



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN PT TELEKOMUNIKASI SELULAR  
“TELKOMSEL” PADA APLIKASI INTERNAL “MOANA”**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

UNIVERSITAS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**FITRIANA ARI YANTI**

**44217110058**

**BIDANG STUDI *PUBLIC RELATIONS*  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **Tingkat Kepuasan Karyawan PT Telekomunikasi  
Seluler (TELKOMSEL) Pada Aplikasi Internal  
MOANA**

Nama : Fitriana Ari Yanti

NIM : 44217110058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Oktober 2020

Mengetahui,

Pembimbing

**Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Tingkat Kepuasan Karyawan PT Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL) Pada Aplikasi Internal MOANA**

Nama : Fitriana Ari Yanti

NIM : 44217110058

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Oktober 2020

Ketua Sidang **UNIVERSITAS**   
Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli   
Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom (.....)

Pembimbing   
Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Tingkat Kepuasan Karyawan PT Telekomunikasi  
Seluler (TELKOMSEL) Pada Aplikasi Internal  
MOANA  
Nama : Fitriana Ari Yanti  
NIM : 44217110058  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 24 Oktober 2020

Disetujui dan diterima oleh:

UNIVERSITAS

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

Pembimbing

(Dr. Ehy Yuljawati, M.Si)

(Ida Anggraeni Ananda, SS, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponce Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriana Ari Yanti  
NIM : 44217110058  
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN PT TELEKOMUNIKASI SELULER (TELKOMSEL) PADA APLIKASI INTERNAL MOANA”** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism* dan pemalsuan dokumen lampiran administrasi sidang, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,

**Fitriana Ari Yanti**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Fitriana Ari Yanti  
44217110058

Tingkat Kepuasan Karyawan PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) pada Aplikasi Internal MOANA.  
Bibliografi: 5 bab 277 pages + Lampiran + 39 Book + 18 Internet

### ABSTRAK

*Corporate Communications* memiliki banyak program kerja yang terencana, namun salah satu program sebagai komunikasi internal tidak dapat disalurkan dengan baik kepada karyawan. Dinilai belum efektif dan optimal, sehingga karyawan menginginkan terobosan baru dalam bentuk digital. Untuk itu, tim *Corporate Communications* membuat sebuah aplikasi yang dinamai MOANA. Aplikasi tersebut merupakan *One Stop Application* yang bekerja sama dengan berbagai tim yaitu: tim *Human Capital Management*, tim *Corporate Communications*, tim *Information Technology* dan tim *General Service*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan Telkomsel pada aplikasi internal MOANA.

Konsep penelitian ini mengenai tingkat kepuasan karyawan terhadap sebuah aplikasi yang menurut teori *Mining the voice of Employees: A text mining approach to identifying and analyzing job satisfaction factors from online employee reviews* memberikan wawasan mendalam untuk membuat keputusan yang dikelola melalui *online*. Organisasi tidak boleh mengabaikan momen yang tepat untuk membuat alat seperti blog, berbagai video dan platform jejaring sosial agar semakin meningkat digitalisasi layanan yang dimulai dari internal kemudian ke pelanggan.

Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma positivistik dengan metode survei yang menjelaskan variable. Data primer diperoleh dari pengumpulan kuesioner responden karyawan PT Telkomsel yang diambil dengan sampel acak sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan merasa puas pada aplikasi internal MOANA, aplikasi tersebut dijabarkan penilaiannya melalui Distribusi Frekuensi. Selain itu, metode perhitungan kepuasan dilakukan menggunakan Quartil dan menghasilkan total skor sebesar 11,769. Apabila dijabarkan  $>Q2$  s/d  $<Q3$  maka nilainya adalah puas. Dan perhitungan tersebut menjadi  $>9,216$  s/d  $<12,288$ .

**Kata kunci:** Corporate Communication, Media Digital, Tingkat Kepuasan



*Mercu Buana University  
faculty of Communication  
Public Relations Study Field  
Fitriana Ari Yanti  
44217110058*

*PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Employee Satisfaction Level on the  
MOANA Internal Application.  
Bibliography: 5 chapters 277 pages + Appendices + 39 Books + 18 Internet*

