampilan <i>Expected Arrival List</i> .....	62
Gambar 3.15	Tampilan <i>Departure List</i> .....	62
Gambar 3.16	Tampilan <i>Expected Departure List</i> .....	63
Gambar 3.17	Tampilan <i>Guest History Record</i> .....	63
Gambar 3.18	Tampilan <i>Registration List</i> .....	64
Gambar 3.19	Tampilan <i>Input Date Of Guest In House Report</i> .....	64
Gambar 3.20	Tampilan <i>Guest In House</i> .....	65
Gambar 3.21	Tampilan <i>Guest Folio Dan City Larger Account</i> .....	65
Gambar 3.22	Tampilan <i>Shift</i> .....	66

Gambar 3.23	Tampilan <i>Room Status</i> .....	66
Gambar 3.24	Tampilan <i>Arrival List</i> .....	67
Gambar 3.25	Tampilan <i>Expected Ariival List</i> .....	67
Gambar 3.26	Tampilan <i>Housekeeping List</i> .....	68
Gambar 3.27	Tampilan <i>List Of Menu</i> .....	68
Gambar 3.28	Tampilan <i>Sales Summary</i> .....	69
Gambar 3.29	Tampilan <i>List Of Menu</i> .....	69
Gambar 3.30	Tampilan <i>Sales Summary</i> .....	70
Gambar 3.31	Tampilan <i>Data Not Available</i> .....	70
Gambar 3.32	Konstelasi Variabel Penelitian .....	72
Gambar 4.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Gambar 4.2	Komposisi Responden berdasarkan Pendidikan .....	80
Gambar 4.3	Komposisi Responden berdasarkan Umur .....	81
Gambar 4.4	Komposisi Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	83
Gambar 4.5	Komposisi Responden berdasarkan Pengalaman Kerja .....	84
Gambar 4.6	Histogram Distribusi Frekuensi Skor Pelayanan Aplikasi ATA .....	86
Gambar 4.7	Histogram Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan <i>User</i> .....	88
Gambar 4.8	Grafik Hubungan Antara Pelayanan Aplikasi ATA (X) Dengan Kepuasan <i>User</i> (Y) Melalui Grafik Regresi $\hat{Y} = 23.429 + 0.129X$ .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Instrumen Penelitian .....	L 1
Kuesioner bagi <i>User</i> Pelayanan Aplikasi ATA (Kuesioner Uji Coba) .....	L 4
Kuesioner bagi <i>User</i> Pelayanan Aplikasi ATA (Kuesioner Valid) .....	L 7
<b>Perhitungan Manual</b>	
Validitas dan Reliabilitas (Kuesioner Uji Coba).....	L10
Data Karakteristik Responden .....	L34
Distribusi Frekuensi .....	L36
Uji Normalitas .....	L49
Uji Homogenitas .....	L52
Regresi .....	L56
Korelasi .....	L64
<b>SPSS</b>	
Validitas dan Reliabilitas (Kuesioner Uji Coba) .....	L66
Total Skor Butir Valid .....	L72
Frekuensi .....	L76
Statistik Deskriptif .....	L78
Regresi .....	L79
Anova .....	L80
Korelasi .....	L81
Koefisien Determinasi .....	L82
Daftar Tabel-tabel .....	L83