



## PEMANFAATAN SPSS UNTUK SURVEY KEPUASAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT PUSRI

<sup>1)</sup>Lang Dimas Perkasa, <sup>2)</sup>Afriyudi, <sup>3)</sup>Rio Ananda Fitriansyah, <sup>4)</sup>Ilman Zuhri Yadi, <sup>5)</sup>Yesi  
Novaria Kunang

<sup>1,2,4)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma

<sup>3)</sup>PT. PUPUK SRIWIJAYA

JL. Jenderal A. Yani No. 3, 30264, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

\*Email: [201410157@student.binadarma.ac.id](mailto:201410157@student.binadarma.ac.id), [afriyudi@binadarma.ac.id](mailto:afriyudi@binadarma.ac.id), [rio\\_af@pusri.co.id](mailto:rio_af@pusri.co.id),  
[ilmanzuhriyadi@binadarma.ac.id](mailto:ilmanzuhriyadi@binadarma.ac.id), [yesinovariakunang@binadarma.ac.id](mailto:yesinovariakunang@binadarma.ac.id)

### Abstrak

Melakukan berbagai kegiatan yang bersifat nyata, merupakan manfaat yang dituntut dari kegiatan kerja praktek mahasiswa. Melalui kerja praktek, selain dapat melihat dan mengamati secara nyata kegiatan dilapangan mengenai keadaan dan kenyataan kondisi dunia kerja yang sebenarnya, mahasiswa dapat juga dididik dan mendapat manfaat dari kegiatan ini, sehingga menjadi lebih berani dan bersikap profesional, sehingga terbentuk karakter yang berpengalaman dan berjiwa pekerja, juga di harapkan dapat mengambil manfaat kegiatan ini sebagai portofolio. Sehingga dalam mewujudkan pelaksanaan kegiatan kerja praktek mahasiswa ini, kami memutuskan memilih kegiatan ini pada bagian Departemen Mitra Bisnis dan Layanan Teknologi Informasi pada Divisi Teknik dan Pengembangan, dimana departemen ini di bawah unit kerja Bagian Pengembangan Sistem Informasi Kantor Pusat dan Pusat Produksi, Bagian Pengembangan Sistem Informasi Pemasaran dan Unit Penunjang Bagian Pengoperasian Sistem Komputer dan juga Bagian Pemeliharaan Komputer dan Menganalisis Data di PT Pusri Palembang. Untuk pelaksanaan kegiatan kami dilapangan, kami dibimbing oleh staff dari Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, yang memberikan arahan tentang proyek apa yang harus dikerjakan. Berdasarkan hasil arahan dan diskusi yang diberikan, akhirnya kami mendapat proyek, yaitu untuk mengolah hasil perhitungan dokumen survei kepuasan terhadap layanan TI dengan menggunakan Skala Likert dan SPSS. kegiatan Survei yang dilakukan yaitu dengan memanfaatkan aplikasi google form, sehingga dengan menggunakan aplikasi ini, mempermudah kami untuk mengelola form survei dan mengumpulkan hasil survei sehingga bisa lebih mudah dihitung dengan SPSS, Hasil perhitungan survei ini dapat membantu PT Pupuk Sriwidjaja Palembang terutama Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI.

**Kata Kunci** : Survei kepuasan layanan TI, skala likert, SPSS.

### 1. PENDAHULUAN.

Melalui tahapan perubahan sangat luar biasa signifikan maka perkembangan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi, telah membuat sebuah perubahan yang sangat luar biasa bagi kehidupan manusia.[1] dampak yang terjadi adalah, menyebabkan perubahan tuntutan terhadap peningkatan kinerja dan sumber daya manusia untuk mengimbangi begitu pesatnya perkembangan teknologi[2]. Selain daripada itu, bertambahnya tuntutan terhadap sumber daya manusia agar terus selalu update untuk mengimbangi terhadap perkembangan teknologi informasi, begitu pula terhadap tuntutan untuk beradaptasi pada penerapan teknologi informasi di dalam suatu instansi perusahaan, atau lembaga baik swasta maupun pemerintahan.[3]

Bertumbuh kembangnya ukuran data atau informasi terhadap tuntutan akademis, memerlukan peningkatan metode pembelajaran yang lebih luasa dan tidak terikat pada metode tertentu, oleh sebab itu diperlukan mengadakan pengamatan dan penelitian terhadap teori dan praktek.[4] Oleh sebab itu, Universitas Bina Darma sebagai sebuah lembaga pendidikan yang berorientasi pada ilmu pengetahuan

dan teknologi, maka lembaga menetapkan sebuah mata kuliah kerja praktek sebagai kurikulum wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa.