### **ABSTRACT**

*Corporate Communications has many planned work programs, but one of the programs as internal communication cannot be channeled properly to employees. It is considered not yet effective and optimal, so employees want new breakthroughs in digital form. For this reason, the Corporate Communications team created an application called MOANA. The application is a One Stop Application in collaboration with various teams, namely: the Human Capital Management team, the Corporate Communications team, the Information Technology team and the General Service team. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of Telkomsel employees on the MOANA internal application. The concept of this research is regarding the level of employee satisfaction with an application which according to the theory of Mining the voice of Employees: A text mining approach to identifying and analyzing job satisfaction factors from online employee reviews provides in-depth insight to make decisions that are managed online. Organizations should not ignore the right moment to create tools such as blogs, various videos and social networking platforms to further increase the digitization of services starting internally and then going to customers. The research paradigm uses a positivistic paradigm with a survey method that explains variables. Primary data was obtained from collecting questionnaires from PT Telkomsel employee respondents taken with a simple random sample. The results of the study show that employees are satisfied with the internal MOANA application, the application is evaluated through the Frequency Distribution. In addition, the method of calculating satisfaction is carried out using Quartiles and produces a total score of 11.769. When translated  $>Q2$  to  $<Q3$ , the value is satisfied. And the calculation becomes  $> 9.216$  to  $< 12.288$ .*

**Keywords:** *Corporate Communication, Digital Media, Satisfaction Level*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT, berkat hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Karyawan PT Telekomunikasi Seluler “TELKOMSEL” pada Aplikasi Internal MOANA” dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Peneliti menyadari keberhasilan Tugas Akhir skripsi ini tidak bisa lepas dari partisipasi serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak syukur dan terima kasih kepada orang tua dan adik peneliti atas do’a dan dukungan yang telah diberikan kepada Peneliti. Sehingga dapat menyelesaikan penelitian pada waktu yang tepat. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda, Dra. M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan nasihat dan saran dalam Penelitian skripsi ini. Terima Kasih untuk waktunya, tenaganya, supportsnya yang luar biasa menemani perjalanan pembuatan skripsi saya selama 1 tahun lebih. Saya bersyukur memiliki dosen pembimbing seperti Ibu yang mampu menginspirasi saya.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M. Si selaku Dosen Penguji dalam Sidang Seminar Proposal.
3. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.



5. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh karyawan dan karyawan PT Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL) Kantor Pusat yang sudah mau memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner sekaligus kantor yang nyaman dan sangat saya kangen. Terima Kasih sudah bisa bergabung 3 tahun lebih.
7. Andre Umardhani yang selalu membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Sahabat-sahabat rekan seperjuangan S1 Bidang studi Public Relations: Kak Putri Sagita atau Puci yang selalu memberikan support, Mba Raras atau Dwi Rarasati yang selalu memberikan inspirasi, Sherin Ratna Pradita, Devi Putri Rahmadhani dan Annisa Aulia Nugraha yang selalu membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian ini.  
Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para dosen dan mahasiswa Universitas Mercu Buana. Namun demikian penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan koreksi dari berbagai pihak. Terima kasih.

Tangerang, Oktober 2020

**Fitriana Ari Yanti**  
44217110058

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoristis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teoristis .....	24
2.2.1 Komunikasi .....	24
2.2.1.1 Fungsi Komunikasi .....	25
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	31
2.2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	34
2.2.3 Komunikasi Internal .....	36
2.2.3.1 Fungsi Komunikasi Internal .....	38
2.2.4 Media Baru ( <i>New Media</i> ) .....	39
2.2.4.1 Karakteristik Media Baru .....	42
2.2.4.2 Manfaat New Media .....	47
2.2.5 Media Digital .....	50
2.2.5.1 Keunggulan Media Digital .....	51
2.2.5.2 Dampak Media Digital .....	53
2.2.5.3 Manfaat Komunikasi Digital .....	55
2.2.6 Media Baru pada Tempat Kerja .....	59
2.2.6.1 Dampak Perusahaan dari Komunikasi Digital .....	63
2.2.7 Media Digital pada <i>Mobilephone</i> .....	67
2.2.8 Native Based Application .....	70
2.2.8.1 Perbandingan Native Apps dan Mobile Web Apps .....	72

