

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
EMPLOYEE SELF SERVICE DI PT INDOFOOD CBP SUKSES  
MAKMUR TBK MENGGUNAKAN METODE ENDUSER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**



**Oleh:**

**Yoga Wahyu Pratama 1822240092**

**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 APLIKASI  
EMPLOYEE SELF SERVICE DI PT INDOFOOD CBP SUKSES  
MAKMUR TBK MENGGUNAKAN METODE END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Yoga Wahyu Pratama    1822240092

**Abstrak**

Pengadaan sistem komputerisasi dalam kegiatan kerja milik organisasi, dengan menggunakan teknologi sebagai acuan efektifitas kinerja perusahaan, akan meningkatkan efisiensi pola kerja dan waktu pengerjaan, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk mengenai sistem pengolahan data absensi karyawan, yang mana PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk mengelola data absensi karyawan secara terkomputerisasi. Pada kesempatan ini peneliti melakukan sebuah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Employee Self Service* dikarenakan untuk aplikasi ini memang belum dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna, diharapkan setelah dilakukannya penelitian ini dapat membantu PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dalam mengembangkan aplikasi *Employee Self Service*. 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* -0,065, variabel *Accuracy* 0,189, variabel *Format* 4,281, variabel *Ease of Use* -0,441, variabel *Timeliness* -0,167, sedangkan berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 3,791 dan nilai signifikansi 0,003. Maka disimpulkan setiap variabel EUCS secara serentak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** *Employee Self Service*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), SPSS (*StatisticalProduct and Service Solution*)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengadaan sistem komputerisasi dalam kegiatan kerja milik organisasi, dengan menggunakan teknologi sebagai acuan efektifitas kinerja perusahaan, akan meningkatkan efisiensi pola kerja dan waktu pengerjaan, sehingga mendukung perencanaan dan peningkatan kualitas organisasi. Jika sistem absensi karyawan menggunakan sistem komputerisasi yang baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih cepat karena tidak harus antri absen terlalu lama dan membuang waktu atau kertas. Oleh karena itu, perusahaan bisa menghemat waktu dan uang ketika sistem absensi karyawan telah terkomputerisasi dengan baik, karena tidak perlu ada kartu atau kertas guna mendukung sistem absensi, sehingga bagian SDM atau penggajian hanya perlu melihat laporan hasil absensi tanpa harus memantau sistem absensi karyawannya(Kuncoro, 2021).

Hal ini sejalan dengan ketentuan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk mengenai sistem pengolahan data absensi karyawan, yang mana PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk mengelola data absensi karyawan secara terkomputerisasi. Sistem absensi yang menggunakan perangkat teknologi informasi dengan bantuan sistem informasi akan di

awali 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 data absen, pengajuan absensi dan pengajuan lembur.

Data yang dapat dihasilkan dari sebuah sistem absen adalah waktu kedatangan dan kepulangan karyawan yang hadir untuk bekerja di kantor. Kemudian, karyawan yang tidak masuk kerja juga dapat diketahui statusnya apakah yang bersangkutan izin atau sakit. Pengelolaan absen perlu dilaksanakan secara baik dan terstruktur, karena jika pegawai atau pekerja lupa ataupun tidak mencatatkan jam hadirnya akan dapat mempengaruhi komponen-komponen yang ada pada gaji, terutama sekali pada pos tunjangan, dikarenakan tunjangan yang diberikan perusahaan pada setiap pegawai atau pekerja tergantung dari beberapa banyak pegawai atau pekerja hadir pada jam kerja.

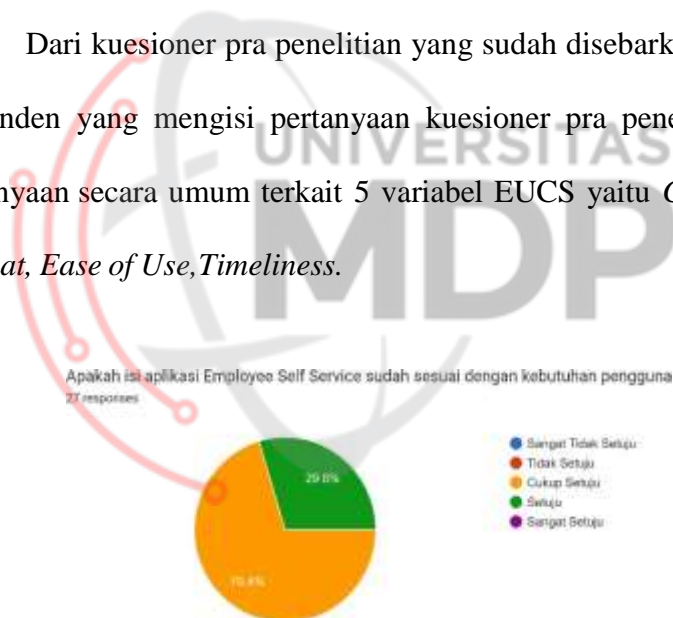
PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk merancang dan membangun sistem informasi pengelolaan absen milik mereka sendiri yang bernama *Employee Self Service* berbasis *Website* yang digunakan oleh pegawai. Sistem ini digunakan oleh pegawai untuk pengelolaan data absen selama bekerja di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan

