

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI MYXL MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

TUGAS AKHIR



DYAH KUSUMA DEWI

1202002025

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

JAKARTA

2024

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI MYXL MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

TUGAS AKHIR

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



DYAH KUSUMA DEWI

1202002025

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

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 : Dyah Kusuma Dewi

NIM : 1202002025

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Agustus 2024




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dyah Kusuma Dewi
NIM : 1202002025
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi MyXL Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

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	: Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.	()
Pembimbing 2	: Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.	()
Pembahas 1	: Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng.	()
Pembahas 2	: Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc.	()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur panjatkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat-Nya serta segala limpahan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna pada Aplikasi myXL Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Tujuan penelitian ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang bersangkutan. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng. selaku Dosen Penguji 1 yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan kepada peneliti untuk tugas akhir ini.
4. Bapak Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc. selaku Dosen Penguji 2 yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan kepada peneliti untuk tugas akhir ini.
5. Para Dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
6. PT XL Axiata Tbk selaku perusahaan yang telah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk dijadikan aplikasi myXL sebagai objek penelitian tugas akhir ini.
7. Ibunda Khadijah Laila Renwarin selaku ibu dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa sehingga penulis

menyelesaikan perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir agar mendapatkan gelar.

8. Karina Dwiyana Putri dan Rifky Rachmawati Putri selaku kakak kandung penulis yang senantiasa memberikan hiburan, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Fadila Reva Hanandita, Fela Elviana, Farras Abiyanto, Izmil Musyaffa, dan Muhammad Vallen Firdaus selaku teman seperjuangan penulis dalam menjalani masa perkuliahan, melakukan penyusunan penelitian, dan senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
10. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 yang telah memberikan bantuan dan dukungan saat perkuliahan dimulai hingga penyusunan tugas akhir.
11. M. Julio Falentino yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan menjadi pendengar keluh kesah penulis saat penyusunan tugas akhir.
12. Teman-teman Magang XLKM yang selalu berkabar dan memberikan bantuan serta semangat kepada penulis dalam melakukan penyusunan tugas akhir.
13. Dmitriev Abraham (Abe Cekut) dan Papi Abe yang telah menjadi penyemangat dan memberikan hiburan dikala penulis merasa lelah dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan adanya penyusunan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan memiliki kekurangan sehingga penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyusunan tugas akhir.

Jakarta, 28 Maret 2024



Dyah Kusuma Dewi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Dyah Kusuma Dewi
NIM : 1202002025
Program Studi : Sistem Informasi
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 Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi MyXL Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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: 16 Agustus 2024

Yang menyatakan



Dyah Kusuma Dewi

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi MyXL Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Dyah Kusuma Dewi

ABSTRAK

PT XL Axiata Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor telekomunikasi yang berada di Indonesia. Di tahun 2013, PT XL Axiata Tbk menciptakan aplikasi *mobile* yaitu aplikasi myXL. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan bagi pengguna kartu XL Axiata dengan memberikan layanan *self-service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi myXL berdasarkan pendekatan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang berisikan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* serta terdapat dua tambahan variabel yaitu *system speed* dan *system reliability*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan adalah random sampling. Sampel yang didapatkan sebanyak 52 responden. Teknik dari analisis statistik deskriptif digunakan untuk penelitian ini. Terdapat tiga variabel yang mendapatkan kategori sangat tinggi yaitu *content*, *format* dan *ease of use* serta tiga variabel yang mendapatkan kategori tinggi yaitu *accuracy*, *timeliness*, dan *system reliability*. Adapun satu variabel yang mendapatkan kategori kurang yaitu *system speed*.

Kata kunci: Evaluasi, Kepuasan pengguna, myXL, *End User Computing Satisfaction*, *random sampling*.