2.2.9 Uses and Gratification .....	75
2.2.10Kepuasan Komunikasi.....	99
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>102</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	102
3.2. Metode Penelitian.....	103
3.3. Populasi dan Sampel .....	104
3.3.1 Populasi .....	104
3.3.2 Sampel .....	104
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	106
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	106
3.4.1 Definisi Konsep .....	106
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	107
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	109
3.5.1 Data Primer.....	109
3.5.2 Data Sekunder .....	110
3.5.3 Uji Validitas dan Realibilitas .....	110
3.5.3.1 Uji Validitas .....	110
3.5.3.2 Uji Realibilitas.....	113
3.6. Teknik Analisis Data.....	115
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>119</b>
4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	119
4.1.1 Sejarah.....	119
4.1.2 Struktur Organisasi .....	123
4.1.3 Visi, Misi Perusahaan.....	124
4.1.4 Fitur – Fitur Pada Aplikasi MOANA.....	128
4.2. Hasil Penelitian.....	171
4.2.1 Data Responden .....	171
4.2.2 Tingkat kepuasan karyawan PT Telekomunikasi Seluler terhadap Aplikasi Internal MOANA .....	175
4.3. Analisis Data .....	203
4.4. Pembahasan.....	205
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>217</b>
5.1. Simpulan.....	217
5.2. Saran.....	218
5.2.1 Saran Akademis .....	218
5.2.2 Saran Praktis .....	219
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>221</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>224</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	11
<b>Tabel 2. 2</b> Perbedaan Native Apps dan Mobile Apps .....	73
<b>Tabel 2. 3</b> Teori <i>Uses and Gratification</i> .....	95
<b>Tabel 2. 4</b> Gratifikasi.....	97
<b>Tabel 3. 1</b> Skala Likert .....	107
<b>Tabel 3. 2</b> Operasional Konsep .....	108
<b>Tabel 3. 3</b> Uji Validitas .....	112
<b>Tabel 3. 4</b> Uji Reliabilitas.....	115
<b>Tabel 3. 5</b> Skor Skala Liker.....	117
<b>Tabel 4. 1</b> Umur.....	172
<b>Tabel 4. 2</b> Jenis Kelamin .....	172
<b>Tabel 4. 3</b> Status Karyawan.....	173
<b>Tabel 4. 4</b> Masa Kerja .....	173
<b>Tabel 4. 5</b> Intensitas Membuka MOANA.....	174
<b>Tabel 4. 6</b> Posisi di Organisasi .....	174
<b>Tabel 4.7</b> Kepuasan Informasi dan Berita Terkait Perusahaan pada Menu POPNews pada MOANA .....	175
<b>Tabel 4. 8</b> Kepuasan Setiap Rubrik yang di Paparkan pada Menu POPNews pada MOANA.....	176
<b>Tabel 4. 9</b> Kepuasan Menonton Video pada Menu Talks@Telkomsel di MOANA .....	176
<b>Tabel 4. 10</b> Kepuasan Membaca E-Magazine POPCORN pada MOANA.....	177
<b>Tabel 4. 11</b> Kepuasan Informasi tentang Perusahaan, Karir dan Gaya Hidup pada E-Magazine POPCORN pada MOANA .....	178
<b>Tabel 4.12</b> Kepuasan dalam Kemudahan Melakukan Absensi pada Menu Attendance pada MOANA.....	178
<b>Tabel 4. 13</b> Kepuasan dalam Memudahkan Melihat Riwayat Absensi pada Menu Attendance MOANA .....	179
<b>Tabel 4. 14</b> Kepuasan dalam Berkomunikasi menggunakan Menu Chat in Teams pada MOANA .....	180
<b>Tabel 4. 15</b> Kepuasan dalam Memudahkan Pengajuan Cuti di Menu Leave pada MOANA.....	180
<b>Tabel 4. 16</b> Kepuasan dalam Mengetahui Informasi Sisa Cuti di Menu Leave pada MOANA.....	181
<b>Tabel 4. 17</b> Kepuasan dalam Memudahkan Pengajuan Surat Keterangan pada MOANA.....	182
<b>Tabel 4. 18</b> Kepuasan dalam Mengakses HRIS Application pada MOANA.....	182
<b>Tabel 4. 19</b> Kepuasan dalam Memberikan Survei di aplikasi MOANA.....	183
<b>Tabel 4. 20</b> Kepuasan dalam Mengetahui Informasi Pribadi di Menu My Profile pada MOANA .....	183

