

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CETAK
KWITANSI IZIN IP3 PETAK DAN LOS PADA
PERUMDA PASAR PALEMBANG JAYA
MENGUNAKAN METODE EUCS**



Oleh :

Nurul Ardillah

1822240071

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2022**

**Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa
Universitas Multi Data Palembang**

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Gasal Tahun 2021/2022

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CETAK
KWITANSI IZIN IP3 PETAK DAN LOS PADA
PERUMDA PASAR PALEMBANG JAYA
MENGUNAKAN METODE EUCS**

Nurul Ardillah 1822240071

Abstrak

PERUMDA Pasar Palembang Jaya merupakan sebuah perusahaan milik daerah yang dibentuk untuk melakukan Pengurusan, Pengelolaan Pasar dan Fasilitas serta Utilitas Pasar dalam Rangka Pengembangan Perekonomian serta menunjang Anggaran Pemerintah Kota Palembang dalam Rangka Pertumbuhan Ekonomi Nasional. Yang telah memiliki Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los sebagai media untuk manajemen pengolahan data pedagang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi lima faktor kepuasan layanan diantaranya *Content* (isi), *accuracy* (akurasi), *Format* (format), *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan software spss. Berdasarkan Hasil Pengujian hipotesis dari kelima variabel terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* sedangkan 2 variabel yaitu *Content* dan *Timeliness* tidak berpengaruh. berdasarkan analisis koefisien diperoleh R^2 sebesar 0,978 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh faktor variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* sebesar sebesar 97,8%.

Kata Kunci :

Sistem Informasi Manajemen, *End User Computing Satisfaction*, Data Primer, Analisis Deskriptif.



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini zaman sudah sangat berkembang pesat dan canggih. Terjadi perubahan pada dunia baik di bidang perekonomian maupun di bidang teknologi yang mendorong dunia untuk menjadi semakin maju dan berkembang dalam berbagai jenis bidang pekerjaan. Perkembangan pada teknologi juga dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan serta menjalankan bisnis yang ada sehingga perusahaan membutuhkan sistem informasi yang efektif untuk mempermudah pekerjaan pada aktivitas yang dijalankan. Serta perkembangan teknologi informasi ini juga yang menjadi faktor pendorong adanya perubahan sistem, baik secara langsung maupun tidak langsung, contohnya pengelolaan sistem manajemen perdagangan yang dilakukan dengan cara manual harus di ubah menggunakan teknologi yang akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

Sistem Informasi menurut Jeperson Hutahaean (2018) ialah, “Suatu system di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-

laporan yang dibutuhkan”. Sedangkan menurut (krismaji, 2015) Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan dan mengolah serta menyimpan data dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dari kedua pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat memproses atau mengolah suatu data sehingga menghasilkan sebuah informasi yang berguna dan dapat membantu sistem tersebut untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional perusahaan. Adapun jenis dari sistem informasi ini sangat banyak termasuk salah satunya sistem informasi manajemen yang bertujuan sebagai sistem perencanaan pada bagian pengendalian internal dalam bisnis yang terdiri atas pengelolaan dokumen, manusia, teknologi, serta prosedur dalam akuntansi manajemen.

Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya Kota Palembang (PERUMDA) merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang ditetapkan pada tanggal 26 Januari 2021. Dalam Peraturan Daerah (PERDA) NOMOR 1 TAHUN 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Pasar Palembang Jaya yang dibentuk untuk melakukan Pengurusan, Pengelolaan Pasar dan Fasilitas serta Utilitas Pasar dalam Rangka PengembanganPerekonomian serta menunjang Anggaran Pemerintah Kota Palembang dalam Rangka Pertumbuhan Ekonomi Nasional. Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya mengelola 45 (Empat

