

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
SIMARTA DI UNIVERSITAS MDP MENGGUNAKAN  
METODE END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)**



**Oleh:**

**Aldi Yudistira**

**1721240073**

**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 Genap Tahun 2021/2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
SIMARTA DI UNIVERSITAS MDP MENGGUNAKAN  
METODE END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS)**

Aldi Yudistira                      1721240073

**Abstrak**

Sebuah perusahaan zaman sekarang pasti membutuhkan aplikasi yang dapat membantu dalam pengolahan berbagai surat penting. Universitas Multi Data Palembang adalah perguruan tinggi yang menerapkan sebuah sistem aplikasi pengolahan arsip untuk dosen dan karyawan yang bernama SIMARTA, adanya aplikasi SIMARTA yang di miliki oleh Universitas Multi Data Palembang akan membantu pengolahan surat dan informasi penting yang dibutuhkan oleh dosen dan karyawan. Pada kesempatan ini peneliti melakukan sebuah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMARTA dikarnakan untuk aplikasi ini memang belum dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna, diharapkan setelah dilakukannya penelitian ini dapat membantu Univeristas MDP dalam mengembangkan aplikasi SIMARTA. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna adalah Metode *End user Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variable, yaitu (Content) X1, (accuracy) X2, (Format) X3, (Ease of Use) X4), (TimeLiness) X5. Untuk pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner menggunakan aplikasi SPSS, hasil analisis yang didapatkan berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t statistic untuk variabel *Content* 3,691, variabel *Accuracy* 1,890, variabel *Format* 1,801, variabel *Ease of Use* 0,179, variabel *Timeliness* 1,525, sedangkan berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 13,979 dan nilai signifikansi 0,000. Maka disimpulkan setiap variabel EUCS secara serentak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** SIMARTA, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), SPSS  
( *Statistical Product and Service Solution* )



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mengelola sumber daya pengetahuan dan asset yang dimiliki oleh suatu organisasi akan meningkatkan efisiensi pola kerja dan waktu yang diperlukan, sehingga akan mendukung perencanaan dan peningkatan kualitas organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang ada di Universitas Multi Data Palembang (MDP) tentang sistem pengolahan arsip dosen dan karyawan dimana Universitas Multi Data Palembang (MDP) mengelola berbagai sumber daya aset informasi dari berbagai fungsi yang ada dalam lingkungan organisasinya. Salah satunya adalah arsip yang bersifat surat penting kepegawaian Universitas Multi Data Palembang yang selalu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Universitas Multi Data Palembang itu sendiri. Arsip adalah kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan agar setiap kalau diperlukan dapat secara cepat ditemukan Kembali (Christina, 2010).

Arsip Digital adalah data atau arsip yang dapat disimpan dan ditransmisikan dalam bentuk terputus-putus, atau dalam bentuk kode-kode biner yang dapat dibuka, dibuat, atau dihapus dengan alat komputasi yang

dapat membaca atau mengolah data dalam bentuk biner, sehingga arsip dapat digunakan atau dimanfaatkan. data-data yang diolah dalam arsip digital bisa berupa bentuk gambar, suara, video, dan data lainnya. Sehingga arsip digital tak hanya memiliki kemampuan menyimpan tulisan tetapi juga dapat menyimpan data lain yang kemudian dapat dijadikan sebagai sebuah data dalam bentuk biner. Sehingga selanjutnya arsip berjenis digital dapat diolah dalam program komputasi dan disimpan dalam penyimpanan data digital (Muhidin, 2016).

Tata kelola arsip yang menggunakan perangkat teknologi informasi dengan bantuan sistem informasi akan diawali dengan penggunaan sistem perangkat lunak (*software*) tertentu yang akan menunjang proses pengelolaan dan pemeliharannya secara digital. Perangkat lunak (*software*) yang digunakan harus sesuai dengan program kerja dan pengelolaan di perusahaan tersebut, yang mencakup pemenuhan kebutuhan untuk mengelola secara spesifik jenis arsip yang dimiliki dan juga standar operasional prosedur tentang penggunaan arsip yang dimiliki oleh perusahaan.