<b>Tabel 4.21</b> Kepuasan dalam Mengetahui Agenda Rapat di Menu My Calendar pada MOANA.....	184
<b>Tabel 4.22</b> Kepuasan dalam Mengganti Password Laptop pada aplikasi MOANA .....	184
<b>Tabel 4.23</b> Kepuasan dalam Melihat Riwayat Tugas di Menu My Employee Profile pada MOANA .....	185
<b>Tabel 4.24</b> Kepuasan dalam Mengetahui Penilaian Karyawan pada Menu My Performance pada MOANA.....	186
<b>Tabel 4.25</b> Kepuasan dalam Menunjukkan Identitas dengan Menu My QR Code pada MOANA .....	186
<b>Tabel 4.26</b> Kepuasan dalam Mengunlock Password Laptop pada Menu Unlock Account pada MOANA.....	187
<b>Tabel 4.27</b> Kepuasan dalam Mengetahui Training Karyawan pada Menu My Training pada MOANA .....	188
<b>Tabel 4.28</b> Kepuasan dalam Mengetahui Transaksi Medis pada Menu Medical Transaction pada MOANA .....	188
<b>Tabel 4.29</b> Kepuasan dalam Mengetahui Jaminan Kerja pada Menu Benefit Info pada MOANA .....	189
<b>Tabel 4.30</b> Kepuasan dalam Memesan Ruang Rapat pada Menu Meeting Room pada MOANA .....	189
<b>Tabel 4.31</b> Kepuasan dalam Menerima Nota Dinas pada Menu E-nodin pada MOANA.....	190
<b>Tabel 4.32</b> Kepuasan dalam Memesan Travel dan Uang Saku untuk Perjalanan Dinas pada Menu STPD Pada MOANA.....	191
<b>Tabel 4.33</b> Kepuasan dalam Memesan Kendaraan Dinas Luar Kota pada Menu KENDILU pada MOANA .....	191
<b>Tabel 4.34</b> Kepuasan dalam Mengetahui Alur Approval dan Ketersediaan Mobil dalam Menu KENDILU pada MOANA .....	192
<b>Tabel 4.35</b> Kepuasan dalam Membuat ID Card di Menu ID Card pada MOANA .....	192
<b>Tabel 4.36</b> Kepuasan dalam Membuat Surat Izin Kerja pada Menu Work Permit pada MOANA .....	193
<b>Tabel 4.37</b> Kepuasan dalam Membuat ID Card dan Akses Internet untuk Konsultan di Menu SIAD Pada MOANA .....	194
<b>Tabel 4.38</b> Kepuasan dalam Membuat Laporan terhadap Perlengkapan Kerja yang Rusak pada Menu Maintenance MOANA .....	194
<b>Tabel 4.39</b> Apakah Anda Pernah Membuka Menu Remedy? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan) .....	195
<b>Tabel 4.40</b> Kepuasan dalam Membuat Ticket pada Menu My Remedy Tickets pada MOANA.....	195
<b>Tabel 4.41</b> Apakah Anda Pernah Membuka Menu Form Desktop Applications pada MOANA? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	196

<b>Tabel 4.42</b> Kepuasan dalam Merequest Software di Desktop melalui Menu Form Desktop Application pada MOANA.....	196
<b>Tabel 4.43</b> Apakah Anda Pernah Membuka Menu Graphworklist (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	197
<b>Tabel 4.44</b> Kepuasan Melihat Tingkat Pekerjaan yang Dikerjakan pada Menu Graphworklist pada MOANA.....	197
<b>Tabel 4.45</b> Apakah Anda Pernah Membuka Menu Guidance pada MOANA (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	198
<b>Tabel 4.46</b> Kepuasan dalam Panduan Instalasi dan Pemakaian Aplikasi pada Menu Guidance pada MOANA.....	198
<b>Tabel 4.47</b> Apakah Anda Pernah Membuka dan Menggunakan Menu Form AD Request pada MOANA? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	199
<b>Tabel 4.48</b> Kepuasan dalam Merequest Account Active Directory untuk Keperluan Aplikasi pada Menu Form AD Request MOANA.....	199
<b>Tabel 4.49</b> Apakah Anda Pernah Membuka dan Menggunakan Menu Form Form SMTP pada MOANA? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	200
<b>Tabel 4.50</b> Kepuasan dalam Merequest SMTP Email dan Perubahan Data IP Server Client di Menu Form SMTP pada MOANA.....	200
<b>Tabel 4.51</b> Apakah Anda Pernah Membuka dan Menggunakan Menu Menu Request Access Splunk pada MOANA? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	201
<b>Tabel 4.52</b> Kepuasan dalam Membuka Akses untuk Login pada Menu Access Splunk MOANA.....	201
<b>Tabel 4.53</b> Apakah Anda Pernah Membuka Menu Request Access Sourcetype Splunk pada MOANA? (Apabila Tidak berhenti, apabila Iya lanjut pernyataan).....	202
<b>Tabel 4.54</b> Kepuasan dalam Masuk ke Aplikasi Sourcetype pada Splunk di Menu Request Access Sourcetype Splunk pada MOANA.....	202
<b>Tabel 4.55</b> Tabel Total Skor Quartil.....	202

