

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN (SIK) PADA DISTRIK NAVIGASI PALEMBANG KELAS 1 MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)



Oleh :

Firman Nadiansyah

1822240078

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2023**

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

Program Studi Sistem Informasi
Tugas Akhir Sarjana Komputer
Semester Genap Tahun 2022/2023

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK)
Pada Distrik Navigasi Palembang Kelas 1 Menggunakan Metode End User Computing
Satisfaction (EUCS)**

Firman Nadiansyah

1822240078

Abstrak

Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang dibangun oleh Kementerian Perhubungan Laut yang di pakai seluruh UPT Dinas Perhubungan untuk mengelola data pegawai seperti data pribadi yang mencakup nama, alamat, riwayat pemangkatan, pengangkatan, riwayat pekerjaan, riwayat mutasi, riwayat pendidikan, dan juga mempermudah Admin Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengambil data pegawai terkait masalah kebutuhan usulan diklat. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang adalah Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variabel, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness. Untuk pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner *Google Form* Peneliti menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS), diharapkan setelah dilakukannya penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang.

Kata Kunci: Sistem Informasi Kepegawaian (SIK), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi pada era globalisasi semakin tinggi, diperlukan suatu terobosan yang dapat memudahkan dalam mendapatkan informasi. Teknologi sangat berperan penting dalam dunia kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Dengan teknologi penyelesaian sebuah masalah bisa dilakukan lebih cepat jika dibandingkan dengan cara manual (Hartono, 2008).

Teknologi informasi berpengaruh di bidang pemerintah, penggunaan komputer sangat diperlukan untuk pengelolaan administrasi memerlukan informasi yang cepat dan akurat. Sistem adalah kumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan (Abdul Kadir, 2014). Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas pengguna yang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen. Oleh karena itu dalam pelaksanaan kegiatan sebuah instansi akan menghasilkan dokumen-dokumen yang digunakan sebagai buktidari pelaksanaan kegiatan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi pelaksanaan tata kepegawaian di dalam instansi pemerintah berkembang menjadi secara elektronik. Pekerjaan di kantor yang sifatnya rutinitas dan berulang-ulang sering kali membuat waktu habis untuk pekerjaan yang sama setiap hari. Aktivitas seperti memantau atau mengelola data-data sistem kepegawaian menjadi prioritas, efisiensi dan efektivitas pekerjaan berpengaruh pada berguna dan bermanfaatnya sistem. Produktifitas pengguna tergantung pada kinerja pekerjaan mereka (Priyono dan Yasin, 2006).

Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) yang dibangun oleh Kementerian Perhubungan

Laut yang di pakai seluruh UPT Dinas Perhubungan untuk mengelola data pegawai seperti data pribadi yang mencakup nama, alamat, riwayat pemangkatan, pengangkatan, riwayat pekerjaan, riwayat mutasi, riwayat pendidikan, dan juga mempermudah Admin Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengambil data pegawai terkait masalah kebutuhan usulan diklat. Penanggung jawab dari aplikasi SIK ini adalah Admin UPT (Unit Pelaksana Teknis). Aplikasi SIK ini ada kurang lebih sejak 2011-2012. Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem (Aini, Ridwandono, & Safitri, 2021). Salah satu model yang dapat diimplementasi dalam mengukur kepuasan pengguna tersebut dipresentasikan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) adalah model *End-User Computing Satisfaction* dengan mempertimbangkan beberapa variabel yang berfokus terhadap kepuasan pengguna pada informasi yang disediakan oleh aplikasi spesifik. Variabel yang menentukan kepuasan pengguna adalah Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness (Vaya Annisa Izzati, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh (Nani Suriani Munthe, 2019) mengenai tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di perpustakaan sekolah tinggi keguruan dan ilmu pendidikan bina bangsa getsempena Banda Aceh, peneliti melakukan evaluasi agar dapat mengetahui kepuasan pengguna perpustakaan saat menggunakan OPAC. Serta (Nilam Shafira, 2021) dengan judul Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi mobile MyIndihome untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi MyIndihome.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka peneliti ingin menyusun penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan**

Pengguna Pada Aplikasi Sistem informasi Kepegawaian (SIK) Pada Distrik Navigasi Palembang Kelas 1 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”.

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. Apakah Content berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?
2. Apakah Accuracy berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?
3. Apakah Format berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?
4. Apakah Ease Of Use berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?
5. Apakah Timeliness berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?
6. Apakah Variabel-variabel EUCS berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Tingkat Kepuasan Pengguna) dari Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah aplikasi SIK pada Distrik Navigasi Palembang

2. Mengukur kesuksesan aplikasi SIK menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).
3. Subjek penelitian adalah para pengguna SIK yaitu pegawai di Distrik Navigasi Palembang Kelas 1.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesuksesan pada aplikasi sistem informasi kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang

Dapat memberikan informasi kesuksesan aplikasi SIK, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan dalam kebijakan perusahaan selanjutnya.

2. Bagi Penulis

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

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan gambaran bab yang disusun dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka dari Proposal Tugas Akhir seperti konsep yang meliputi karakteristik sistem dan klarifikasi sistem, konsep informasi dan teori lainnya yang berhubungan dengan penulisan ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi suatu pembahasan mengenai kesesuaian ilmu pengetahuan dengan metode-metode yang digunakan agar mampu mendapatkan suatu keputusan terhadap langkah tahap masalah yang akan diselesaikan.

BAB 4 Hasil dan Pembahasan

Bab ini dilakukan analisis pada hal-hal yang menyangkut permasalahan, kemudian dilakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji Hipotesis.

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 Sistem Informasi Kepegawaian (SIK) pada Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B. B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Pengembangan Sistem informasi dan informatika* , 3 (1).
- Aziati. (2019). *Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean* (Vol. 2).
- Christina, R. 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.
- Diah Sumirah. Bisnis, J. P. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto 2000). *Bisnis dan Pemasaran* , 09, 1-11.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.
- Hutahaean, J. (2018). Konsep Sistem Informasi.
- Saputra Arif, & K. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukit Tinggi Menggunakan Metode EUCS. *Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika* , 7, 59-66.
- Setiawan, B. (2016). Teknik Praktis Analitis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS.
- Sevtiyani, I., Program, F. F., D3, S., Medis, R., Kesehatan, I., Kesehatan, F., Jenderal, U., Yani, A., Brawijaya, J., Baart, R., & Korenspondensi, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Health Information Management ISSN* , 8 (2).
- Shafira, N. (2021). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile MYINDIHOME.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Alphabet, Ed.)

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kuanlitatif, dan R&D. (E. A. Sugiono, Ed.)

Yunita, I. (2017). Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Tulis (Tchnology Uin Library Information System) pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* .