Puluh Lima) pasar tradisional yang tersebar di seluruh wilayah Kota Palembang. Adapun 45 pasar yang dikelola tersebut terbagi menjadi 2 yaitu 19 unit pasar tradisional yang dikelola langsung oleh perumda pasar Palembang Jaya dan membina 26 pasar swasta yang terdapat di Palembang, pasar-pasar yang dikelola dan menjadi binaan Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya menjual berbagai jenis dagangan seperti sembako, kelontongan, tekstil, ikan, daging, sayur-sayuran dan buah-buahan. Pasar-pasar yang dikelola banyak berlokasi di tempat yang strategis dan mempunyai nilai investasi yang terus meningkat antara lain adalah Pasar 16 Ilir, Pasar Retail Jakabaring, Pasar Cinde, Pasar Buah Jakabaring, Pasar Lemabang, Pasar Alang-alang Lebar, Pasar Sekanak, Pasar Kuto dan beberapa Pasar lainnya milik Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya. Pada PERUMDA Pasar Palembang Jaya telah memiliki sebuah sistem informasi manajemen pedagang yang dinamakan Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los yang bertujuan untuk mengelola data-data dan laporan pedagang di 45 pasar yang telah dikelola dan bina oleh perumda pasar Palembang Jaya. Dengan sistem informasi yang digunakan tersebut membuat penulis tertarik untuk mengukur apakah responden merasa puas menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los pada perumda pasar Palembang Jaya dikarenakan belum pernah dilakukan pengukuran pada aplikasi ini dan belum mendapat informasi mengenai kepuasan pengguna,

serta belum adanya topik serupa yang membahas mengenai kepuasan pada sistem informasi manajemen pedagang, sehingga dengan adanya analisis mengenai topik tersebut dapat membantu perumda pasar Palembang jaya dalam mengoptimalkan kinerja perusahaan dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perusahaan. Adapun metode yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi ini, yaitu Metode *End- User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut Fathiyah Nopriani (2018, h.25) Model EUCS digunakan untuk menguji pengaruh dari konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas diatas, maka dengan ini penulis mengajukan judul penelitian mengenai **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CETAK KWITANSI IZIN IP3 PETAK DAN LOS PADA PERUMDA PASAR PALEMBANG JAYA MENGGUNAKAN METODE EUCS”** untuk menganalisis apakah aplikasi yang dimiliki oleh PERUMDA Pasar Palembang Jaya telah memberikan kepuasan kepada penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah ini di gambarkan melalui fishbone yang dilakukan dengan pengamatan serta penelitian pada Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los pada Perumda Pasar Palembang Jaya.



Gambar 1. 1 Fishbone Permasalahan

Berdasarkan gambar *fishbone* diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian yaitu Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los pada Perumda Pasar Palembang Jaya dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los Perumda Pasar Palembang Jaya.
2. Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat skripsi ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaanskripsi yaitu melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los pada Perumda Pasar Palembang Jaya dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dalam pelaksanaan skripsi yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan Aplikasi Cetak Kwitansi Izin IP3 Petak dan Los pada Perumda Pasar Palembang Jaya, serta menjadi bahan evaluasi perusahaan terhadap sistem yang telah ada. Sedangkan bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam hal menganalisis kepuasan dan dapat menjadi referensi dan acuan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan pada skripsi ini meliputi 5 bab yang tersusun secara sistematis. Sistematika penulisan dalam laporan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan. Pada Latar Belakang penulis menjelaskan mengenai topik yang akan dibahas menjadi sebuah penelitian yang dibuat melalui uraian paragraf yang berisi alasan mengapa sebuah karya tulis dibuat. Rumusan Masalah membahas mengenai masalah-masalah yang ada pada suatu sistem yang hendak dipecahkan oleh penulis. Ruang Lingkup yaitu batasan banyaknya subjek yang tercakup dalam sebuah masalah. Tujuan dan manfaat yaitu hasil yang akan dicapai dari penelitian ini dan manfaat yang akan diperoleh baik bagi penulis maupun perusahaan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori umum yang dilakukan dalam mendukung penulisan skripsi. Adapun yang termasuk dalam subbab tinjauan pustaka ini yaitu teori-teori terkait objek yang membahas mengenai beberapa teori serta pendapat ahli mengenai teori terkait objek penelitian yang diambil. Teori-teori terkait model membahas mengenai model atau metode yang akan di gunakan dalam pelaksanaan penelitian. Teori-teori terkait tools membahas mengenai tools atau perangkat lunak yang akan digunakan dalam pengolahan data seperti software spss. Tahapan penelitian terbagi menjadi 3 yaitu Metode Pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis.