Pengelolaan arsip perlu dilaksanakan secara baik dan terstruktur, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan yang diharapkan mampu memberikan model dan skema mengenai tata Kelola arsip beserta dengan instruksi pengelolaannya. Pada UU 43 tahun 2009 tercantum bahwa pengelolaan arsip perlu ditunjang dengan bantuan teknologi

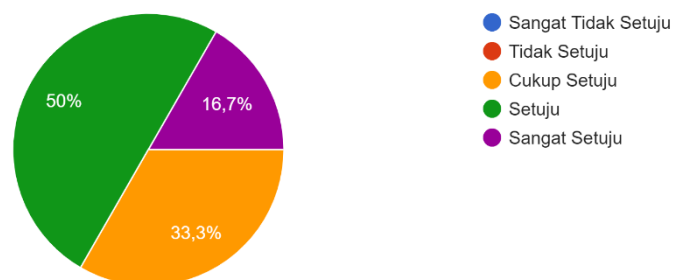
informasi yang memudahkan dalam mengelola dan mengatur penyimpanan dari arsip tersebut, sehingga penggunaan dan pemanfaatannya akan bisa lebih panjang serta terlindungi secara terus menerus. Sistem informasi kearsipan mampu menunjang aktivitas pengelolaan arsip secara lebih baik serta cepat, hal ini dikarenakan pengerjaannya dilakukan secara digital dengan bantuan perangkat teknologi informasi sehingga upaya yang dilakukan bisa lebih mudah. Beberapa perangkat lunak software sistem informasi kearsipan tersedia secara terbuka (*open-source*) di GitHub dan repository perangkat lunak lainnya, bahkan bisa dimodifikasi secara bebas sesuai dengan kebutuhan dari organisasi atau perseorangan yang memanfaatkannya.

Universitas Multi Data Palembang (MDP) merancang dan membangun sistem informasi pengelolaan arsip milik mereka sendiri yang bernama Sistem Informasi Arsip dan Digital (SIMARTA) berbasis website yang digunakan oleh dosen. Sistem ini digunakan oleh dosen untuk pengelolaan arsip yang ada di Universitas Multi Data Palembang (MDP).

Dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang telah di jelaskan pada bab 1 dihalaman 4, masih ada dosen dan karyawan yang masih merasa kurang puas dengan aplikasi SIMARTA, oleh karena itu peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMARTA dengan model yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna pada penelitian ini yaitu model *End User Computing Satisfaction*. Penulis menggunakan metode ini karena pengukuran

menggunakan metode ini cocok untuk digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna karena variable dan indikator sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada aplikasi SIMARTA dan metode EUCS ini lebih efektif bila dibandingkan dengan metode lain yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem atau aplikasi. Model ini telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas, yang menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna meskipun metode ini diterjemahkan dalam objek yang berbeda. Hal yang dipertimbangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan lima variabel model EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness.

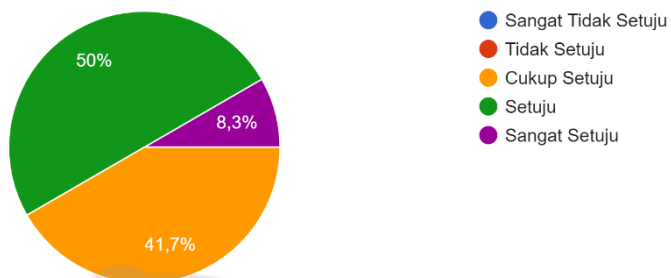
Berdasarkan variabel yang ada pada model EUCS maka dibuatlah kuesioner pra penelitian yang bertujuan untuk melihat pandangan secara umum dari pengguna aplikasi SIMARTA, kemudian didapatkan 12 responden yang berprofesi sebagai dosen yang mengisi pertanyaan kuesioner pra penelitian ini, dengan 6 pertanyaan terkait 5 variabel EUCS yaitu Content,



Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness.

### Gambar 1.1 Isi Dari Segi Isi Aplikasi

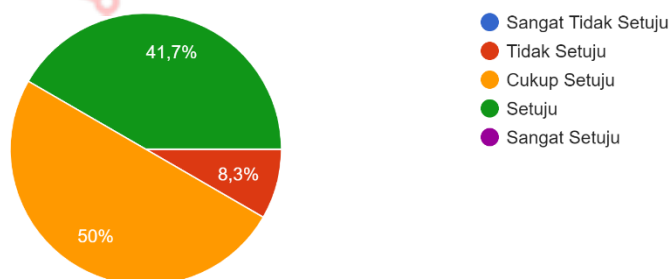
Dari segi isi (*Content*) sudah sesuai kebutuhan pengguna responden



yang memilih baik 50%, sangat baik 16,7%, dan masih ada yang menjawab cukup baik mencapai 33,3%.

### Gambar 1.2 Dari Segi Keakuratan Aplikasi

Dari segi keakuratan informasi responden yang menjawab sangat akurat 8,3%, yang menjawab akurat 50%, dan yang menjawab cukup akurat



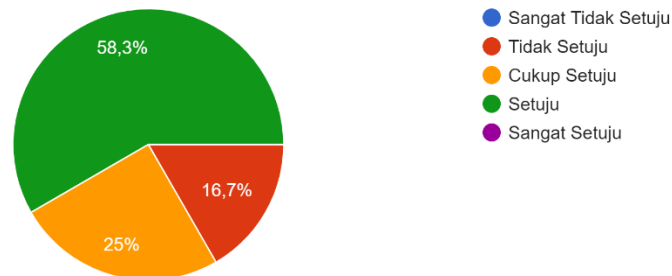
41,7%.