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b>	<i>Operasional Uses and Gratification</i> .....	76
<b>Gambar 4. 1</b>	Tampilan Muka MOANA.....	129
<b>Gambar 4. 2</b>	Tampilan POPNEWS MOANA .....	130
<b>Gambar 4. 3</b>	Tampilan Menu Talks@Telkomsel .....	131
<b>Gambar 4. 4</b>	Tampilan Menu E-Magazine .....	132
<b>Gambar 4. 5</b>	Tampilan Head Menu .....	133
<b>Gambar 4. 6</b>	Tampilan Menu Work List .....	133
<b>Gambar 4. 7</b>	Tampilan Menu Colleagues.....	134
<b>Gambar 4. 8</b>	Menu My Profile .....	135
<b>Gambar 4. 9</b>	Tampilan Menu My Calender.....	136
<b>Gambar 4. 10</b>	Tampilan Menu My Request .....	137
<b>Gambar 4. 11</b>	Tampilan Menu Graph Worklist.....	138
<b>Gambar 4. 12</b>	Tampilan My Employee Profile .....	139
<b>Gambar 4. 13</b>	Tampilan My Performance.....	140
<b>Gambar 4. 14</b>	My Personal Info .....	140
<b>Gambar 4. 15</b>	Tampilan Menu MyQRCode .....	141
<b>Gambar 4. 16</b>	Tampilan Menu Change Password .....	142
<b>Gambar 4. 17</b>	Tampilan Unlock Account.....	143
<b>Gambar 4. 18</b>	Tampilan Menu Guidance .....	144
<b>Gambar 4. 19</b>	Tampilan Menu Human Capital Management .....	145
<b>Gambar 4. 20</b>	Tampilan Menu Attendance .....	145
<b>Gambar 4. 21</b>	Tampilan Menu Attendance History .....	146
<b>Gambar 4. 22</b>	Tampilan Menu Leave atau Cuti .....	147
<b>Gambar 4. 23</b>	Tampilan Menu Statement Letter .....	148
<b>Gambar 4. 24</b>	Tampilan Menu My Training .....	148
<b>Gambar 4. 25</b>	Menu My Medical Transaction .....	149
<b>Gambar 4. 26</b>	Tampilan Menu Benefit Info .....	150
<b>Gambar 4. 27</b>	Tampilan HCIS Webpage.....	150
<b>Gambar 4. 28</b>	Tampilan Menu My Donation .....	151
<b>Gambar 4. 29</b>	Tampilan Menu My Happy Work .....	152
<b>Gambar 4. 30</b>	Tampilan Menu Meeting Room.....	153
<b>Gambar 4. 31</b>	Tampilan E-nodin Inbox.....	154
<b>Gambar 4. 32</b>	Tampilan Menu STPD .....	155
<b>Gambar 4. 33</b>	Tampilan Menu Form Pengajuan STPD Dalam Negeri .....	156
<b>Gambar 4. 34</b>	Tampilan Menu Form KENDILU .....	157
<b>Gambar 4. 35</b>	Tampilan Menu Work Permit.....	158
<b>Gambar 4. 36</b>	Tampilan Menu ID Card.....	159
<b>Gambar 4. 37</b>	Tampilan Menu Maintenance .....	160
<b>Gambar 4. 38</b>	Tampilan Menu Remedy .....	161
<b>Gambar 4. 39</b>	Tampilan Change AD Password.....	162
<b>Gambar 4. 40</b>	Tampilan Menu SIAD .....	163

<b>Gambar 4. 41</b> Tampilan Menu Chat in Teams .....	164
<b>Gambar 4. 42</b> Tampilan Menu Form Desktop Applications .....	165
<b>Gambar 4. 43</b> Tampilan Menu Form Email .....	166
<b>Gambar 4. 44</b> Tampilan Menu Form AD Request .....	167
<b>Gambar 4. 45</b> Tampilan Menu SMTP .....	168
<b>Gambar 4. 46</b> Tampilan Menu Request Access Splunk .....	169
<b>Gambar 4. 47</b> Tampilan Menu Request Access Sourcetype Splunk .....	170
<b>Gambar 4. 48</b> Tampilan Menu Survey .....	171





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner .....	224
<b>Lampiran 2</b> Data Responden .....	240
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data .....	245
<b>Lampiran 4</b> Hasil Pengolahan IBM SPSS Statistik 17.....	248
<b>Lampiran 5</b> Struktur Organisasi .....	249
<b>Lampiran 6</b> Penjelasan Quartil Data .....	250

