

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI
ORIFLAME MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Tessalonika Vevayosa Sibero

NPM: 161708959

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AKHIR APLIKASI ORIFLAME MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

yang disusun oleh

TESSALONIKA VEYAYOSA SIBERO

161708959

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 10 November 2021

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng	Telah menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.	Telah menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella	Telah menyetujui
Penguji 3	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs	Telah menyetujui

Yogyakarta, 10 November 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Tesselonika Vevayosa Sibero
NPM : 161708959
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi
Oriflame menggunakan *metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 November 2021
Yang menyatakan,

Tesselonika Vevayosa Sibero
161708959

PRAKATA

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Atas rahmat, karunia, dan peyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir aplikasi Oriflame menggunakan metode *End User Computing Satisfaction(EUCS)* pada cabang Kota Medan”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi dari Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan, baik materi maupun nonn materi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu menyertai dan memberikan anugerah yang tiada henti dan melimpah kepada penulis.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan mendukung penulis sejak awal semester.
4. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. selaku Sekertaris Prodi Program Studi Sistem Informasi yang turut serta mendukung penulis selama masa kuliah hingga saat ini.
5. Ibu F. Sapty Rahayu, S.T.,M.Kom selaku dosen Program Studi Sistem Informasi yang selalu senantiasa membimbing dan mendukung penulis.
6. Bapak Al. Bagas P., S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing pertama penulis yang tidak pernah henti-hentinya mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing kedua penulis yang tidak pernah lelah mendukung penulis untuk tetap semangat berjuang mengerjakan tugas akhir ini hingga akhir.
8. Bapak Tarigan tercinta, Mamak (Almh), Abang tua dan Adik kesayangan penulis yang tidak pernah mengeluh dan selalu mendukung penulis setiap saat hingga tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2016, yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama-sama dari awal. Terimakasih untuk kehidupan dan lingkungan belajar yang kondusif.
10. Sahabat penulis Sunny (Ave Silangit, Feronika Padang, Putri Gilly, dan Emmya) yang selalu mendukung dan mendoakan penulis hingga mampu berjuang dan bertahan hingga saat ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna Thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Yogyakarta, 10 November 2021

Penulis,

Tessalonika Vevayosa Sibero

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang berkembang dengan sangat pesat belakangan ini membantu dalam melakukan transaksi. Salah satu teknologi keuangan yang sedang banyak diminati saat ini dalam pembayaran non-tunai adalah Oriflame. Oriflame merupakan aplikasi dari Perusahaan PT. Orindo Alam Ayu. Aplikasi Oriflame digunakan untuk menggantikan kebutuhan para member ketika ingin melakukan transaksi seperti berbelanja secara online, melihat produk melalui katalog online yang telah disediakan pada Oriflame. Penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi aplikasi Oriflame terhadap kepuasan pengguna/user serta menganalisis keadaan maupun kondisi yang mempengaruhi kepuasan pengguna/user ketika menggunakan aplikasi Oriflame sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pada aplikasi Oriflame. Pada penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Instrument EUCS yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah isi(*content*), keakuratan(*accuracy*), format(*format*), kemudahan dalam penggunaan(*ease of use*) dan ketepatan waktu(*timeliness*).

Metodologi pengolahan data pada penelitian ini akan dikerjakan dengan cara menyebarkan kuesioner yang akan kepada pengguna aplikasi Oriflame yang tersebar di seluruh Indonesia.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna; Aplikasi Oriflame; *EUCS*.

ABSTRACT

The development of technology that is developing very rapidly lately helps in making transactions. One of the most popular financial technologies in non-cash payments is Oriflame. Oriflame is a mobile banking application from Oriflame Corporation. The Oriflame application is used to replace the needs of customers when they want to make transactions such as transfers to other Oriflame account users and different bank accounts. This research is aimed at studying the Oriflame application and user satisfaction as well as analyzing the situations that affect user satisfaction when using the Oriflame application so that it can be used as evaluation material for improving the quality of the Oriflame application. In this study, the approach adopted is to use the End User Computing Stratification (EUCS) method.

The data processing methodology in this research will be carried out by applying a questionnaire to application users who are well-known throughout Indonesia.

Keywords: User Satisfaction; Oriflame application; EUCS.