Penelitian terdahulu yang dilakukan dengan cara studi literatur yang mana membahas mengenai jurnal- jurnal yang sesuai dengan topik penelitian yang diambil.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan penelitian. Adapun Tahapan yang dilakukan yaitu tahap pengumpulan data yang dibagi menjadi 2 yaitu Metode Pengumpulan Data yang dilakukan dengan pengisian kuesioner dan studi literatur, penentuan populasi dan sampel yang akan diambil untuk penelitian. Variabel penelitian dibagi menjadi 2 yaitu variabel independen dan variabel dependen yang menentukan sebab dan akibat dalam penelitian ini, indikator penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai karakteristik responden, hasil pengujian penelitian, pembahasan hasil penelitian, kesesuaian dengan penelitian terdahulu.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran terhadap hasil analisis aplikasi cetak kwitansi izin IP3 petak dan los yang dilakukan pada perumda pasar Palembang jaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan PDAM Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 12(1), 19-24.
- Cisca, A. M., Nasution, S. W., Nasution, S. L. R., & Girsang, E. (2021). Analysis Level of Satisfaction Student P3d for Distance Learned Based End-User Computing Satisfaction (Eucs) Method in the COVID-19 Era. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 1738-1746.
- Danial, E., & Warsiah, N. (2009). Metode Penulisan Karya Ilmiah. Bandung: *Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274.
- Fatima, M., Mursityo, Y. T., & Wardani, N. H. (2019). Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Journal of Information Systems*, 2(1).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Hutahaean, J. (2015). *Konsep sistem informasi*. Deepublish.
- Hutami, R. R. F., & Camilia, D. R. (2016). Analisis kepuasan pada pengguna sistem tcs menggunakan metode end user computing satisfaction (studi kasus: Pt. tlk, bandung). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(1), 15-26.

- Indriantoro N., Supomo B. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. BPFE. Yogyakarta
- Kotler, P. (2017). Manajemen Pemasaran, Edisi Keempat Belas, Jakarta: PT.
- Krismiaji. 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181-198.
- Nopriani, F. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus: UIN Raden Fatah Palembang). *Syst. Inf. Syst. Informatics J*, 4(2), 24-29.
- Novita, D. (2020). Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(1),29-41.
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION: STUDI KASUS: UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(1), 1-7.
- Rieka, F. H., & Camilla, D. R. (2016). Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(1April2016).
- Roscoe, J.T. (1975) Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences, 2nd edition. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Saladin, D. (2003). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. *Bandung: Linda Karya*.
- Sari, A. P., & Syamsuddin, M. A. (2017). Analisis faktor end user computing satisfaction terhadap kepuasan pengguna: studi kasus kantor pelayanan pajak madya Balikpapan. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 1(2), 92-101.

- Saputra, A. B. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pemanfaatan e-Commerce Sebagai Media Pemasaran Properti di Yogyakarta dan Jawa Tengah Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 21(2), 101-108.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 4(1), 17-21.
- Sorongon, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23-28.
- Sudirman, A., Muttaqin, M., Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, F., ... & Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi.
- Sugiyono, (2014) .Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung.: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Jakarta: Rineka Cipta*, 120-123.
- Supomo, B., & Indrianto, N. (2013). Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. *Fakultas Ekonomi & Bisnis UGM. Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa, Bayumedia.
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction. *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, 558-562.