evaluasi terhadap sebuah sistem (Aini dkk., t.t.) Terdapat beberapa model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna seperti model *Pieces*, model *Naïve Bayes*, dan model *End-User Computing Satisfaction*, namun pada penelitian ini peneliti merasa bahwa model *End-User Computing Satisfaction* lebih cocok digunakan karena lebih mudah dalam mencari bahan studi literatur. Salah satu model yang dapat diimplementasi dalam mengukur kepuasan pengguna tersebut dipresentasikan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) 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* atau isi, *Accuracy* atau akurasi, *Format* atau bentuk, *Ease of Use* atau kemudahan penggunaan, dan *Timeliness* atau ketepatan waktu dari informasi yang telah disediakan oleh sistem informasi (Izzati, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh (Akbar, 2022) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction, peneliti melakukan evaluasi agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen surat dengan hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna apabila diukur dengan variabel EUCS adalah sebesar 3,8 sehingga dapat dikatakan pada kategori baik dan semua variabel yaitu content, accuracy, format, easy to use dan timeliness mempengaruhi kepuasan pengguna..

Serta (Darwi & Efrizon, 2019) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna E- LEARNING Sebagai Pendukung Aktifitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS, peneliti melakukan evaluasi agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna E-LEARNING di jurusan teknik elektronika FT UNP dengan hasil penelitian analisis data menunjukkan bahwa variabel di dalam metode EUCS secara bersama sama berkontribusi yang signifikansi sebesar 45% kepada kepuasan pengguna sistem informasi e-learning di jurusan teknik elektronika FT UNP.

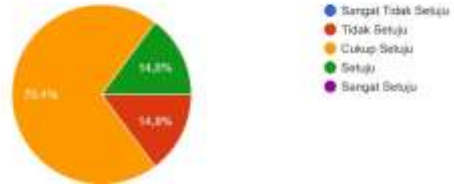
Dari kuesioner pra penelitian yang sudah disebarakan didapatkan 27 responden yang mengisi pertanyaan kuesioner pra penelitian, dengan 6 pertanyaan secara umum terkait 5 variabel EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*.



Gambar 1. 1 Dari Segi Isi Aplikasi

Dari segi isi sudah sesuai kebutuhan pengguna responden yang menjawab cukup setuju 70,4% dan menjawab setuju 29,6%.

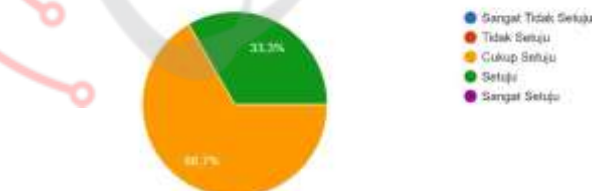
Apakah aplikasi Employee Self Service sudah menyediakan informasi yang akurat  
27 jawaban



Gambar 1. 2 Dari Segi Keakuratan Aplikasi

Dari segi keakuratan informasi responden yang menjawab setuju 14,8%, cukup setuju 70,4% dan masih ada yang menjawab tidak setuju mencapai 14,8%.

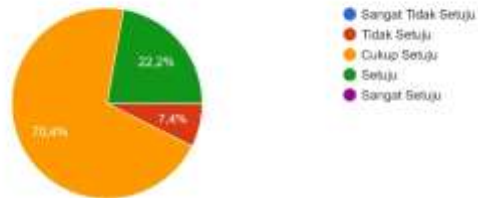
Apakah aplikasi Employee Self Service sudah memiliki tampilan yang menarik  
27 jawaban



Gambar 1. 3 Dari Segi Tampilan

Dari segi tampilan responden yang menjawab menarik 33,3% dan cukup menarik 66,7%.