DAFTAR ISI

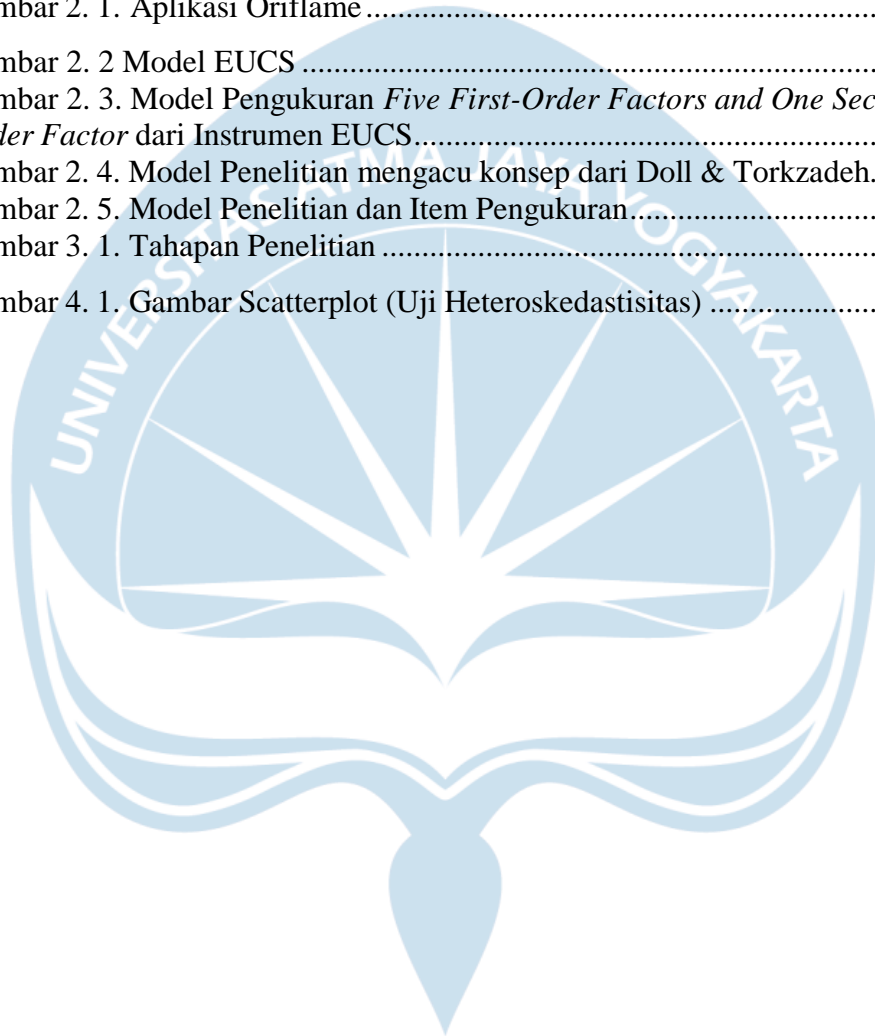
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan.....	6
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Bagan Keterkaitan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1. Kepuasan Pegguna	13
2.2.2. Oriflame	13
2.2.3. End User Computing Satisfaction	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Tahapan Penelitian.....	26
3.1.1 Studi literatur.....	27
3.1.2 Penentuan Instrumen Penelitian	27
3.1.3 Penyusunan Hipotesis	29
3.1.4 Pengumpulan Data	30
3.1.5 Pengolahan Data.....	32
3.1.6 Analisis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.2. Statistik Deskriptif.....	38

4.3. Uji Kualitas Data	40
4.4. Uji Asumsi Klasik	43
4.5. Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	46
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.7. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
Lampiran	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Bagan Keterkaitan	8
Gambar 2. 1. Aplikasi Oriflame	15
Gambar 2. 2 Model EUCS	17
Gambar 2. 3. Model Pengukuran <i>Five First-Order Factors and One Second-Order Factor</i> dari Instrumen EUCS.....	18
Gambar 2. 4. Model Penelitian mengacu konsep dari Doll & Torkzadeh.....	20
Gambar 2. 5. Model Penelitian dan Item Pengukuran.....	21
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	26
Gambar 4. 1. Gambar Scatterplot (Uji Heteroskedastisitas)	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Studi Sebelumnya	11
Tabel 2. 2. Item Instrumen Model EUCS	19
Tabel 2. 3. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Content</i>	21
Tabel 2. 4. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Accuracy</i>	22
Tabel 2. 5. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Format</i>	23
Tabel 2. 6. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Ease of Use</i>	24
Tabel 2. 7. Referensi Item Pengukuran pada Variabel <i>Timeliness</i>	24
Tabel 3. 1. Item Pertanyaan Kuesioner	28
Tabel 3. 2. Hipotesis penelitian.....	30
Tabel 4. 1. Usia Responden.....	36
Tabel 4. 2. Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4. 3. Pekerjaan Responden	37
Tabel 4. 4. Lama Bekerja Responden	38
Tabel 4. 5. Statistik Deskriptif Variabel.....	39
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Konstruk.....	40
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 8. Hasil Pengukuran Uji Normalitas	43
Tabel 4. 9. Hasil Pengukuran Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4. 10. Hasil Pengukuran Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4. 11. Hasil Pengukuran Uji Autokorelasi	46
Tabel 4. 12. Hasil Pengukuran Uji t.....	47
Tabel 4. 13. Hasil Uji Hipotesis	48
Tabel 4. 14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 15. Hasil Uji R ²	53
Tabel 4. 16. Hasil Uji Statistik F.....	53