

## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM OPERASIONAL LIMA JAYA MENGGUNAKAN MODEL CABANILLAS

Oleh :

Sartika Saraswati

19103043

Sistem informasi pada era digital saat ini berkembang dengan pesat, sejalan dengan kemajuan peradaban memberikan dampak besar di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, bisnis, perbankan. Koperasi merupakan suatu lembaga usaha yang dibangun oleh perseorangan, atau badan hukum koperasi berupa barang dan jasa. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan kegiatan micro finance yaitu menghimpun simpanan anggota yang akan disalurkan kepada anggota koperasi lainnya. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lima Jaya bergerak dalam usaha simpan pinjam serta memiliki tiga belas cabang di Provinsi Jawa Tengah, KSP Lima Jaya berinovasi dengan membuat sistem informasi dengan nama sistem OP Lima Jaya untuk menunjang kegiatan operasional karyawan. Pada implementasi sistem OP Lima Jaya memiliki beberapa kendala teknis seperti keterbatasan waktu akses, *server down* ketika akses sistem dilakukan salam waktu yang bersamaan, data *inputan* mengalami *overload* dikarenakan database penuh, dan pengguna baru mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem OP Lima Jaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem menggunakan metode Cabanillas memiliki lima skala pengukuran diantaranya Aksesibilitas, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kegunaan, serta Kepuasan Pengguna menggunakan perhitungan statistik SEM-PLS/SmartPLS dengan model pengukuran *outer* model dan *inner* model. Hasil pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, reliabilitas mendapatkan hasil yang valid pada setiap variabelnya. Pada uji hipotesis memperoleh hasil bahwa lima hipotesis mendapatkan hasil yang signifikan pada H2, H5, H6, H7, H10, sedangkan pada H1, H3, H4, H8, H9 mendapatkan hasil yang tidak signifikan karena p-value memiliki nilai  $<0,05/ = 0,05$ .

**Kata Kunci :** *Koperasi, Metode Cabanillas, SEM, SmartPLS, Kepuasan Pengguna*