

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SIATMA
dengan Metode End User Computing Satisfaction**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Rivaldo Kion

171709562

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SIATMA
DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

yang disusun oleh

Rivaldo Kion

171709562

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 16 Februari 2023

	Keterangan
Dosen Pembimbing 1 : Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Tim Penguji	
Penguji 1 : Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3 : Julius Galih Prima Negara, S.Kom, M.T.I	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 16 Februari 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Rivaldo Kion
NPM : 171709562
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Akademik Terpadu Atma Jaya dengan Metode End-User Computing Satisfaction

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, 24 Januari 2023

Yang menyatakan,

Rivaldo Kion
171709562

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan terima kasih tak henti-hentinya penulis naikkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kuasa dan kebesaran-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan pengerjaan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan SIATMA dengan Metode End-User Computing Satisfaction”. Dalam pengerjaan tugas akhir ini, penulis mendapati banyak kendala dan kesulitan. Namun, berkat kebaikan dan kemurahan Sang Pencipta dan juga pihak-pihak lain yang turut membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, semua kendala dan kesulitan yang dialami dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang turut serta membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan tugas akhir ini.

1. Bapak, Mama, Abang, Dede, Kak Vano, dan Adik Ei. Terima kasih untuk kepercayaan, doa, dan dukungan yang selalu senantiasa mengiringi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga besar Kabes-Namsa. Terima kasih untuk semua doa, dukungan, dan semangat yang kalian berikan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D. sebagai dosen pembimbing tugas akhir penulis. Terima kasih untuk seluruh bimbingan, kritik, saran, dan masukan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen serta staf Universitas Atma Jaya terlebih khusus kepada dosen dan staf program studi Sistem Informasi. Terima kasih untuk semua ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama menimba ilmu di UAJY dan juga selama penulisan tugas akhir ini.
5. Jo, Ata, dan Eku sebagai sahabat setia penulis sedari masih mahasiswa baru yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini walaupun mereka sudah lulus lebih duluan.
6. Papito dan Cici sebagai kakak saya yang setia memberikan semangat dan dukungan selama penulisan tugas akhir ini. Terima kasih untuk kesempatannya untuk bertumbuh dan berkembang bersama di Rumah Bapak.
7. Rafa, mercon, hans, jonathan, omega, vembri, mika, gea, afif, kanka, rian, figun, anita, bea, aldo, billi, anita, regi. Terima kasih sudah berjuang bersama untuk

- menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kita masing-masing. Terima kasih juga sudah menjadi tempat untuk berbagi keluh kesah selama penulisan tugas akhir ini.
8. Amas Kambu sebagai adik saya yang selalu setia untuk memberikan motivasi dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
 9. Teman-teman prodi Sistem Informasi Angkatan 17. Terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin selama ini. Terima kasih juga untuk dukungan dan bantuan yang diberikan selama penulisan tugas akhir ini.
 10. Keluarga besar Marching Band Atma Jaya Yogyakarta sebagai UKM pilihan saya untuk mengembangkan minat dan bakat. Terima kasih sudah menjadi wadah untuk penulis mengembangkan diri.
 11. Barisan para mantan dan semua yang pergi tanpa sempat aku miliki. Terima kasih untuk waktu dan motivasi yang kalian berikan selama pengerjaan tugas akhir ini. Semoga kalian selalu sehat dimanapun berada.
 12. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan oleh penulis satu persatu. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan dari kalian semua. Tuhan memberkati kita semua.

Penulis mendapati bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dengan adanya kritik, saran, dan masukan yang membangun dari pembaca. Penulis berharap dengan adanya tugas akhir ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu dan dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan ilmu dengan topik terkait.