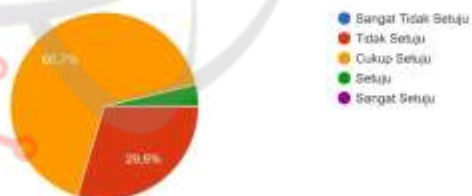
Apakah fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Employee Self Service mudah untuk digunakan  
27 jawaban



Gambar 1. 4 Dari Segi Kemudahan Pengguna Aplikasi

Dari segi kemudahan penggunaan aplikasi responden yang menjawab setuju 22,2%, cukup setuju 70,4% dan yang masih ada yang menjawab tidak setuju 7,4%.

Apakah sistem aplikasi Employee Self Service sudah memberikan respon yang cepat dalam menyediakan data  
27 jawaban



Gambar 1. 5 Dari Segi Kecepatan Waktu Aplikasi

Dari segi kecepatan sistem, masih kurang cepat dalam menyediakan data, responden yang menjawab setuju 3,7%, cukup setuju 66,7% dan tidak setuju 29,6%.



Jadi dari 5 pertanyaan yang di ajukan, dapat disimpulkan masih terdapat ketidak puasan dari segi keakuratan informasi sebesar 14,8%, dari segi kemudahan penggunaan aplikasi *Employee Self Service* masih ada responden yang merasa tidak puas sebesar 7,4%, kemudian dari segi kecepatan waktu dalam menyediakan data masih ada yang merasa tidak puas sebesar 29,6%, hal tersebut menjadi alasan peneliti untuk mengambil objek penelitian aplikasi *Employee Self Service* untuk mengatasi permasalahan dalam hal kepuasan pengguna.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana *Content* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?
2. Bagaimana *Accuracy* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?
3. Bagaimana *Format* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?
4. Bagaimana *Ease of Use* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?

5. Bagaimana *Timeliness* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?
6. Bagaimana Variabel-variabel EUCS berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*?

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi *Employee Self Service*.
2. Mengukur kepuasan pengguna aplikasi *Employee Self Service* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Subjek penelitian adalah para pengguna aplikasi *Employee Self Service* yaitu pegawai di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel *Content* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.
2. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel *Accuracy* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.
3. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel *Format* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.
4. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel *Ease of Use* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.

5. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel *Timeliness* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.
6. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh Variabel-variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna *Employee Self Service*.

#### **1.4.2 Manfaat**

1. Bagi PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk

Dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi *Employee Self Service*, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem.

2. Bagi Penulis

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

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

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

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, dan sistematika penulisan.

## **BAB II Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang di gunakan dalam penelitian.

Rangkuman dari penelitian terdahulu.

## **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang akan di lakukan, teknik pengumpulan data, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variable, serta hipotesis penelitian.

## **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang 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, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), UjiHipotesis.

## **BAB V Penutup**

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 *Empolyee Self Service*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., Ridwandono, D., & Safitri, M. (t.t.). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA. Dalam *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)* (Vol. 02, Nomor 1).
- Akbar, B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 3, 24–32.  
<https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>
- Aprilianti, K. (2022, Juli 10). *Absensi Online untuk Permudah Pengelolaan Kehadiran Karyawan*. Hasmicro.
- Budiwaskito, R. (2010). *Makalah II2092 Probabilitas dan Statistik-Sem. I Tahun*.
- Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING SEBAGAI PENDUKUNG AKTIVITAS PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(1), 25.  
<https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103639>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Golo<sup>1</sup>, Z. A., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna*.

- Izzati, V. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Kuncoro, H. (2021, Februari 17). *Absensi Karyawan: Pengertian, Format, Tujuan dan Manfaat*. Jojonomic.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8, 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Putri, D., & Sihotang, F. P. (2022). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs) Untuk Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang. *MDP Student Conference*, 1(1), 32–38.
- Rabudin. (2016, Februari). *Populasi dan Sampel*. Detik Pendidikan.
- 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. Dalam *Health Information Management Journal ISSN* (Vol. 8, Nomor 2).
- Sugandi, M., & Halim, R. M. (2020). ANALISIS END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA APLIKASI MOBILE UNIVERSITAS BINA DARMA. *SISTEMASI*, 9, 143. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i1.625>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwanti, S., Yudhana, A., & Herman, H. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 12(2), 149–161.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188.