

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
PORTAL CITIASIINC DENGAN METODE EUCS
(*END USER COMPUTING SATISFACTION*)**

TUGAS AKHIR



**AGUNG DARMAWAN
1182002015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
PORTAL CITIASIAINC DENGAN METODE EUCS
(*END USER COMPUTING SATISFACTION*)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



AGUNG DARMAWAN

1182002015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar.**

NAMA : Agung Darmawan

NIM : 1182002015

Tanda Tangan : 

Tanggal : 2022





HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Agung Darmawan
NIM : 1182002015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal
Citiasiainc dengan Metode EUCS
(*End User Computing Satisfaction*)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom. ()
Pembimbing 2 : Refyul Rey Fatri, S. Si, M. Sc. ()
Penguji 1 : Sigit Wijayanto, B. Sc., M. Sc. ()
Penguji 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom. ()

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah memudahkan dan melancarkan proses penulisan tugas akhir ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Citiasiainc dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK), Universitas Bakrie.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak akan berhasil dan akan tercapai tanpa adanya bimbingan, dukungan, kerjasama dan arahan dari berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom. Selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan dari awal sampai akhir pada penelitian ini serta telah menyempatkan waktu, memberikan masukan serta pendapat pada penelitian ini, yang dimana sangat berguna untuk membangun semangat terhadap pengerjaan tugas akhir ini.
2. Bapak Refyul Rey Fatri, S. Si, M. Sc. Selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan opsi lain serta saran untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga tidak lupa nasihat untuk membangun semangat dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Sigit Wijayanto, B. Sc., M. Sc. Selaku dosen penguji 1 dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M. Kom. Selaku dosen penguji 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk tugas akhir ini.
4. PT Citiasia Internasional yang sudah bersedia menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini.

5. Kepada Mama, Papa, Mas Dayat yang tidak pernah berhenti menanyakan bagaimana progres tugas akhir serta selalu memberikan dukungan semangat, fasilitas dan juga tidak lupa doa serta nasihat untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik, optimal dan tepat waktu.
6. Kepada pihak external terutama para sahabat lain kampus yang memberikan bantuan informasi tentang bagaimana menyelesaikan tugas akhir dan memberikan fasilitas yaitu Restu alfiansyah, Muh Harris, Syahal Alrahman, Echa Najlalya, Fadhil Raffi dan juga teman teman seperjuangan saat menjalani perkuliahan di Universitas Bakrie, serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan semuanya secara satu persatu.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Khususnya untuk Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.

Jakarta, Juli 2022



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Darmawan
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Citiasiainc dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Juli 2022

Yang Menyatakan



(Agung Darmawan)

Evaluasi Tingkat Kepuasan pada Pengguna Portal Citiasiainc dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Agung Darmawan

ABSTRAK

PT Citiasia Internasional adalah sebuah perusahaan konsultan manajemen dan pembangunan *smart city*. Perusahaan memiliki visi untuk mendukung kemajuan pembangunan di Indonesia melalui Gerakan Indonesia *Smart Nation* yang telah digagas sejak tahun 2015. Namun informasi yang disampaikan melalui Portal PM.Citiasiainc belum mendapatkan evaluasi dari para pengguna. Evaluasi berupa kepuasan terhadap kinerja portal tersebut. Untuk itu tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan pada pengguna Portal PM.Citiasiainc menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) berdasarkan variabel *content*, *accuraracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan mendapatkan responden sebanyak 69 orang. Teknik *sampling* pada penelitian dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*.

Kata kunci: EUCS (*End User Computing Satisfaction*), *Purposive Sampling*, Portal.

*Evaluation of User Satisfaction Level of Citiasiainc Portal Using
EUCS (End User Computing Satisfaction) Method*

Agung Darmawan

ABSTRACT

PT Citiasia Internasional is consulting company for managing and developing of smart city (i.e. Jakarta, Indonesia). Vision of company is to support developing of Indonesia through the Indonesia Smart Nation Movement which is initiated since 2015. However, the information by the PM.Citiasiainc Portal was not evaluating by the users yet. This evaluation in order to reveal the users satisfaction of that portal performs. Hence, the research was conducted by the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The composition of EUCS variables are content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The purposive sampling technique used to data collection with a questionnaire. The analysed using SPSS for 69 respondents. The results reported that variable of of Content, Format, Ease of Use are in high value. Meanwhile, the Accuracy and Timeliness are variables that in low or minimum value.

