

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM KARYAWAN
(SIKAWAN) DI RUMAH SAKIT DR. OEN SOLO BARU
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Made Caesar Arifian Satria

NPM: 201710720

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM KARYAWAN (SIKAWAN) DI RUMAH SAKIT DR. OEN SOLO BARU MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

yang disusun oleh

Made Caesar Arifian Satria

201710720

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 22 Juli 2024

| | | Keterangan |
|--------------------|---|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji | | |
| Penguji 1 | : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2 | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 3 | : Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom. | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 22 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

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 KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Made Caesar Arifian Satria
NPM : 201710720
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Karyawan (SIKAWAN) di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Menggunakan 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, 5 Juli 2024

Yang menyatakan,



Made Caesar Arifian Satria

201710720

PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction". Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu menyertai dan memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pengerjaan tugas akhir berlangsung.
2. Orang tua, keluarga dan saudara yang selalu memberikan dukungan moral dan materiil serta doa yang tulus kepada penulis.
3. Bapak Julius Galih Prima Negara S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li., selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas kesabaran Ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, serta atas seluruh ilmu yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas semangat dan kesabaran yang Bapak berikan kepada penulis, serta seluruh ilmu dan arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh teman – teman seperjuangan di Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya, rasa kekeluargaan dan kebahagiaan yang selama ini sudah terjalin.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam melakukan proses penyusunan tugas akhir ini. oleh karena itu, Penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan membantu dalam proses penyempurnaan. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a series of loops and a final flourish.

Made Caesar Arifian Satria

INTISARI

Kualitas pelayanan Rumah Sakit tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga melibatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya manusia. Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru mengimplementasikan aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) sebagai salah satu solusi teknologi untuk mengelola informasi kepegawaian. Pengguna dari aplikasi SIKAWAN adalah seluruh karyawan rumah sakit untuk kebutuhan administrasi karyawan seperti data diri karyawan, penjadwalan karyawan, absensi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Data dikumpulkan melalui *Google Form* kepada 100 karyawan Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa karyawan memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN).

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna Sistem, End User Computing Satisfaction, Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN).*

ABSTRACT

The quality of hospital services is not only determined by facilities and medical personnel, but also involves efficiency and effectiveness in human resource management. Dr. Oen Solo Baru Hospital implements the Employee System (SIKAWAN) application as one of the technological solutions for managing personnel information. Users of the SIKAWAN application are all hospital employees for employee administration needs such as employee personal data, employee scheduling, employee attendance. This study aims to determine the level of user satisfaction with the Employee System application (SIKAWAN) and the factors that influence the level of satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The population in this study were employees of Dr. Oen Solo Baru Hospital. Data was collected through Google Form to 100 employees of Dr. Oen Solo Baru Hospital. This study found that employees have a good level of satisfaction with the Employee System (SIKAWAN) application.

Keywords: *System User Satisfaction, End User Computing Satisfaction, Employee System Application (SIKAWAN).*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN..... | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| INTISARI..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian..... | 3 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.5. Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.6. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.7. Bagan Keterkaitan..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1. Studi Sebelumnya..... | 5 |
| 2.2. Dasar Teori..... | 10 |
| 2.2.1. Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN)..... | 10 |
| 2.2.2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi..... | 11 |
| 2.2.3. End-User Computing Satisfaction..... | 12 |
| 2.3. Penyusunan Hipotesis..... | 14 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 16 |
| 3.1 Tahapan Penelitian..... | 16 |
| 3.1.1. Studi Literatur..... | 16 |
| 3.1.2. Penentuan Instrumen Penelitian..... | 17 |
| 3.1.3. Populasi..... | 20 |
| 3.1.4. Sampel..... | 20 |
| 3.1.5. Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.1.6. Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 22 |
| 3.1.6.1. Analisis Outer Model..... | 22 |
| 3.1.6.1.1. Uji Validitas..... | 23 |

| | | |
|------------------|--|-----------|
| 3.1.6.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 23 |
| 3.1.6.2 | Analisis Inner Model | 24 |
| 3.1.6.2.1 | Coefficient of Determination (R^2) | 24 |
| 3.1.6.2.2 | Path Coefficient (β) | 24 |
| 3.1.6.2.3 | Uji-T (Secara Parsial) | 24 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 26 |
| 4.1 | Pendahuluan | 26 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 26 |
| 4.2.1 | Berdasarkan Jenis Kelamin | 26 |
| 4.2.2 | Berdasarkan Usia | 27 |
| 4.2.3 | Berdasarkan Unit | 28 |
| 4.2.4 | Berdasarkan Jangka Waktu Bekerja..... | 28 |
| 4.2.5 | Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan Aplikasi SIKAWAN | 29 |
| 4.3 | Analisis Deskriptif Variabel | 30 |
| 4.4 | Analisis Data..... | 34 |
| 4.4.1 | Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 35 |
| 4.4.1.1 | Uji Validitas Konvergen | 36 |
| 4.4.1.2 | Uji Validitas Diskriminan | 37 |
| 4.4.1.3 | Uji Reliabilitas | 39 |
| 4.4.2 | Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 41 |
| 4.4.2.1 | Uji Hipotesis | 42 |
| 4.4.2.2 | <i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi) | 43 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 50 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 50 |
| 5.2 | Saran | 50 |
| REFERENSI | | 52 |
| LAMPIRAN | | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan..... | 4 |
| Gambar 2. 1 <i>Dashboard</i> Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN)..... | 11 |
| Gambar 2. 2 Variabel <i>End User Computing Satisfaction</i> | 12 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 16 |
| Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden | 27 |
| Gambar 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Unit..... | 28 |
| Gambar 4. 6 Jangka Waktu Bekerja..... | 29 |
| Gambar 4. 7 Lama Waktu Penggunaan Aplikasi SIKAWAN | 30 |
| Gambar 4. 8 Diagram Alur Model..... | 35 |
| Gambar 4. 9 Diagram Alur Model Pengukuran | 41 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Daftar Hipotesis | 15 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 17 |
| Tabel 3. 2 Interpretasi Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna | 18 |
| Tabel 3. 3 Item Pernyataan Kuesioner | 19 |
| Tabel 4. 1 Total Jawaban Responden | 30 |
| Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Content (C) | 31 |
| Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Accuracy (A) | 31 |
| Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Format (F)..... | 32 |
| Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Ease of Use (E)..... | 32 |
| Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Timeliness (T) | 33 |
| Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel User Satisfaction (U) | 33 |
| Tabel 4. 8 Rata-rata keseluruhan variabel..... | 33 |
| Tabel 4. 9 Hasil Loading Factor Menggunakan Aplikasi Smart PLS | 36 |
| Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE) | 37 |
| Tabel 4. 11 Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten | 38 |
| Tabel 4. 12 Cross Loading | 39 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Cronbach Alpha..... | 40 |
| Tabel 4. 14 Hasil Composite Reliability..... | 40 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis | 43 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji R ² | 43 |
| Tabel 4. 17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Pada Inner Model | 44 |