Melalui kerja praktek, mahasiswa dituntut agar dapat melakukan kegiatan bersifat nyata dan praktek. kegiatan Kerja praktek adalah sebuah kegiatan yang memberikan gambaran nyata tentang kondisi sesungguhnya bagaimana dunia kerja itu. Kegiatan ini juga memberi manfaat pada mahasiswa yaitu agar dapat menjadi lebih profesional dan percaya diri, sehingga dapat membentuk karakteristik diri atau kemampuan pribadi hingga menambah pengalamannya ketika melakukan kegiatan kerja praktek.[5]

Kerja praktek yang kami laksanakan di PT Pusri Palembang, diadakan pada bagian Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI yang berada pada Divisi Teknik dan Pengembangan di bawah unit kerja Bagian Pengembangan Sistem Informasi Kantor Pusat dan Pusat Produksi, Bagian Pengembangan Sistem Informasi Pemasaran dan Unit Penunjang Bagian Pengoperasian Sistem Komputer, dan juga Bagian Pemeliharaan Komputer dan Menganalisis Data.

Pada Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PT Pupuk Sriwidjaja Palembang ini, kami dibimbing oleh seorang pembimbing lapangan yang bertugas memberikan pengarahan tentang proyek yang akan dikerjakan. Setelah melalui diskusi panjang lebar, sehingga akhirnya diputuskan untuk mengerjakan proyek kegiatan IT yaitu melakukan penghitungan survei kepuasan terhadap layanan TI dengan menggunakan Skala Likert dan SPSS. SPSS digunakan sebagai alat analisis data adalah karena SPSS digunakan oleh berbagai universitas, institusi, dan perusahaan untuk melakukan analisis data.[6] Likert scale atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik[7].

Kuesioner penelitian ini digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui apakah manfaat TI saat ini dan mengukur tingkat kematangan sistem yang telah digunakan perusahaan dan menilai dari hasil tanggapan user, lalu diolah untuk menghasilkan informasi yang utuh dan valid.[8] Kuesioner yang diberikan, berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan domain. Dari sekian penilaian terdapat tingkatan nilai antara 0 sampai dengan 5 berdasarkan model COBIT. Dan responden yang di jadikan patokan penulis adalah berdasarkan pada tabel RACI (*Responsibility, Accountability, Consult, and Inform*).[9]

Untuk kolektif data dan sarana pembuatan kuisener, kami menggunakan google form untuk memfasilitasi kegiatan kami ini. Google Form adalah sebuah layanan yang memudahkan para pengguna dalam melakukan survey. Formulir berbasis online ini berbasis pada pertanyaan atau kuesioner yang bisa di custom oleh para pembuatnya.[10]

Hasil akhir dari aktivitas ini adalah berupa hasil perhitungan yang menunjukkan seberapa puas konsumen terhadap layanan departement Mitra bisnis dan latanan TI.

## 2. METODE.

Ada 2 bentuk kegiatan yang dilaksanakan pada Keja praktek Mahasiswa ini dimana sesuai dengan topik yang sudah dibagi, maka pada kegiatan magang(kerja praktek), yaitu Pembuatan Pemrograman berbentuk Web Form dan perhitungan hasil Survey kepuasan kepada pelayanan TI. Dimana sebelum pelaksanaan dari 2 kegiatan tersebut, direncanakan dahulu tahapan-tahapan pelaksanaannya seperti tahapan persiapan, pelaksanaan program dan monitoring.



Gambar 1. karyawan pusri dan peserta Magang dalam diskusi persiapan perpeserta magang.

