



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TASPEN EASY
MENGUNAKAN METODE EUCS**

LAPORAN PENELITIAN

INTAN NOVITA

191410022

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TASPEN EASY
MENGUNAKAN METODE EUCS**

INTAN NOVITA

191410022

Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy menggunakan Metode EUCS

INTAN NOVITA

191410022

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

Pembimbing



Linda Atika, M.Kom

Palembang, 14 September 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE TASPEN EASY MENGGUNAKAN METODE EUCS” oleh “INTAN NOVITA” telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari KAMIS tanggal 14 SEPTEMBER 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Linda Atika, M.Kom (.....)
2. Anggota : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom (.....)
3. Anggota : Tri Oktarina, M.Kom (.....)

Mengetahui,

Program studi sistem informasi

Fakultas sains teknologi

Universitas bina darma

Ketua



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Novita

NIM : 191410022

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 dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke 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, 14 September 2023

Yang membuat pernyataan,



INTAN NOVITA

191410022

MOTTO

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik kepada dirimu sendiri” (QS. Al-Isra : 7)

“Prosesnya memang tidak mudah, tapi akhirnya membuat tidak berhenti mengucapkan Alhamdulillah”

“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you that is greataer than any obstacle”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a di setiap waktunya.
2. Adik penulis, yang selalu memberikan semangat
3. Keluarga besar penulis, yang telah senantiasa memberikan dukungannya.

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Taspen Easy Website User Satisfaction Levels using the EUCS method". This research aims to determine the level of satisfaction of users of the Taspen Easy website. This research uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) model by assessing the variables of content, accuracy, format, ease of use and timeliness. This research used quantitative descriptive methods, and the population was 447, 82 samples were taken using random sampling techniques. Observations and knowledge were carried out directly by the author on the research object using a research instrument in the form of a questionnaire using a Likert scale and analysis was carried out using the SPSS version 25 program. The results of this research show the level of satisfaction of Taspen Easy Website users with 5 EUCS variables, namely the content variable with value of 89%, accuracy 98%, format 97%, ease of use 96%, and timeliness 97%.

Keywords: EUCS, Taspen Easy, User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy menggunakan metode EUCS”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website taspen easy. Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menilai variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan jumlah populasi 447, sampel yang diambil sebanyak 82 dengan menggunakan teknik *random sampling* (secara acak). Pengamatan dan pengetahuan dilaksanakan secara langsung oleh penulis pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan *skala likert* dan analisis dilakukan menggunakan program SPSS versi 25. Adapun hasil penelitian ini yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna *Website Taspen Easy* terhadap 5 variabel EUCS yaitu variabel *content* dengan nilai sebesar 89%, *accuracy* 98%, *format* 97%, *ease of use* 96%, dan *timeliness* 97%.

Kata Kunci: EUCS, Taspen *Easy*, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Website* Taspen *Easy* menggunakan Metode EUCS”. Laporan ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana dalam Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari jika dalam penyusunan Laporan Akhir ini tidak lepas dari hambatan maupun rintangan, dan dapat terselesaikan karena bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, terutama kepada kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan di siang dan malamnya. Selanjutnya ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

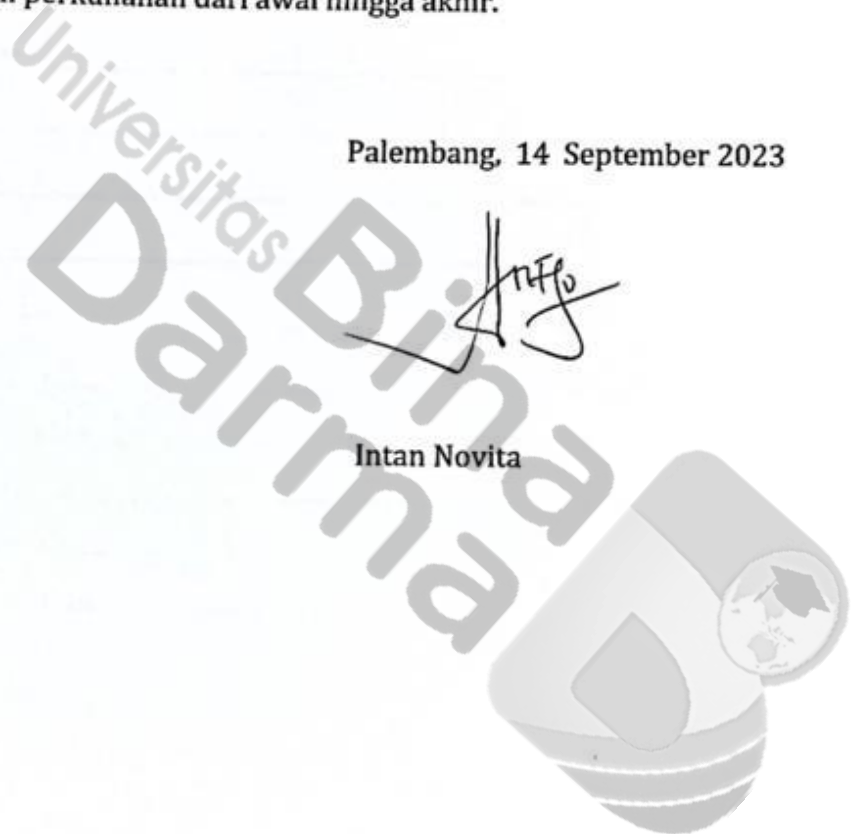
1. Kedua Orang Tua Peneliti, Ibu Sri Sulastri dan Bapak Suko Wiyono yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta yang tanpa henti-hentinya terus mendoakan saya dalam segala situasi dan kondisi yang saya hadapi.
2. Untuk adik serta keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Prof.Dr.Sunda Ariana, M.Pd., MM selaku Rektor Universitas Bina Darma
4. Bapak Dr.Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma
5. Ibu Nita Rosa Damayanti., M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma
6. Ibu Linda Atika, M.Kom selaku Dosen Pembimbing