### Gambar 1.3 Dari Segi Tampilan Aplikasi

Dari segi tampilan aplikasi SIMARTA apakah menarik responden yang menjawab menarik 41,7%, cukup menarik 50% dan yang menjawab

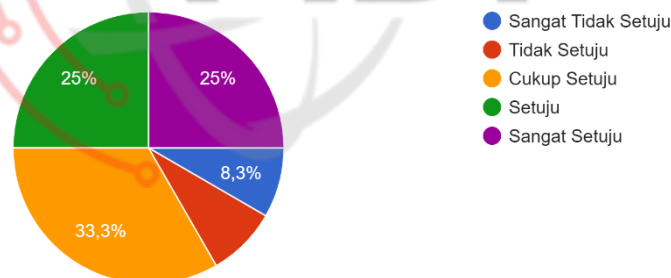


tidak menarik 8,3%.



**Gambar 1.4 Dari Segi Kemudahan Pengguna Aplikasi**

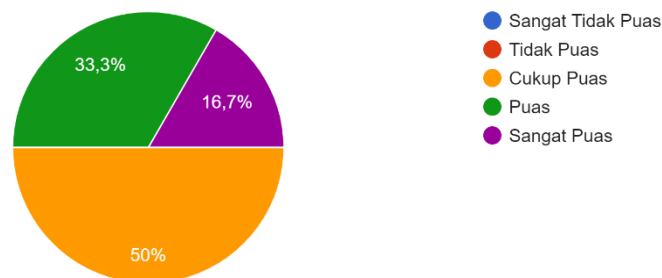
Dari segi kemudahan penggunaan aplikasi SIMARTA responden yang menjawab mudah 58,3%, cukup mudah 25%, dan yang menjawab tidak



mudah 16,7%.

**Gambar 1.5 Dari Segi Kecepatan Waktu Aplikasi**

Dari segi kecepatan sistem aplikasi SIMARTA, sudah cepat dalam menyediakan data, responden yang menjawab sangat cepat 25%, cepat 25%, cukup cepat 33,3%, dan untuk tidak cepat dan sangat tidak cepat 16,6%.



**Gambar 1.6 Yang Dirasakan Setelah Adanya Aplikasi**

kemudian setelah adanya aplikasi SIMARTA yang di rasakan responden yang menjawab sangat puas 16,7%, puas 33,3%, dan yang menjawab cukup puas 50%.

Jadi dari 6 pertanyaan yang di ajukan, dapat disimpulkan masih terdapat ketidakpuasan dari segi tampilan sebesar 8,3%, dari segi kemudahan menggunakan aplikasi SIMARTA, masih ada responden yang merasa tidak puas yang sebesar 16,7%, kemudian dari segi kecepatan waktu dalam menyediakan data, masih ada yang merasa tidak puas sebesar 16,6%, hal tersebut menjadikan alasan peneliti untuk mengambil objek penelitian aplikasi SIMARTA untuk mengatasi permasalahan dalam hal kepuasan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan model EUCS yang digunakan dalam penelitian ini, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Content berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?

2. Bagaimana Accuracy berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?
3. Bagaimana Format berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?
4. Bagaimana Ease of Use berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?
5. Bagaimana Timeliness berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?
6. Bagaimana variabel-variabel EUCS berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMARTA?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah aplikasi SIMARTA.
2. Mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIMARTA menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
3. Subjek penelitian adalah para pengguna SIMARTA yaitu dosen di Universitas Multi Data Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna pada aplikasi sistem Informasi Arsip dan Digital

(SIMARTA)di Universita Multi Data Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat**

1. Bagi Univeristas Multi Data Palembang (MDP)

Dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi SIMARTA, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan perusahaan selanjutnya.

2. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan tentang metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna pada pelayanan teknologi informasi suatu perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menjelaskan gambaran bab yang disusun dalam penulisan skripsi ini.

##### **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang isi Laporan awal yang berisikan Latar Belakang, Permasalahan, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat, Metodologi yang digunakan, serta Sistematika Penulisan.

##### **BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas tentang tinjauan rangkuman dari penelitian terdahulu. Tinjauan pustaka berisikan teori-teori umum yang dilakukan dalam mendukung penulisan.

### **BAB 3 Metodologi**

Pada bab ini menjelaskan tentang tahapan penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabe, serta hipotesis penelitian.

