

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI
CARDS MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***



XENAYA HAWA LUCKY ELDITA

19103068

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI CARDS
MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION

ANALYSIS USER SATISFACTION CARDS APPLICATION
USING END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

(Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer)



XENAYA HAWA LUCKY ELDITA
19103068

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI CARDS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION***


***ANALYSIS USER SATISFACTION CARDS APPLICATION
USING END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun oleh
XENAYA HAWA LUCKY ELDITA
19103068
Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 25 Oktober 2023

Pembimbing I,


(S. Thya Safitri, S.T., M.T.)
NIDN. 0631078701

Pembimbing II,


(Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI.)
NIDN. 0307057601

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI CARDS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING* *SATISFACTION*

ANALYSIS USER SATISFACTION CARDS APPLICATION USING END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

Disusun oleh:

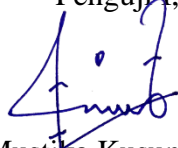
XENAYA HAWA LUCKY ELDITA

19103068

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

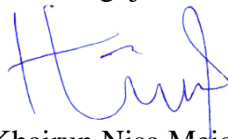
Pada, 1 November 2023

Penguji I,



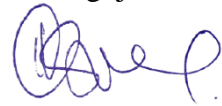
Dwi Mustika Kusumawardani,
S.Kom., M.Kom
NIDN. 0617019102

Penguji II,



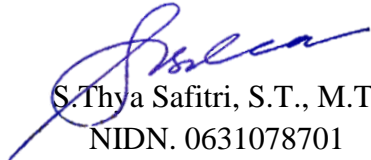
Khairun Nisa Mejah
Ngafidin, S.Pd., M.Kom
NIDN. 0618059401

Penguji III,



M. Yoka Fathoni, S.Kom.,
M.Kom
NIDN. 0601099002

Pembimbing I,



S.Thya Safitri, S.T., M.T.
NIDN. 0631078701

Pembimbing II,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI.
NIDN. 0307057601



(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Xenaya Hawa Lucky Eldita

NIM : 19103068

Program Studi : S1 SISTEM INFORMASI

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARDS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION***

Dosen Pembimbing Utama : Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing Pendamping : Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 20 Oktober 2023

Yang Menyatakan,


METERAI
TEMPORER
RCEAKX645525514
(Xenaya Hawa Lucky Eldita)

KATA PENGANTAR

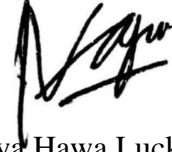
Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CARDS Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*” dapat terselesaikan dengan baik. Selama proses penulisan tugas akhir ini, tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini turut diucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Sisilia Thya Safitri, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir
5. Resad Setyadi, S.T., S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan
7. Bapak Muh Arif Mahfudin selaku CEO PT Czh Teknologi Inovasi yang telah memberikan izin tempat penelitian
8. Bapak Supriyanto selaku Service Manager PT Czh Teknologi Inovasi sebagai narasumber selama proses penelitian
9. Orang tua penulis yang selalu mendukung dan mendoakan
10. Ainun, Esra, Miftahul, Nuning, Ayu dan teman-teman lainnya yang telah memberikan *support* dan saran selama menyelesaikan penelitian

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari seluruh

pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Purwokerto, 18 Oktober 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Xenaya', with a stylized flourish at the end.

Xenaya Hawa Lucky Eldita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Dasar Teori	16
2.2.1 Kepuasan Pengguna.....	16
2.2.2 Aplikasi <i>Mobile</i>	16
2.2.3 Pembayaran Digital.....	16
2.2.4 CARDS	17
2.2.5 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	17
2.2.6 Teknik Pengambilan Sampling.....	20
2.2.7 Hipotesis	21
2.2.8 Hipotesis Penelitian Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	21
2.2.9 <i>Software</i> SPSS	24
2.2.10 Skala Likert	24
2.2.11 Uji Validitas	25

