



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA MIKRO KECIL  
MENENGAH (UMKM) TERHADAP FASILITAS MEDIA SOSIAL  
MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

**HAIRUL BAKRI  
161410403**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA MIKRO KECIL  
MENENGAH (UMKM) TERHADAP FASILITAS MEDIA SOSIAL  
MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**HAIRUL BAKRI  
161410403**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **Analisis Tingkat Kepuasaan Pelaku UMKM Terhadap Fasilitas Media Sosial Menggunakan EUCS**

**HAIRUL BAKRI**

**161410403**

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

**Pembimbing**

  
**Leon A. Abdillah. S.Kom.. M.M., MTA**

**Palembang, 14 September 2020**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



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

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM terhadap fasilitas Media Sosial menggunakan EUCS" Oleh "Hairul Bakri", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 14 Setember 2020.**

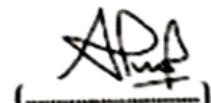
### **Komisi Penguji**

**1. Ketua : Leon Andretti Abdillah, S.Kom.,M.M.**



(                )

**2. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom.**



(                )

**3. Anggota : Afriyudi, M.Kom.**

**Mengetahui**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Bina Darma**  
**Ketua,**  
  
**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.**

### **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hairul Bakri  
Nim : 161410403

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikan 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 dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik 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 peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 2 November 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Hairul Bakri

## **Abstrak**

Era globalisasi menjadi tantangan bagi UMKM untuk terus bertahan dan memiliki keunggulan bersaing. Perkembangan teknologi informasi terutama media sosial menawarkan berbagai manfaat bagi UMKM, diantaranya meningkatkan pemberdayaan untuk terwujudnya perekonomian dan dapat mensejahterahkan masyarakat. Penelitian ini mengkaji motivasi penggunaan media sosial bagi UMKM dan menganalisis dampaknya terhadap kinerja UMKM berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dari teknologi sebagai satu bentuk evaluasi sistem informasi. Penelitian menggunakan EUCS adalah metode kepuasan yang sering digunakan dalam menguji suatu analisis. Instumen EUCS ini memiliki lima variabel yaitu: *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu). Penelitian ini melakukan pengolahan data dengan menguji pertanyaan-pertanyaan di kueisioner kepada UMKM. Oleh sebab itu peneliti melakukan pendataan data data yang diperlukan agar alat ukur yang di gunakan peneliti ini sah.

*Kata Kunci : Media Sosial, Tingkat Kepuasan Pengguna, UMKM*

## **Abstract**

The era of globalization is a challenge for UMKM to continue to survive and have a competitive advantage. The development of information technology, especially social media, offers various benefits for UMKM, including increasing empowerment for the realization of the economy and being able to prosper the community. This study examines the motivation of using social media for UMKM and analyzes their impact on UMKM performance based on analyzes using the EUCS method. This research was conducted to measure the end-user satisfaction of technology as a form of information system evaluation. Research uses EUCS because it is one of the most well-known and frequently tested methods. The EUCS Instrument includes five components: content, accuracy, format, ease of use and timeliness. This research conducts data processing by testing the questions in the questionnaire to MSMEs. It is intended that when it is used as a measurement tool to get the data needed in this study is valid.

*Keywords: Social Media, User Satisfaction Level, UMKM*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya penulisan dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir kuliah yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM Terhadap Fasilitas Media Sosial Menggunakan EUCS”** tepat waktu yang telah ditentukan.

Dalam penulisan ini peneliti memahami bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan support serta petunjuk dari semua sektor tidak mungkin laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.kom., M.IT., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara., M.kom., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer.
4. Leon Andretti Abdillah,S.Kom.MM., Selaku Pembimbing Tugas Akhir Kuliah.
5. Muhamad Ariandi, M.Kom., Selaku Mentor Pembimbing Tugas Akhir Kuliah.
6. Kedua orang tua yang tersayang dan Saundari terbaik yang telah memberikan bantuan baik doa, material dan segalanya yang telah kau berikan , dan keluarga besar lainnya.
7. Teman seperjuanganku Sistem Informasi Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama dan pelajaran yang sangat berharga terutama teman-teman kelas SI-F yang banggakan.
8. Semua sector yang telah mensupport dalam membuat penelitian skripsi ini yang saya tidak dapat sebutkan semuanya.