Keywords: EUCS (End User Computing Satisfaction), Purposive Sampling, Portal.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Evaluasi.....	5
2.2 Kepuasan Pengguna	5
2.3 Sistem informasi	6
2.4 Portal	7
2.5 EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).....	7
2.6 Penelitian Terdahulu	10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Kerangka Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian.....	20
3.3 Pengumpulan data	21
3.3.1 Observasi.....	21
3.3.2 Kuesioner	21
3.3.3 Studi literatur.....	22
3.4 Populasi dan sampel.....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Uji Instrumen	23
3.5.1 Uji Validitas	23
3.5.2 Uji Reliabilitas	24
3.6 Analisi data.....	24
3.7 Objek Penelitian	26
3.7.1 PT Citiasia Internasional	26
3.7.2 Struktur Organisasi - PT Citiasia Internasional	27
3.7.3 Portal PM.Citiasiainc	28
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2 Uji Instrumen Penelitian	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	33
4.3 Analisis Data	34
4.3.1 Content.....	34

4.3.2 Accuracy	38
4.3.3 Format	41
4.3.4 Ease of Use.....	43
4.3.5 Timeliness	46
4.3.6 User Satisfaction	49
4.4 Pembahasan.....	53
4.4.1 Variabel <i>Content</i>	53
4.4.2 Variabel <i>Accuracy</i>	54
4.4.3 Variabel <i>Format</i>	55
4.4.4 Variabel <i>Ease of Use</i>	55
4.4.5 Variabel <i>Timeliness</i>	55
4.5 Portal PM.Citiasiainc	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian	18
Tabel 3.2 Skala Likert	21
Tabel 3.3 Kategori Presentase	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Content</i> Keseluruhan	35
Tabel 4.4 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Content</i> Keseluruhan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Content</i> Pengkategorian	38
Tabel 4.6 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Content</i> Pengkategorian	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Accuracy</i> Keseluruhan	40
Tabel 4.8 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Accuracy</i> Keseluruhan	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Accuracy</i> Pengkategorian	42
Tabel 4.10 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Accuracy</i> Pengkategorian	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Format</i> Keseluruhan	43
Tabel 4.12 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Format</i> Keseluruhan	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Format</i> Pengkategorian	45
Tabel 4.14 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Format</i> Pengkategorian	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Ease of Use</i> Keseluruhan	47
Tabel 4.16 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Ease of Use</i> Keseluruhan	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Ease of Use</i> Pengkategorian	48
Tabel 4.18 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Ease of Use</i> Pengkategorian	48
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Timeliness</i> Keseluruhan	50
Tabel 4.20 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Timeliness</i> Keseluruhan	51
Tabel 4.21 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Timeliness</i> Pengkategorian	51
Tabel 4.22 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>Timeliness</i> Pengkategorian	52
Tabel 4.23 Hasil Uji Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> Keseluruhan	53
Tabel 4.24 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>User Satisfaction</i> Keseluruhan	55
Tabel 4.25 Hasil Uji Statistik Variabel <i>User Satisfaction</i> Pengkategorian	56
Tabel 4.26 Hasil Presentase Kepuasan Variabel <i>User Satisfaction</i> Pengkategorian	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	16
Gambar 3.2 Model <i>End User Computing Satisfaction</i>	18
Gambar 3.3 Logo PT Citiasia Internasional.....	26
Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT Citiasia Internasional.....	27
Gambar 3.5 <i>Login</i> Portal Citiasiainc.....	27
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	29
Gambar 4.2 Usia Responden.....	30
Gambar 4.3 Status Pengguna	30
Gambar 4.4 Divisi Pekerjaan Responden.....	31
Gambar 4.5 <i>Dashboard</i> Portal PM.Citiasiainc	57
Gambar 4.6 <i>Employees</i>	58
Gambar 4.7 <i>Projects</i>	58
Gambar 4.8 <i>Tasks</i>	59
Gambar 4.9 <i>Leads</i>	59
Gambar 4.10 <i>Time Logs</i>	60
Gambar 4.11 <i>Attendance</i>	60
Gambar 4. 12 <i>Holiday</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar	73
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 4. Uji Validitas (SPSS 24).....	79
Lampiran 5. Uji Reliabilitas (SPSS 24)	82
Lampiran 6. Analisis Data.....	84
Lampiran 7. Hasil Penelitian.....	86
Lampiran 8. Jadwal Penelitian	90