

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA *SYSTEM APPLICATIONS AND PRODUCTS* (SAP) DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) PADA PT XYZ

TUGAS AKHIR



Hamdi Hidayatullah
1102001035

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE

2014

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA *SYSTEM APPLICATIONS AND PRODUCTS (SAP)* DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* PADA PT XYZ

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Teknik Informatika

Universitas Bakrie



Hamdi Hidayatullah
1102001035

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE

2014

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hamdi Hidayatullah .

NIM : 1102001035

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'H' followed by a series of loops and a horizontal line.

Tanggal : 23 Juli 2014

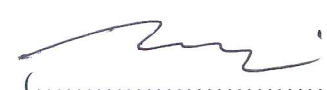
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hamdi Hidayatullah
NIM : 1102001035
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna *System Applications and Products* (SAP) dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada PT XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Yudhiansyah Ahmadin, ST., MTI (.....)
Penguji I : Berkah I. Santoso, ST., MTI (.....)
Penguji II : Dr. Hoga Saragih, ST., MT (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT, karena atas kekuasaan-Nya lah sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna *System Applications and Products* (SAP) dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada PT XYZ“. Penulisan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Teknik Informatika pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak luput dari bantuan serta partisipasi berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan dan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini, kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Sjafriz Edy dan Ibu Hermawati serta kakak penulis Yunawan Kurnia dan Mufti Rahmatika, untuk doa, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Bapak Yudhiansyah Ahmadi selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Irwan Prasetya Gunawan selaku ketua program studi Teknik Informatika yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Berkah I. Santoso selaku dosen penguji sidang tugas akhir dan penanggung jawab Lab Cisco yang telah memberikan masukan sebelum dan sesudah sidang, serta memperbolehkan penulis dan teman-teman untuk mengerjakan tugas akhir di Lab Cisco diluar jam kuliah normal.
5. Mbak Diah Kesuma dari PT XYZ yang telah membantu dan menyediakan waktu untuk membantu penulis mulai pengambilan data hingga terselesaikannya penyusunan tugas akhir ini.
6. Responden PT XYZ yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian ini.
7. Noverina Amanda, yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat untuk penulis selama 2 tahun terakhir ini. Terima kasih untuk dukungan, doa dan semangatnya, semoga cita-cita kita dapat tercapai.

8. Adi, Aldi, Budi, Dinda, Dzikri dan Razi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sebagai pendengar yang baik dan penasihat yang baik.
9. Sahabat-sahabat anak markas, Agung, Bagus, Billy, Derbi, Dipta, Doni, Lunghi, Oka, Presto, Rendi, Said, Syahrul, Taufik, Yose, terima kasih atas kebersamaannya dan perjuangannya selama 4 tahun terakhir.
10. Teman-teman Teknik Informatika angkatan 2010 yang telah berjuang bersama selama 4 tahun untuk mendapatkan gelar sarjana, semoga kita semua sukses.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya. Akhir kata, penulis menyadari tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, dengan tujuan meningkatkan wawasan, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca. Akhirnya, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 23 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hamdi Hidayatullah
NIM : 1102001035
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA *SYSTEM APPLICATIONS AND PRODUCTS* (SAP) DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) PADA PT XYZ

Beserta perangkat yang ada (Jika dibutuhkan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juli 2014

Yang Menyatakan



(Hamdi Hidayatullah)

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA *SYSTEM APPLICATIONS AND PRODUCTS* (SAP) DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) PADA PT XYZ

Hamdi Hidayatullah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi kepuasan pengguna *System Applications and Products* (SAP) pada PT XYZ. Evaluasi dilakukan berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS memiliki 5 faktor yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu, 5 faktor tersebut digunakan sebagai variabel bebas untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna SAP pada PT XYZ. Penelitian menggunakan kuisioner sebagai data primer serta jurnal ilmiah, referensi buku dan dokumen perusahaan sebagai data sekunder. Metode pengujian menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas dan analisis regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 faktor dalam model EUCS memberikan pengaruh sebesar 59,5% terhadap kepuasan pengguna SAP pada PT XYZ. Konten mempengaruhi kepuasan pengguna SAP sebesar 19,2%, kemudian diikuti dengan ketepatan waktu yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 18,5%, kemudahan pengguna memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 12,2%, akurasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 7,1%, dan format memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP sebesar 2,5%.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, *System Applications and Products* (SAP), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

**EVALUATION OF SYSTEM APPLICATIONS AND PRODUCTS (SAP) BASED ON
USER SATISFACTION USING END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
METHOD IN PT XYZ.**