Pada tahapan persiapan, kami menggali informasi untuk Sumber data quisener, yaitu melalui helpdesk berdasarkan penilaian dan point yang diberikan oleh karyawan PT Pupuk Sriwidjaja Kepada Layanan TI. Pertanyaan ini, di rancang dan di buat oleh tim helpdesk dari PT. PUSRI, sehingga daftar pertanyaan itu kemudian kami tranfer menjadi pertanyaan yang kami buat di google form, seperti pada gambar 2 di bawah ini.

Gambar 2. google form

Pada tahapan pelaksanaan dan monitoring .maka quisener yang dibuat dengan google form, di sebar melauai group WA karyawan PT PUSRI, berdasarkan data yang di informasikan terdapat pengguna yang menggunakan layanan TI sebanyak 100 orang karyawan PT.PUSRI.

### 3. PEMBAHASAN DAN HASIL

#### 3.1. Realisasi & Pemecahan Masalah.

Data yang terima melalui google form berdasarkan penilaian dan point yang ada, maka hasil perhitungan survey menggunakan Spss dengan Skala Likert. Berikut ini penentuan skala likert di SPSS, Sebagai Berikut:

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	X1.1	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
2	X1.2	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
3	X1.3	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
4	X1.4	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
5	X1.5	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
6	X1.6	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
7	X1.7	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
8	X1.8	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
9	X1.9	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
10	X1.10	Numeric	8	2		{1.00, sang...	None	8	Right	Scale	Input
11	Total	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale	Input
12											

Gambar 3. skala likert

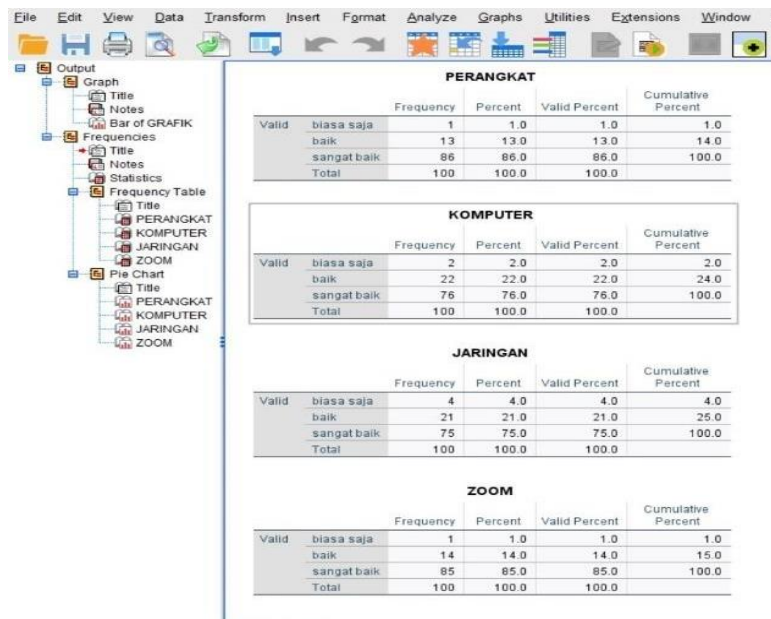
Kemudian memasukkan data server sebanyak 100 data yang terdiri dari 10 variabel pertanyaan, yang di capture dari google form, dimana dengan SPSS data tersebut nantinya akan di kompilasi dan di olah.

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
1	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	45.00
5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
6	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	41.00
7	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
8	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
9	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	49.00
10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
12	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
14	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
15	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
16	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	47.00
17	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	48.00
19	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	48.00
21	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	46.00
22	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	43.00
23	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
24	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	48.00
25	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	49.00
26	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	40.00
27	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
30	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	47.00
31	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	48.00
32	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	44.00
33	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	42.00
34	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	43.00
35	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	42.00
36	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
37	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00
38	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00
39	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	48.00
40	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	49.00
41	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	47.00
42	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	44.00
43	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	49.00
44	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	42.00
45	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	48.00
46	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	49.00
47	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	41.00
48	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	44.00
49	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	44.00
50	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	49.00

Gambar 4. 100 data quisener

3.2. Hasil

Data tersebut kemudian diolah dengan SPSS menjadi 10 variabel dan hasil pengolahan tersebut kemudian menjadi 4 kesimpulan yaitu perangkat, komputer, jaringan dan zoom seperti pada gambar 5 sebagai berikut