Yogyakarta, Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

Penerapan teknologi dewasa ini kian pesat dalam membantu manusia untuk melakukan kegiatan sehari-harinya. Dunia perkuliahan menjadi salah satu bidang yang gencar untuk penerapan teknologi dalam tiap kegiatannya. Salah satu contoh penerapan teknologinya yaitu melalui penggunaan situs informasi akademik mahasiswa. Mengingat pentingnya situs informasi akademik mahasiswa ini pun membuat Universitas Atma Jaya Yogyakarta membuat sebuah sistem informasi yang dinamakan SIATMA (Sistem Informasi Akademik Terpadu Atma Jaya). SIATMA dirancang untuk memberikan informasi terkait kegiatan akademik kepada mahasiswa. Sampai saat ini, SIATMA belum diketahui apakah telah terbukti mampu memuaskan penggunanya dimana sebuah sistem akan bermanfaat apabila telah mengevaluasi sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang merupakan mahasiswa aktif strata 1 terhadap layanan yang diberikan oleh SIATMA. Penelitian ini menggunakan teori dan model penelitian EUCS yang bersumber dari penelitian Doll dan Torkzadeh. Penelitian ini memperoleh hasil yaitu responden mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap SIATMA. Selain itu, penelitian ini juga memperoleh hasil bahwa lima faktor dari EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna SIATMA.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna; End-User Computing Satisfaction; Sistem Informasi; SIATMA*

ABSTRACT

The application of technology today is increasing rapidly in helping humans to carry out their daily activities. The world of lectures is one of the fields that is aggressively implementing technology in each of its activities. One example of the application of technology is through the use of student academic information sites. Given the importance of this student academic information site, Atma Jaya Yogyakarta University created an information system called SIATMA (Atma Jaya Integrated Academic Information System). SIATMA is designed to provide information related to academic activities to students. Until now, it is not known whether SIATMA has been proven to be able to satisfy its users where a system will be useful if it has evaluated the system. This study aims to determine the level of satisfaction of users who are active undergraduate students with the services provided by SIATMA. This study uses EUCS theory and research model which originates from Doll and Torkzadeh's research. This study obtained the results that student respondents had a good level of satisfaction with SIATMA. In addition, this study also obtained the results that the five factors of EUCS, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a partially significant effect on SIATMA user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction; End-User Computing Satisfaction; Information Systems; SIATMA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Bagan Keterkaitan.....	6
BAB II.....	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	11
2.2.2 Sistem Informasi Akademik Terpadu Universitas Atma Jaya Yogyakarta (SIATMA).....	11
2.2.3 End-User Computing Satisfaction.....	12
2.3 Model Penelitian.....	16
BAB III.....	22

3.1 Tahapan Penelitian	22
3.1.1 Studi Literatur	23
3.1.2 Penentuan Instrumen Penelitian	23
3.1.3 Penyusunan Hipotesis	25
3.1.4 Pengumpulan Data	26
3.1.5 Pengolahan Data	28
3.1.6 Analisis.....	31
BAB IV	32
4.1 Pendahuluan	32
4.2 Uji Kualitas Instrumen	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reliabilitas	34
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	36
4.3.1 Karakteristik responden	36
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel EUCS	39
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1 Uji Normalitas.....	42
4.4.2 Uji Multikolinearitas	44
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.4.4 Uji Autokorelasi.....	46
4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	47
4.5.1 Hasil Uji t (Hasil Uji Secara Parsial)	47
4.5.2 Uji Statistik F	50
BAB V.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	53
Daftar Pustaka	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean	3
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2. 1 Landing Page Situs Informasi Akademik Atma Jaya.....	12
Gambar 2. 2 Model EUCS dan 5 variabelnya	13
Gambar 2. 3 Model Five First-Order Factors and One Second-Order Factor...	14
Gambar 2. 4 Model penelitian	16
Gambar 2. 5 Model penelitian dan item pengukuran	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 12 Item Pengukuran Doll dan Torkzadeh	15
Tabel 2. 2 Tabel Pertanyaan Variabel Content.....	18
Tabel 2. 3 Tabel Pertanyaan Variabel Accuracy	19
Tabel 2. 4 Tabel Pertanyaan Variabel Format.....	20
Tabel 2. 5 Tabel Pertanyaan Variabel Ease of Use	20
Tabel 2. 6 Tabel Pertanyaan Variabel Timeliness.....	21
Tabel 3. 1 20 Item Pengukuran Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	26
Tabel 3. 3 Jumlah Populasi.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Nilai R_{tabel}	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	35
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan Mahasiswa.....	37
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Program Studi	38
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Rentang Waktu Penggunaan SIATMA	39
Tabel 4. 8 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Content.....	40
Tabel 4. 9 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Accuracy	40
Tabel 4. 10 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Format.....	41
Tabel 4. 11 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Ease of Use	42

Tabel 4. 12 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Timeliness.....	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 16 Hasil Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji t.....	47
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik F.....	50