7. Pemilik Nim 2020303021, yang selalu memberikan dorongan, doa, dan semangat serta berperan besar dalam memberikan bantuan untuk peneliti.
8. Teman seperjuangan peneliti, yang selalu saling menguatkan dalam menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Palembang, 14 September 2023



Intan Novita



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Objek Penelitian	4
2.1.1 Sejarah	4
2.1.2 Visi	4
2.1.3 Misi	4
2.2 Landasan Teori	5
2.2.1 Definisi Analisis	5
2.2.2 Definisi Kepuasan Pengguna	5
2.2.3 Definisi Website Taspen Easy	6
2.2.4 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	6
2.2.5 <i>Statistical Product of Social Sciences</i> (SPSS)	8

2.3 Pengukuran <i>Skala Likert</i>	8
2.4 Penelitian Terdahulu.....	8

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian	12
3.2 Hipotesis Penelitian	12
3.3 Populasi dan Sampel.....	13
3.3.1 Populasi	13
3.3.2 Sampel	13
3.4 Definisi, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	14
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.5.1 <i>Observasi</i> (Pengamatan).....	17
3.5.2 Studi Pustaka.....	17
3.5.3 <i>Interview</i> (Wawancara).....	18
3.5.4 Kuesioner	18
3.6 Metode Analisis Data	18
3.6.1 Analisis Deskriptif	18
3.6.2 Analisis Kuantitatif	19
3.6.3 Pengujian Kualitas Data	20
3.6.4 Uji Validitas	20
3.6.5 Uji Reliabilitas.....	20
3.7 Studi Kasus (<i>Study Case</i>)	21

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Hasil Kuesioner Jawaban Responden.....	23
4.2 Karakteristik Responden.....	24
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	25
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Jabatan	26
4.3 Hasil Uji <i>Validitas</i>	26
4.4 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	27

4.5 Hasil Analisis Data.....	28
4.5.1 <i>Content</i>	28
4.5.2 <i>Accuracy</i>	30
4.5.3 <i>Format</i>	31
4.5.4 <i>Ease of Use Case</i>	33
4.5.5 <i>Timeliness</i>	35
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel EUCS	7
Gambar 3.1 <i>Website</i> Taspen Easy	12
Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin	25
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan kisaran usia	25
Gambar 4.2 Grafik responden berdasarkan jabatan	26
Gambar 5.1 Grafik kepuasan pengguna dari tiap variabel	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Skala <i>Likert</i>	8
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	15
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	15
Tabel 3.3 Kriteria Jawaban <i>Responden</i>	20
Tabel 3.4 <i>Implementasi</i> Nilai Alpha Terhadap	21
Tabel 3.5 Data Sebelum Dilakukan Uji <i>Reliabilitas</i>	22
Tabel 3.6 Data Setelah Dilakukan Uji <i>Reliabilitas</i>	22
Tabel 4.1 Tabel Jawaban Responden	23
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Validitas</i>	27
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	28
Tabel 4.4 Pertanyaan 1	28
Tabel 4.5 Pertanyaan 2.....	29
Tabel 4.6 Pertanyaan 3.....	29
Tabel 4.7 Pertanyaan 4.....	30
Tabel 4.8 Pertanyaan 5.....	30
Tabel 4.9 Pertanyaan 6.....	31
Tabel 4.10 Pertanyaan 7	31
Tabel 4.11 Pertanyaan 8	32
Tabel 4.12 Pertanyaan 9	32
Tabel 4.13 Pertanyaan 10.....	33
Tabel 4.14 Pertanyaan 11.....	33
Tabel 4.15 Pertanyaan 12.....	34
Tabel 4.16 Pertanyaan 13.....	34
Tabel 4.17 Pertanyaan 14.....	35
Tabel 4.18 Pertanyaan 15.....	35
Tabel 4.19 Pertanyaan 16.....	36
Tabel 4.20 Pertanyaan 17.....	36