

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
APLIKASI ASSISTIUM MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)  
(Studi Kasus : Unit Assessment Center Indonesia –  
PT. Telekomunikasi Indonesia)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,  
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Panggil Gita Suci  
NRP : 13.304.0144



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
JULI 2017**



**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berta acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Panggil Gita Suci  
Nrp : 13.304.0144

Dengan judul :

**“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI *ASSISTIUM* MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION*”  
(Studi Kasus : Assessment Center Indonesia – PT Telekomunikasi Indonesia)**

Bandung, 21 Juli 2017

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Ir. R. Djunaedy Sakam, M.T.)

(Ir. Comaluddin Tarsim, M.Si.)



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir .....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	2-1
2.1.1 Pengertian Pengukuran.....	2-1
2.1.2 Pengertian Kepuasan .....	2-1
2.2 Assessment Information System Ingenium (Assistium) .....	2-1
2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	2-2
2.4 Populasi dan Sampel .....	2-3
2.4.1 Populasi .....	2-3
2.4.2 Sampel.....	2-4
2.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	2-4
2.5 Tingkatan Level Manajemen.....	2-5
2.6 Pembulatan Bilangan.....	2-5
2.7 Instrumen Penelitian.....	2-6
2.8 Variabel Penelitian .....	2-6
2.9 Teknik Pengumpulan Data .....	2-6
2.10 Analisis Data .....	2-7
2.10.1 Analisis Statistika Deskriptif.....	2-8
2.10.2 Uji Validitas (Test of Validity) .....	2-8
2.10.3 Uji Reliabilitas (Test of Reliability).....	2-9
2.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	2-9

2.11	Pengujian Hipotesis .....	2-11
2.11.1	Merumuskan Hipotesis .....	2-12
2.11.2	Menentukan Tingkat Signifikan .....	2-12
2.11.3	Menentukan Nilai Kritis .....	2-13
2.11.4	Menghitung Statistik Uji .....	2-13
2.11.5	Membuat Kesimpulan.....	2-13
2.12	Penelitian Terdahulu.....	2-13
<b>BAB 3</b>	<b>SKEMA PENELITIAN.....</b>	<b>3-1</b>
3.1	Kerangka Penelitian.....	3-1
3.2	Peta Analisis .....	3-3
3.3	Analisis Persoalan .....	3-4
3.4	Analisis Solusi .....	3-5
3.5	Manfaat TA .....	3-5
3.6	Analisis Konsep.....	3-5
3.6.1	Konsep Pengukuran.....	3-5
3.6.2	Konsep Kepuasan Pengguna .....	3-6
3.6.3	Konsep End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	3-7
3.6.4	Konsep Populasi dan Sampel .....	3-7
3.6.5	Konsep Kuesioner.....	3-7
3.6.6	Konsep Pengujian Instrumen.....	3-7
3.7	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-8
3.7.1.	Hipotesis Pengaruh Isi (Content) Terhadap Kepuasan .....	3-9
3.7.2.	Hipotesis Pengaruh Akurasi (Accuracy) Terhadap Kepuasan.....	3-9
3.7.3.	Hipotesis Pengaruh Bentuk (Format) Terhadap Kepuasan.....	3-9
3.7.4.	Hipotesis Pengaruh Kemudahan (Ease of Use) Terhadap Kepuasan .....	3-9
3.7.5.	Hipotesis Pengaruh Tepat Waktu (Timeliness) Terhadap Kepuasan .....	3-9
3.8	Tempat dan Objek Penelitian .....	3-10
3.8.1	Profil Umum Assessment Center Indonesia .....	3-10
3.8.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	3-10
3.8.3	Aplikasi Assessment Center Information System For Ingenium (Assistium) .....	3-11
3.8.4	Struktur Menu Assistium.....	3-12
3.8.5	Pengguna Aplikasi Assistium.....	3-13
3.8.6	Analisis Proses Bisnis.....	3-14
<b>BAB 4</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>4-1</b>
4.1	Perancangan Penelitian.....	4-1
4.1.1	Indikator Variabel Penelitian.....	4-1
4.1.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	4-1