Evaluation of User Satisfaction Level on MyXL Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Dyah Kusuma Dewi

ABSTRACT

PT XL Axiata Tbk is one of the private companies engaged in the telecommunications sector in Indonesia. In 2013, PT XL Axiata Tbk created a mobile application, namely the myXL application. This application is an application that can be used for XL Axiata card users by providing self-service services. This study aims to determine the evaluation of the level of satisfaction of myXL application users based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach which contains content, accuracy, format, ease of use, and timeliness variables and there are two additional variables namely system speed and system reliability. This research uses a quantitative approach and the sampling technique used is random sampling. The sample obtained was 52 respondents. Techniques from descriptive statistical analysis were used for this study. There are three variables that get a very high category, namely content, format and ease of use and three variables that get a high category, namely accuracy, timeliness, and system reliability. There is one variable that gets the less category, namely system speed.

Keywords: Evaluation, User satisfaction, myXL, End User Computing Satisfaction, random sampling.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Evaluasi	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	9
2.4 Aplikasi <i>myXL</i>	10
2.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	10
2.6 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Penelitian	19
3.2 Jenis Penelitian	21
3.3 Pengumpulan Data	21
3.3.1 Observasi.....	21
3.3.2 Kuesioner	21
3.3.3 Studi Literatur	25
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.4.1 Populasi.....	25

3.4.2 Sampel.....	25
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	26
3.5.2 Uji Reliabilitas	27
3.6 Analisis Data	27
3.7 Objek Penelitian	29
3.7.1 PT XL Axiata Tbk	29
3.7.2 Struktur Organisasi PT XL Axiata Tbk	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Responden	31
4.2 Karakteristik Responden	31
4.2.1 Jenis Kelamin	32
4.2.2 Usia	32
4.2.3 Domisili.....	33
4.2.4 Pendidikan.....	34
4.3 Hasil Uji Instrumen	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas	36
4.4 Hasil Analisis Data	37
4.4.1 <i>Content</i>	37
4.4.2 <i>Accuracy</i>	41
4.4.3 <i>Format</i>	44
4.4.4 <i>Ease of Use</i>	47
4.4.5 <i>Timeliness</i>	49
4.4.6 <i>System Speed</i>	51
4.4.7 <i>System Reliability</i>	54
4.5 Pembahasan	57
4.5.1 Evaluasi Variabel <i>Content</i>	57
4.5.2 Evaluasi Variabel <i>Accuracy</i>	57
4.5.3 Evaluasi Variabel <i>Format</i>	58
4.5.4 Evaluasi Variabel <i>Ease of Use</i>	59
4.5.5 Evaluasi Variabel <i>Timeliness</i>	59
4.5.6 Evaluasi Variabel <i>System Speed</i>	60
4.5.7 Evaluasi Variabel <i>System Reliability</i>	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62

5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Skala Likert.....	22
Tabel 3. 2 Indikator Pertanyaan	22
Tabel 3. 3 Kategori Persentase	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Variabel Content Keseluruhan	37
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Variabel Accuracy Keseluruhan.....	41
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Variabel Format Keseluruhan.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Variabel Ease of Use Keseluruhan.....	47
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Variabel Timeliness Keseluruhan.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Variabel System Speed Keseluruhan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Variabel System Reliability Keseluruhan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Ulasan Negatif pada Aplikasi myXL	3
Gambar 2. 1 Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	11
Gambar 2. 2 Pengembangan Model EUCS.....	13
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	19
Gambar 3. 2 Logo PT XL Axiata Tbk.....	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Direksi PT XL Axiata Tbk	30
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 4. 2 Jumlah Usia Responden	32
Gambar 4. 3 Persentase Domisili Responden	33
Gambar 4. 4 Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kampus	67
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian Perusahaan	68
Lampiran 3 Alokasi Waktu Penelitian.....	69
Lampiran 4 Kuesioner <i>Online</i>	71
Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner.....	80
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	82
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 8 Hasil Analisis Data	87
Lampiran 9 Tampilan Aplikasi myXL	89
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner	92