



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISFO BERBASIS *MOBILE* UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**YENI YULIANTI
151410293**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA SISFO BERBASIS *MOBILE* UNTUK
PENINGKATAN LAYANAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

**YENI YULIANTI
151410293**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

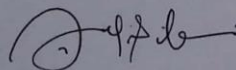
**Analisa Kepuasan Pengguna Sisfo Berbasis *Mobile* Untuk Peningkatan
Layanan Mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang**

**YENI YULIANTI
151410293**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 27 September 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Taqrim Ibadi, M.Kom



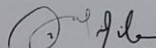
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi berjudul "**Analisa Kepuasan Pengguna Sisfo Berbasis *Mobile* Untuk Peningkatan Layanan Mahasiswa Di Universitas Bina Darma Palembang**" Oleh "**Yeni Yulianti**", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari **Jumat tanggal 27 September 2019**.

Komisi Penguji

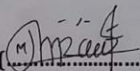
1. Ketua : **Taqrim Ibadi, M.Kom**


(.....)

2. Anggota : **Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom**


(.....)

3. Anggota : **Maria Ulfa, M.Kom**


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Yulianti

NIM : 151410293

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses *public secara daring*.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019



YENI YULIANTI
NIM : 151410293

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, tapi milik mereka yang senantiasa berusaha”

“Allah never said it was going to be easy. He said With hardship comes ease”

PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan Kepada :

- **ALLAH SUBHANALLAH WA TA'ALA**
- **Nabi Muhammad SAW**
- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Ayuk, Kakak dan Adik Tersayang**
- **Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**
- **Taqrim Ibadi, M.Kom selaku Pembimbing Saya**
- **Suzi Oktavia Kunang, S.T., M.Kom selaku Penguji sekaligus Pembimbing Saya**
- **Sahabatku ALAY (Wulan, Khairun, Yetri dan Dewi)**
- **Teman Sekelas SI.H 2015**
- **Keluarga HIMSIF**
- **Teman-teman Seangkatan Program Studi Sistem Informasi**
- **Almamater Universitas Bina Darma Palembang**

ABSTRAK

Sistem informasi yang dirancang khusus untuk fasilitas pendukung kinerja dalam suatu instansi yang mempermudah pengguna (*user*) untuk memperoleh informasi secara cepat dan praktis. Teknologi *mobile* sebagai media komunikasi dapat memberikan layanan informasi, salah satunya dengan diterapkan aplikasi yang didalamnya dapat memuat informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma Palembang dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang didasarkan pada lima variabel *End User Computing (EUCS)* yaitu: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Data penelitian ini diperoleh dari 100 orang responden dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari nilai IKP sebesar 76,67% dapat diartikan bahwa pengguna belum puas dengan kinerja sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma untuk meningkatkan kinerja sistem agar memenuhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Sistem informasi, kepuasan pengguna, End User Computing Satisfaction(EUCS), Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Information systems specifically designed for performance support facilities in an agency that makes it easy for users to get information quickly and practically. Mobile technology as a communication medium can provide information services, one of which is by applying applications in which information can be useful for its users. This study aims to determine how the level of user satisfaction with mobile-based Sisfo at Bina Darma University in Palembang with the Importance Performance Analysis (IPA) method on five End User Computing Satisfaction (EUCS) variables, namely: content, accuracy, format, ease of use, timeliness. The data of this study were obtained from 100 respondents using a questionnaire. The results of this study that level of users satisfaction can be seen from the IKP value of 76,67% can be interpreted that the user is not satisfied with the performance of the mobile-based Sisfo at Bina Drma University. This research is expected to provide input for mobile-based sisfo managers at Bina Darma University to improve system performance to users satisfaction.

Keywords: *Information system, user satisfaction, End User Computing Satisfaction(EUCS), Importance Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **“Analisa Kepuasan Pengguna Sisfo Berbasis *Mobile* Untuk Peningkatan Layanan Mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang”** untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dorongan, saran dan pemikiran dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Taqrim Ibadi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Suzi Oktavia Kunang, S.T.,M.Kom dan Ibu Maria Ulfa, M.Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Kakak dan adik yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Sahabat-sahabatku ALAY (Wulan, Yetri, Khairun dan Dewi), rekan-rekan mahasiswa SIH 2015 dan keluarga HIMSIF yang selalu membantu di dalam penyusunan skripsi dan juga ucapan terimakasih atas perhatiannya selama ini terhadap penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya, Aamiin.