2.2.12	Uji Reliabilitas	26
2.2.13	Uji Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Objek dan Subjek Penelitian	28
3.1.1	Objek Penelitian	28
3.1.2	Subjek Penelitian	28
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	28
3.2.1	Perangkat keras (<i>hardware</i>).....	28
3.2.2	Perangkat lunak (<i>software</i>)	28
3.2.3	Bahan Penelitian	29
3.3	Diagram alir Penelitian.....	29
3.3.1	Identifikasi Masalah.....	30
3.3.2	Studi Literatur	30
3.3.3	Menyusun Instrumen Penelitian	30
3.3.4	Penyebaran Kuesioner	32
3.3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.3.6	Perhitungan Setiap Variabel dengan rumus EUCS.....	32
3.3.7	Uji Hipotesis	33
3.3.8	Tingkat Kepuasan dan Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Uji Hipotesis	33
3.3.9	Rekomendasi Perbaikan Sistem sesuai dengan Variabel EUCS	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil.....	34
4.1.1	Pengumpulan Data Penelitian.....	34
4.1.2	Uji Validitas	41
4.1.3	Uji Reliabilitas	42
4.1.4	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	43
4.1.5	Perhitungan <i>End User Computing Satisfaction</i>	46
4.1.6	Uji Hipotesis	69
4.2	Pembahasan	74
4.2.1	Hasil Analisis Kepuasan Pengguna	74
4.2.2	Hasil Pengujian Hipotesis	77
4.2.3	Rekomendasi Perbaikan Sistem Berdasarkan Variabel EUCS	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Instrumen Penelitian	18
Tabel 2. 3 Interpretasi Presentase Kepuasan Pengguna	20
Tabel 2. 4 <i>Skala Likert</i>	24
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 3 Hasil Penyebaran Kuesioner SD Kristen 1 Purwokerto	43
Tabel 4. 4 Hasil Penyebaran Kuesioner SD UMP Purwokerto.....	44
Tabel 4.5 Perhitungan Skor Variabel <i>Content</i> SD Kristen 1	46
Tabel 4. 6 Range Kategori Variabel <i>Content</i> SD Kristen 1	48
Tabel 4. 7 Perhitungan Skor Variabel <i>Content</i> SD UMP	48
Tabel 4. 8 Range Kategori Variabel <i>Content</i> SD UMP	50
Tabel 4. 9 Perhitungan Skor Variabel <i>Accuracy</i> SD Kristen 1	51
Tabel 4. 10 Range Kategori Variabel <i>Accuracy</i> SD Kristen 1.....	52
Tabel 4. 11 Perhitungan Skor Variabel <i>Accuracy</i> SD UMP.....	53
Tabel 4. 12 Range Kategori Variabel <i>Accuracy</i> SD UMP.....	54
Tabel 4. 13 Perhitungan Skor Variabel <i>Format</i> SD Kristen 1	55
Tabel 4. 14 Range Kategori Variabel <i>Format</i> SD Kristen 1.....	57
Tabel 4. 15 Perhitungan Skor Variabel <i>Format</i> SD UMP	58
Tabel 4. 16 Range Kategori Variabel <i>Format</i> SD UMP.....	59
Tabel 4. 17 Perhitungan Skor Variabel <i>Ease of Use</i> SD Kristen 1	60
Tabel 4. 18 Range Kategori Variabel <i>Easy of Use</i> SD Kristen 1.....	61
Tabel 4. 19 Perhitungan Skor Variabel <i>Ease of Use</i> SD UMP	62
Tabel 4. 20 Range Kategori Variabel <i>Easy of Use</i> SD UMP.....	63
Tabel 4. 21 Perhitungan Skor Variabel <i>Timeliness</i> SD Kristen 1	64
Tabel 4. 22 Range Kategori Variabel <i>Timeliness</i> SD Kristen 1.....	66
Tabel 4. 23 Perhitungan Skor Variabel <i>Timeliness</i> SD UMP	67
Tabel 4. 24 Range Kategori Variabel <i>Timeliness</i> SD UMP.....	68
Tabel 4. 25 Hasil Uji T SD Kristen 1 Purwokerto	69

Tabel 4. 26 Hasil Uji F SD Kristen 1 Purwokerto	71
Tabel 4. 27 Hasil Uji T SD UMP Purwokerto	72
Tabel 4. 28 Hasil Uji F SD UMP Purwokerto	74
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis SD Kristen 1 Purwokerto	78
Tabel 4. 30 Hasil Uji Hipotesis SD UMP Purwokerto	79
Tabel 4. 31 Rekomendasi Perbaikan Aplikasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Kelamin Responden	4
Gambar 1. 2 Usia Responden.....	4
Gambar 1. 3 Terjadinya <i>Error</i> pada Aplikasi	5
Gambar 2. 1 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)[8]	19
Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian[9]	22
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4. 1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin di SD Kristen 1.....	36
Gambar 4. 2 Demografi Berdasarkan Usia di SD Kristen 1	36
Gambar 4. 3 Demografi Berdasarkan Jenis Pekerjaan di SD Kristen 1.....	37
Gambar 4. 4 Demografi Status Sebagai Wali Siswa di SD Kristen 1	37
Gambar 4. 5 Demografi Waktu Penggunaan Aplikasi di SD Kristen 1.....	38
Gambar 4. 6 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin di SD UMP.....	39
Gambar 4. 7 Demografi Berdasarkan Usia di SD UMP	39
Gambar 4. 8 Demografi Berdasarkan Jenis Pekerjaan di SD UMP.....	40
Gambar 4. 9 Demografi Status Sebagai Wali Siswa di SD UMP	40
Gambar 4. 10 Demografi Waktu Penggunaan Aplikasi di SD UMP.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pra Penelitian	90
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian kepada PT Cahz Teknologi Inovasi	92
Lampiran 3. Surat Balasan PT Cahz Teknologi Inovasi	93
Lampiran 4. Surat Izin Pengambilan Data kepada Kepala SD UMP.....	94
Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data kepada Kepala SD Kristen 1 Purwokerto	95
Lampiran 6. Wawancara PT Cahz Teknologi Inovasi	96
Lampiran 7. Daftar Pertanyaan Wawancara kepada PT Cahz Teknologi Inovasi	97
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 9 Screenshot Akun Pengguna Aplikasi CARDS	104
Lampiran 10. Dokumen Rekomendasi Perbaikan.....	105