### **BAB 4 Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah institusi dan dilakukan analisis pada hal-hal yang menyangkut permasalahan, meliputi karakteristik responden, kemudian dilakukan uji Validasi, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linier Berganda, UjiHipotesis.

### **BAB 5 Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir dalam penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis pada bab sebelumnya, serta saran yang mungkin dapat dilakukan untuk perbaikan pada aplikasi SIMARTA.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. In *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika* (Vol. 3, Issue 1).
- Amanda Livia, Yanuar Ferra, & Devianto Dodi. (2019). *Jurnal Matematika UNAND. Uji Validitas Dan Teliabilitas Tingkat Partisipan Politik Masyarakat Kota Padang, Vol. VIII, 179–188.*
- Analisis Kepuasan Penggua Terhadap Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Media Pemasaran Properti Yogyakarta dan Jawa Tengah Menggunakan Metode EUCS. (2017), Vol. 21, 101-108. (2017). *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*. [www.rumah.com](http://www.rumah.com).
- Christina, R., Aris, N., & Asmara, A. (n.d.). *Peranan Penataan Kearsipan Sebagai Sumber Informasi Bagi Pimpinan Dalam Pengambilan Keputusan The Role Of Achieve Management as Information Resource For Decision Making Process.*
- Dalimunthe Nurmaini & Ismiati Cici. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, 71–75.*
- Diah Sumirah. (2019) *Bisnis, J., Pemasaran, D., & Oscar, B. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, Vol-09, 1–11.*
- Fitriansyah, A. & H. Ibnu. 2018. (2018). *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018 STMIK Atma Luhur Pangkalpinang*. [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id).
- Ghozali. (2013). Pengembangan, D., Terhadap, P., Masyarakat, P., Objek, S., Di, W., Kabupaten, D., Sani, W., Irhamna, A., Jurusan, \*, Pembangunan, E., Ekonomi, F., & Semarang, U. N. (2017). *Economics Development Analysis Journal. Economics Development Analysis Journal, 6(3).* <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>.

- Ghozali Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Ghozali Imam, Ed.; 9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gunawan aldo andreas, & Sunardi. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* 2016, 16(1), 1–12.
- Jurnal Ilmiah Manajemen*, (2016) *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-LEARNING*. Vol. VI, 416 - 433,; Vol. VI (Issue 3). (n.d.).
- Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna E-LEARNING Sebagai Pendukung Aktifitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 7, 25–31. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/index>.
- Ketut Suprpta. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 13(1), 5–11.
- Kurniasih Indah, & Pibriana Desi. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 8, 181–198.
- Lapian, A., Massie, J., Ogi, I., Agnes Lapian, A., Massie, J., Ogi, I., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2016). Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran pada Pt. Bpr Prisma Dana Amurang. *EMBA*, 4(1), 1330–1339.
- Meyliana, Henry Antonius E. W., & Stephen W. Santoso. (2011). Binus Journal Publishing. *Meyliana; Henry Antonius E. W.; Stephen W. Santoso. Kepuasan Pengguna Terhadap LMS Binusmaya: Perspektif Implementasi Crm Pada Institusi Pendidikan Untuk Karakteristik Layanan*, Vol. 2, 993–1003.
- Muhidin, S. A., Winata, H., & Santoso, B. (n.d.). *Pengelolaan Arsip Digital*.
- Saputra Arif & Denny Kurniadi, 2019. (n.d.). *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS*, Vol. 7, 59–66. Retrieved May 23, 2022, from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/index>.
- Saputra Arif, & Kurniadi Denny. (2019). *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-campus Di IAIN*



*BukitTinggi Menggunakan Metode EUCS, Vol 7, 59–66.*  
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/index>.

- Sevtiyani, I., Program, F. F., D3, S., Medis, R., Kesehatan, I., Kesehatan, F., Jenderal, U., Yani, A., Brawijaya, J., Barat, R., & Korenspondensi, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. In *Health Information Management Journal ISSN* (Vol. 8, Issue 2).
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. In *Jurnal Sistem Informasi* (Vol. 9).
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kuanlitatif, dan R&D* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Agung Mulia Jaya Motor Jakarta Barat. Universitas Pamulang, T. Selatan. 2009, hlm. 43 – 55. (n.d.). *BAB III*. Retrieved May 19, 2022, from <http://eprints.unpam.ac.id/7012/4/BAB%20III.pdf>
- Suryawan Bayu Muhaji & Prihandoko. 2017. Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS, E., Bayu Suryawan, M., & Kunci -SIAKAD, K. (2017). *Evaluation of SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Using TAM and EUCS Approach*.
- Tulodo Rejeki Asri Bernadeta, & Solochin Achmad. (2019). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan, Vol. 10, 25–43*.