Palembang, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Umum	6
2.1.1 Sejarah Singkat	6
2.1.2 Visi dan Misi	7
2.1.3 Struktur Organisasi	8
2.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Sistem Informasi	12
2.2.2 Kepuasan Pengguna	12
2.2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i>	12
2.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
2.2.5 Kerangka Penelitian	16
2.2.6 <i>Statistic Packadge for the Social Science (SPSS) versi 24</i>	17
2.2.7 Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.3 Alat dan Bahan	20
3.4 Metode Penelitian	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Populasi dan Sampel	22
3.6.1 Populasi	22
3.6.2 Sampel	22

3.7 Skala <i>Likert</i>	24
3.8 Variabel Penelitian.....	25
3.9 Operasional Variabel.....	27
3.10 Metode Analisis Data.....	27
3.10.1 Pengujian Kualitas Data	27
3.10.2 Uji Validitas	28
3.10.3 Uji Reliabilitas	29
3.10.4 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Profil Responden	31
4.1.1 Program Studi.....	32
4.1.2 Tahun Angkatan.....	33
4.1.3 Jenis Kelamin	34
4.2 Hasil Analisis Data	34
4.2.1 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian	34
4.2.2 Uji Validitas.....	56
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	58
4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	58
4.4 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).....	64
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	8
Gambar 2.2 <i>End-User Computing Satisfaction Instrument</i>	13
Gambar 2.3 Diagram IPA	15
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan Program Studi	33
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan angkatan	34
Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Gambar 4.4 Persentase Variabel Keseluruhan.....	56
Gambar 4.5 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai α (Alpha) terhadap Reliabilitas.....	29
Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Pengguna.....	30
Tabel 4.1 Program Studi	32
Tabel 4.2 Tahun Angkatan	33
Tabel 4.3 Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban variabel <i>Content</i>	36
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi variabel <i>Content</i>	35
Tabel 4.6 Rekapitulasi jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	38
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi variabel <i>Accuracy</i>	38
Tabel 4.8 Rekapitulasi jawaban variabel <i>Format</i>	40
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi variabel <i>Format</i>	40
Tabel 4.10 Rekapitulasi jawaban variabel <i>Ease of Use</i>	41
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi variabel <i>Ease of Use</i>	42
Tabel 4.12 Rekapitulasi jawaban variabel <i>Timeliness</i>	43
Tabel 4.13 Distribusi frekuensi variabel <i>Timeliness</i>	44
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban variabel <i>Content</i>	45
Tabel 4.15 Distribusi frekuensi variabel <i>content</i>	46
Tabel 4.16 Rekapitulasi jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	47
Tabel 4.17 Distribusi frekuensi variabel <i>accuracy</i>	47
Tabel 4.18 Rekapitulasi jawaban variabel <i>format</i>	49
Tabel 4.19 Distribusi frekuensi variabel <i>format</i>	49
Tabel 4.20 Rekapitulasi jawaban variabel <i>ease of use</i>	50
Tabel 4.21 Distribusi frekuensi variabel <i>Ease of Use</i>	51
Tabel 4.22 Rekapitulasi jawaban variabel <i>Timeliness</i>	52
Tabel 4.23 Distribusi frekuensi variabel <i>Timeliness</i>	52
Tabel 4.24 Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan <i>Importance</i>	55
Tabel 4.25 Distribusi frekuensi variabel Keseluruhan <i>Performance</i>	55
Tabel 4.26 Hasil analisis uji validitas <i>importance</i>	56
Tabel 4.27 Hasil analisis uji validitas <i>performance</i>	57
Tabel 4.28 Uji coba Reliabilitas pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	58
Tabel 4.29 Nilai Persen Kepuasan	59
Tabel 4.30 Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna	64