Hamdi Hidayatullah

ABSTRACT

This study aims to evaluate the satisfaction of System Applications and Products (SAP) users in PT XYZ. The evaluation was conducted based on the perception of the end user by using End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. EUCS Model has 5 factors i.e. content, accuracy, format, ease of use and timeliness, these 5 factors used as independent variable to evaluate SAP user satisfaction in PT XYZ. This research using questionnaire as a primary data as well as scientific journals, reference books and company documents as secondary data. This research uses validity test, reliability test, normality test and linear regression analysis as methods of data analysis. The results showed that 5 factors of EUCS model affects 59,5% of SAP user satisfaction. Content affects 19,2% of SAP user satisfaction, timeliness affects 18,5% of SAP user satisfaction, ease of use affects 12,2% of SAP user satisfaction, format affects 7,1% of SAP user satisfaction, and format affects 2,5% of SAP user satisfaction.

Kata kunci: *User Satisfaction, System Applications and Products (SAP), End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	3
1.5.2 Bagi Penulis	3
1.5.3 Bagi Pembaca.....	4
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 5
2.1 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	5
2.2 <i>System Applications and Products (SAP)</i>	6
2.3 Evaluasi Kepuasan Pengguna.....	8
2.3.1 <i>EUCS (End-User Computing Satisfaction)</i>	8
2.3.2 <i>DeLone and McLean IS Success Model</i>	11
2.4 Penelitian Terkait	12
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 18
3.1 Konsep Penelitian.....	18
3.2 Tahapan Penelitian	18
3.3 Pengumpulan Data	20
3.3.1 Data Primer	20
3.3.2 Data Sekunder	20
3.3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.4 Model Penelitian	21
3.4 Teknik Analisis Data	22
3.4.1 Uji Validitas	23
3.4.2 Uji Reliabilitas	23
3.4.3 Uji Normalitas.....	24
3.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	24
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	 27

4.1	Profil Perusahaan.....	27
4.2	Karakteristik Responden	29
4.3	Evaluasi Kepuasan Sistem	30
4.3.1	Konten.....	31
4.3.2	Akurasi.....	33
4.3.3	Format.....	35
4.3.4	Kemudahan Pengguna	36
4.3.5	Ketepatan Waktu.....	38
4.3.6	Kepuasan Pengguna.....	40
4.4	Uji Validitas	42
4.5	Uji Reliabilitas.....	43
4.6	Uji Normalitas	44
4.7	Analisis Regresi Linear	45
4.8	Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	14
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.2 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna	31
Tabel 4.3 Statistik Pengukuran: Konten	32
Tabel 4.4 Statistik Pengukuran: Akurasi.....	34
Tabel 4. 5 Statistik Pengukuran: Format.....	35
Tabel 4.6 Statistik Pengukuran: Kemudahan Pengguna	37
Tabel 4.7 Statistik Pengukuran: Ketepatan Waktu	38
Tabel 4.8 Statistik Pengukuran	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.11 Tabel Nilai R Variabel Bebas	46
Tabel 4.12 Tabel Nilai R-Square Variabel Bebas.....	46
Tabel 4.13 Tabel Signifikansi Variabel Bebas	47

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin	20
Rumus 3.2 Rumus Uji Validitas (Arikunto, 2010)	23
Rumus 3.3 Rumus Uji Reliabilitas.....	23
Rumus 3.4 Rumus Analisis Regresi Linear	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Modul dalam SAP (SAP, 2012).....	6
Gambar 2.2 Model <i>End-User Computing Satisfaction</i> (Doll & Torkzadeh, 1988).....	9
Gambar 2.3 <i>DeLone and McLean IS Success Model</i> (DeLone & McLean, 2003).....	11
Gambar 2.4 <i>Updated DeLone and McLean IS Success Model</i> (DeLone & McLean, 2003) ...	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 3.2 Hubungan antara variabel	22
Gambar 3.3 Rencana Waktu Penelitian	26
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan (XYZ, 2013)	27
Gambar 4.2 Bidang Bisnis PT XYZ (XYZ, 2013)	28
Gambar 4.3 Diagram Persentase Jawaban Responden: Konten	33
Gambar 4.4 Diagram Persentase Jawaban Responden: Akurasi	34
Gambar 4.5 Diagram Persentase Jawaban Responden: Format.....	36
Gambar 4.6 Diagram Persentase Jawaban Responden: Kemudahan Pengguna	37
Gambar 4.7 Diagram Persentase Jawaban Responden: Ketepatan Waktu	39
Gambar 4.8 Diagram Persentase Jawaban Responden	41
Gambar 4.9 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	44
Gambar 4.10 Histogram Distribusi Data	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner	54
Lampiran 2: Uji Validitas	57
Lampiran 3: Uji Reliabilitas.....	59
Lampiran 4: Uji Regresi.....	61