



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SOBAT
INDIHOME MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* PADA PT TELKOM INDONESIA Tbk
(WILAYAH TELEKOMUNIKASI SUMATERA SELATAN)**

LAPORAN PENELITIAN

**Oleh:
Habibulloh
191410051**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SOBAT
INDIHOME MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* PADA PT TELKOM INDONESIA Tbk
(WILAYAH TELEKOMUNIKASI SUMATERA SELATAN)**

Oleh:

Habibulloh

191410051

**Laporan penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

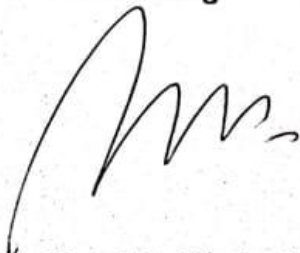
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
SOBAT INDIHOME MENGGUNAKAN METODE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PT TELKOM
INDONESIA Tbk (WILAYAH TELEKOMUNIKASI SUMATERA
SELATAN)**

**Habibulloh
191410051**

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

**Palembang, 29 Agustus 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Novri Hadinata, M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI SOBAT INDIHOME MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PT TELKOM INDONESIA Tbk (WILAYAH TELEKOMUNIKASI SUMATERA SELATAN)" Oleh "Habibulloh", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 29 Agustus 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Novri Hadinata, M.Kom.**
2. Anggota : **Suyanto, M.M., M.Kom**
3. Anggota : **Marla Ulfa, M.Kom.**



(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

ii **Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Habibulloh

NIM : 191410051

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses 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 dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

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

Palembang, 29 Agustus 2023

Yang membuat Pernyataan,



Habibulloh
191410051

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia Tbk menyediakan pelayanan jasa di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Saat ini Badan Usaha Milik Negara (BUMN) satu ini telah dikenal dan banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia dalam penggunaan internet yang disebut dengan layanan Indihome. Sobat IndiHome merupakan channel digital yang dapat melakukan penawaran dengan menyebarkan informasi mengenai promo IndiHome melalui media sosial dan mengarahkan follower-nya untuk melakukan registrasi IndiHome melalui link registrasi yang di broadcastkan tersebut. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Sobat Indihome tersebut menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) salah satu model yang diharapkan dapat memberikan nilai value dari pemanfaatannya dilihat dari variabelnya. Hasil yang didapatkan dari analisa tingkat kepuasan aplikasi terhadap aplikasi Sobat Indihome ini mampu memberikan inovasi dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan pada aplikasi Sobat Indihome.

Kata Kunci : PT Telkom Indonesia Tbk, Sobat IndiHome, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Penelitian ini yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sobat Indihome Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Pt Telkom Indonesia Tbk (Wilayah Telekomunikasi Sumatera Selatan).

Laporan Penelitian ini penulis selesaikan guna mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Sains Teknologi Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan Laporan Penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang penulis sayangi, terima kasih atas do'a dan dukungannya baik secara moral maupun materi yang senantiasa mengantarkan penulis menyelesaikan laporan Penelitian ini.
2. Prof. Dr. Sunda Ariana M.Pd, M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma.
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, MMSI, MKM Sebagai Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Novri Hadinata, M.Kom Selaku Pembimbing Laporan Penelitian saya.
6. Seluruh Dosen Universitas Bina Darma yang telah mengajar saya selama perkuliahan.

7. Seseorang yang ber Nim 222006042 yang selalu membantu dan memberikan dukungan serta support kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Penelitian ini.
8. Teman seperjuangan, Reynaldi Nainggolan, M. Ajie Khalifatullah, Fatah Dwi Kurniawan, dan seluruh teman program studi Sistem Informasi Angkatan 2019 yang selalu saling bantu dalam keadaan apapun, terima kasih atas dukungannya.
9. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan Laporan Penelitian ini dengan menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri saya sendiri.

Laporan Penelitian ini merupakan sebuah karya seni yang ditulis sejak maret 2023 dan diselesaikan pada agustus 2023. Laporan Penelitian ini melambangkan sebuah ketidaktahuan menjadi pengetahuan, Laporan Penelitian ini juga menjadi saksi bisu atas setengah tahun perjuangan kesendirian, keterpurukan, keterasingan, ketenangan, dan cinta.

Penulis menyadari Laporan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, baik teknik penulisan, bahasa, maupun cara pemaparannya. Oleh karena itu saran dan tanggapan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Penelitian ini. Semoga Laporan Penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, 29 Agustus 2023

Habibulloh

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Umum	6
2.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT Telkom Indonesia	6
2.1.2 Purpose, Visi, Misi dan Core Values PT Telkom Indonesia	7
2.1.3 Indihome	8
2.1.4 Sobat Indihome	10
2.1.5 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Witel Sumsel	11
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Analisis	12
2.2.2 Sistem Informasi.....	12
2.2.3 <i>User Statisfaction</i>	13
2.2.4 <i>End User Computing Statisfaction</i>	14
2.2.5 <i>Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)</i>	16
2.2.6 Metode Analisis.....	17
2.2.6.1 Uji Validitas.....	17
2.2.6.2 Uji Realibilitas.....	17
2.2.6.3 Uji Hipotesis	18
2.2.7 Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.1.1 Tempat Penelitian.....	22
3.1.2 Waktu Penelitian	22
3.2 Hipotesis Penelitian	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24

3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	24
3.5 Metode Pengukuran.....	25
3.6 Operasional Variabel	25
3.7 Metode Analisis.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	30
4.1.1.1 Jenis Kelamin	30
4.1.1.2 Usia	31
4.1.2 Rekapitulasi Kuesioner.....	33
4.1.3 Uji Indeks Kepuasan.....	37
4.1.4 Analisis Instrumen Penelitian.....	38
4.1.4.1 Uji Validitas.....	38
4.1.4.2 Uji Realibilitas.....	45
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.5.1 Uji Normalitas Data	45
4.1.5.2 Uji Multikolinieritas.....	46
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.1.6.1 Uji F.....	47
4.1.6.2 Uji t.....	48
4.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	51
4.2 Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 logo Indihome.....	8
Gambar 2.2 Home Page Sobat Indihome	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Sumsel.....	11
Gambar 2.4 Model EUCS	15
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	33



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 3.2 operasional variabel-variabel penelitian.....	28
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	30
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden	33
Tabel 4.4 Kriteria Jawaban Responden.....	37
Tabel 4.5 Tabel R Pada Sig. 0,05 (Two Tail).....	38
Tabel 4.6 Uji Validitas Terhadap Variabel isi (X1).....	39
Tabel 4.7 Uji Validitas Terhadap Variabel Akurasi (X2)	40
Tabel 4.8 Uji Validitas Terhadap Variabel Bentuk (X3).....	41
Tabel 4.9 Uji Validitas Terhadap Variabel Kemudahan (X4).....	42
Tabel 4.10 Uji Validitas Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (X5)	43
Tabel 4.11 Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Dari Setiap Variabel.....	44
Tabel 4.13 hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji R ²	51