Gambar 5. hasil kesimpulan

Jika data tersebut ditransform menjadi graphic, maka outputnya adalah seperti pada gambar 6



Gambar 6. grafik kepuasan pengguna

Sehingga secara keseluruhan semua layanan TI sudah memenuhi nilai terbaik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan laporan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kegiatan magang ini, berhasil membantu menghitung survei dengan sistem penilaian menggunakan Metode skala likert dan aplikasi Spss sebagai software penyimpul keputusan dengan mudah, nyaman, dan sudah memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan kuesioner yang didapatkan.
2. Berdasarkan Perhitungan Survey Kepuasan Pada Layanan TI di PT Pusri, maka dapat

disimpulkan bahwa karyawan PT Pusri mendapatkan pelayanan yang sangat baik oleh Helpdesk berdasarkan nilai rata-rata quisener yang menyimpulkan bahwa total layanan sebesar 94,98%.

## 5. SARAN

Diharapkan untuk selanjutnya dapat lebih dikembangkan software survei dalam bentuk aplikasi buatan sendiri berbasis web sehingga akses dalam penggunaan dan penghitungannya menjadi lebih mudah.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada PT.PUSRI bagian Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Pembangunan, P. : Fondasi, D. Aplikasi, M. Ngafifi, S. Negeri, and S. Wonosobo, "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia ... Muhamad Ngafifi 33 KEMAJUAN TEKNOLOGI DAN POLA HIDUP MANUSIA DALAM PERSPEKTIF SOSIAL BUDAYA," 2014. [Online]. Available: HYPERLINK "http://www.tempo.co/read/news/2010/12/23" http://www.tempo.co/read/news/2010/12/23
- [2] J. A. Nugraha, A. Widiyanto, A. Primadewi, J. Mayjend, and B. Soegeng, "SISTEM PENGELOLAAN ARSIP DENGAN MENERAPKAN MANAJEMEN AKSES USER BERBASIS WEB PADA YPPALB B (TUNARUNGU WICARA) KOTA MAGELANG," 2018.
- [3] Jimmy Arief Saud Parsaoran, "Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Bidang Administrasi Pemerintahan," Dec. 18, 2017. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-bidang-administrasi-pemerintahan> (accessed Sep. 11, 2023).
- [4] R. Azwar Tri, "Implementasi aplikasi surat dinas berbasis web menggunakan framework laravel di pt pupuk sriwidjaja palembang," 2021. Accessed: Sep. 11, 2023. [Online]. Available: <https://repository.binadarma.ac.id/1527/>
- [5] F. D. Saputra, "Aplikasi Absensi Online Berbasis Website Pada Varita Pusri Palembang," 2022. Accessed: Sep. 11, 2023. [Online]. Available: <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1209/>
- [6] Advernesia, "Pengertian SPSS Statistika," 2018. <https://www.advernesia.com/blog/spss/pengertian-spss-statistika/> (accessed Sep. 21, 2023).
- [7] Meiryani, "Memahami skala likert dalam penelitian ilmiah," Feb. 11, 2022. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/13/memahami-skala-likert-dalam-penelitian-ilmiah/> (accessed Sep. 11, 2023).
- [8] A. Rahayu Putri, "PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SIMASTER MENGGUNAKAN COBIT 4.1 DI SMA PLUS BBS BOGOR," *Jurnal Ilmiah Teknologi-Informasi dan Sains (TeknoIS)*, vol. 7, 2017.
- [9] B. A. Habeahan, A. R. Perdanakusuma, W. Hayuhardhika, and N. Putra, "Analisis Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Proses Pengendalian Internal Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Pada IT / FMS Department PT. Macmahon Mining Service Batang Toru)," 2019. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] Romi Siswanto, "Pemanfaatan teknologi digital google form sebagai daftar hadir dan sekaligus mencetak sertifikat pada kegiatan webinar direktorat," Aug. 01, 2022. <https://ppg.kemdikbud.go.id/news/pemanfaatan-teknologi-digital-google-form-sebagai-daftar-hadir-dan-sekaligus-mencetak-sertifikat-pada> (accessed Sep. 11, 2023).