Akhir kata mohon maaf sepenuhnya apabila laporan penulis sangat sederhana dan dengan banyak kekurangan. Namun, harapan penulis ini kiranya agar skripsi penulis berguna untuk kita semua. Semoga Allah SWT memberikan pengaruh positif bagi kita semua. Aamiin

Palembang, Juni 2020

Peneliti

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

*"Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran." —Albert Einstein.*

### **Pesembahan**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan penelitian ini. Saya mempersesembahkan tugas akhirskripsi ini dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, ayahanda Elmal Yakin dan ibunda Khodijah yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada hentinya untuk anakmu. Terima kasih telah mengajarkan anakmu dalam setiap langkah ini dan memberikan yang tebaik untuk anakmu. Harapannya kelak ilmu yang telah diperoleh ini bisa menjadi berkah dan membuat menjadi kebanggaan untukmu.
2. Sahabat-sahabat seperjuang yang selalu suport dan mendampingi saat suka dan duka dan memberikan motivasi untuk terus belajar meriah kesuksusean. Terima kasih telah ikut menemani perjalani penelitian ini.

## DAFTAR ISI

<b>COVER DEPAN.....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	
<b>Abtrack.....</b>	
<b>Abstract.....</b>	
<b>Daftar isi.....</b>	
<b>Daftar Gambar.....</b>	
<b>Daftar tabel .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	2
1.3    Batasan Masalah .....	3
1.4    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1    Tujuan penelitian .....	3
1.4.2    Manfaat Penelitian.....	3
1.5    Metode Penelitian .....	3
1.5.1    Waktu dan Tempat Penelitian .....	3
1.5.2    Metode Penelitian .....	4
1.5.3    Ruang Lingkup.....	5
1.5.4    Metode Pengumpulan Data .....	5
1.6    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1Tinjauan Umum .....	7
2.1.2Media Sosial .....	7
2.1.3UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah).....	10

2.2Landasan Teori.....	12
2.2.1User Satisfaction .....	12
2.2.2EUCS (End User Computing Satisfaction).....	13
2.3Penelitian Sebelumnya.....	20
2.4Karangka Pikiran.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Alat dan Bahan .....	22
3.1.1Alat .....	22
3.1.2Bahan.....	22
3.2Metode Penelitian .....	22
3.4.1 Kuisioner .....	30
3.4.2 Studi Pustaka.....	30
3.5Metode Analisis.....	32
3.5.1 Pengujian data .....	32
3.5.2Pengujian <i>Hipotesis</i> .....	34
3.5.3Pengujian Hasil .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1Hasil Penelitian .....	35
4.1.1Pengolahan Data.....	35
4.1.1.1 Uji Validitas .....	49
4.1.1.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.1.2 Pengujian Hipotesis .....	58
4.1.3 Populasi Hasil.....	62
4.1.3.1 Uji Normalitas .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	78
Daftar Pustaka.....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> konten media sosial yang dikunjungi .....	7
<b>Gambar 2.2</b> model EUCS.....	15
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka pemikiran .....	17

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skor skala likert.....	18
<b>Tabel 3.2</b> keterangan metode penyebaran .....	18
<b>Tabel 4.1</b> <i>Frequency table</i> Jenis Kelamin.....	30
<b>Tabel 4.2</b> <i>Frequency table</i> Media Sosial yang digunakan .....	32
<b>Tabel 4.3</b> <i>Frequency table</i> Sektor UsahaUMKM .....	33
<b>Tabel 4.4</b> <i>Frequency table</i> Nama_UMKM .....	34
<b>Tabel 4.5</b> <i>Frequency table</i> Tahun_lahir .....	35
<b>Tabel 4.6</b> <i>Frequency table</i> Lama_UMKM menggunakan_media_sosial .....	36
<b>Tabel 4.7</b> <i>Frequency table</i> Tahapan_tentang_usaha.....	36
<b>Tabel 4.8</b> <i>Frequency table</i> Sektor_tempat_usaha .....	37
<b>Tabel 4.9</b> <i>Frequency table</i> Stuktur kepemilikan usaha.....	37
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas semua variabel .....	38
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas semua variabel .....	45
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji T .....	48
<b>Table 4.13</b> Hasil Uji F.....	50
<b>Tabel 4.14</b> hasil Uji Normalitas .....	52
<b>Tabel 4.15</b> hasil dari rekapitulassi jawaban responden.....	53