4.1.3	Populasi .....	4-2
4.1.4	Sampel.....	4-2
4.1.5	Desain Kuesioner .....	4-3
4.2	Pengumpulan Data .....	4-7
4.3	Pengujian Instrumen.....	4-7
4.3.1	Uji Validitas .....	4-7
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	4-9
4.4	Penyebaran Kuesioner.....	4-10
4.5	Profil Responden Kuesioner.....	4-10
4.6	Analisis Deskriptif.....	4-11
4.6.1	Kategori Responden Project Manajer.....	4-11
4.6.2	Kategori Responden Admin Pelaksana .....	4-15
4.6.3	Kategori Responden Assessor .....	4-20
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	4-24
4.8	Analisis Model Struktural .....	4-26
4.8.1	Uji Hipotesis.....	4-26
4.8.2	Nilai Kepuasan .....	4-31
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>5-1</b>
5.1	Kesimpulan .....	5-1
5.2	Saran.....	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Skala <i>Likert</i> .....	2-7
Tabel 2.2 Kriteria Validitas Instrumen Tes .....	2-8
Tabel 2.3 Kriteria Nilai Reliabilitas Instrumen Tes .....	2-9
Tabel 2.4 Kriteria Nilai Reliabilitas Instrumen Tes .....	2-11
Tabel 2.5 Ilustrasi kesalahan pengambilan keputusan pada uji hipotesis .....	2-13
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu .....	2-13
Tabel 3.1 Kerangka Penelitian .....	3-1
Tabel 3.2 Skema Analisis .....	3-4
Tabel 3.3 Deskripsi Proses .....	3-14
Tabel 3.4 Urutan Aktivitas .....	3-18
Tabel 3.5 Hasil Analisis Prosedur .....	3-19
Tabel 4.1 Indikator Variabel Penelitian .....	4-1
Tabel 4.2 Desain Kuesioner untuk Assessor .....	4-4
Tabel 4.3 Desain Kuesioner untuk Project Manajer .....	4-5
Tabel 4.4 Desain Kuesioner untuk Admin Pelaksana .....	4-6
Tabel 4.5 Pengumpulan Data .....	4-7
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	4-8
Tabel 4.7 Rincian Jumlah Kuesioner .....	4-10
Tabel 4.8 Distribusi Responden .....	4-10
Tabel 4.9 Pedoman Kategori .....	4-11
Tabel 4.10 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel <i>content</i> .....	4-11
Tabel 4.11 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel <i>accuracy</i> .....	4-12
Tabel 4.12 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel <i>format</i> .....	4-13
Tabel 4.13 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel <i>ease of use</i> .....	4-13
Tabel 4.14 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel <i>timeliness</i> .....	4-14
Tabel 4.15 Rekapitulasi tanggapan responden (Project Manajer) terhadap variabel kepuasan .....	4-15
Tabel 4.16 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel <i>content</i> .....	4-15
Tabel 4.17 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel <i>accuracy</i> .....	4-16
Tabel 4.18 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel <i>format</i> .....	4-17
Tabel 4.19 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel <i>ease of use</i> ....	4-18
Tabel 4.20 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel <i>timeliness</i> .....	4-18
Tabel 4.21 Rekapitulasi tanggapan responden (Admin Pelaksana) terhadap variabel kepuasan .....	4-19
Tabel 4.22 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel <i>content</i> .....	4-20
Tabel 4.23 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel <i>accuracy</i> .....	4-21
Tabel 4.24 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel <i>format</i> .....	4-21

Tabel 4.25 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel <i>ease of use</i> .....	4-22
Tabel 4.26 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel <i>timeliness</i> .....	4-23
Tabel 4.27 Rekapitulasi tanggapan responden (Assessor) terhadap variabel kepuasan .....	4-24
Tabel 4.28 Regresi Linier Berganda (Responden Project Manajer).....	4-25
Tabel 4.29 Regresi Linier Berganda (Responden Admin Pelaksana) .....	4-25
Tabel 4.30 Regresi Linier Berganda (Responden Assessor) .....	4-25
Tabel 4.31 Hasil Uji t (Responden Project Manajer) .....	4-26
Tabel 4.32 Hasil Uji t (Responden Admin Pelaksana).....	4-27
Tabel 4.33 Hasil Uji t (Responden Assessor).....	4-28
Tabel 4.34 Hasil Uji F (Responden Project Manajer) .....	4-28
Tabel 4.35 Hasil Uji F (Responden Admin Pelaksana).....	4-29
Tabel 4.36 Hasil Uji F (Responden Assessor).....	4-29
Tabel 4.37 Hasil Uji Korelasi Berganda (Responden Project Manajer).....	4-30
Tabel 4.38 Hasil Uji Korelasi Berganda (Responden Admin Pelaksana) .....	4-30
Tabel 4.39 Hasil Uji Korelasi Berganda (Responden Assessor) .....	4-30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir .....	1-3
Gambar 2.1 End User Computing Satisfaction [DOL88] .....	2-2
Gambar 2.2 Tingkatan Level Manajemmen [UKA09] .....	2-5
Gambar 3.1 Skema Analisis .....	3-3
Gambar 3.2 Peta Konsep .....	3-6
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	3-8
Gambar 3.5 Pengguna Aplikasi <i>Assistium</i> di Tingkat Manajemen .....	3-13
Gambar 3.6 Swimlane Model - Perencanaan Kegiatan.....	3-15
Gambar 3.7 Swimlane Model - Pelaksanaan Kegiatan .....	3-16
Gambar 3.8 Swinlane Model - Pelaporan Project Kegiatan.....	3-17
Gambar 3.9 Alur Aktivitas Kerja <i>Assistium</i> .....	3-18
Gambar 4.1 Uji Realibilitas (Bagian <i>Assessor</i> ).....	4-9
Gambar 4.2 Uji Realibilitas (Bagian Project Manajer) .....	4-9
Gambar 4.3 Uji Realibilitas (Bagian Admin Pelaksana).....	4-9
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>Content</i> (Responden Project Manajer).....	4-12
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Accuracy</i> (Responden Project Manajer) .....	4-12
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Format</i> (Responden Project Manajer) .....	4-13
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel <i>Ease of Use</i> (Responden Project Manajer) .....	4-14
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel <i>Timeliness</i> (Responden Project Manajer) .....	4-14
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Kepuasan (Responden Project Manajer).....	4-15
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel <i>Content</i> (Responden Admin Pelaksana) .....	4-16
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Accuracy</i> (Responden Admin Pelaksana).....	4-17
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel <i>Format</i> (Responden Admin Pelaksana).....	4-17
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel <i>Ease of Use</i> (Responden Admin Pelaksana).....	4-18
Gambar 4.14 Garis Kontinum Variabel <i>Timeliness</i> (Responden Admin Pelaksana).....	4-19
Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan (Responden Admin Pelaksana) .....	4-20
Gambar 4.16 Garis Kontinum Variabel <i>Content</i> (Responden Assessor) .....	4-20
Gambar 4.17 Garis Kontinum Variabel <i>Accuracy</i> (Responden Assessor).....	4-21
Gambar 4.18 Garis Kontinum Variabel <i>Format</i> (Responden Assessor).....	4-22
Gambar 4.19 Garis Kontinum Variabel <i>Ease of Use</i> (Responden Assessor).....	4-23
Gambar 4.20 Garis Kontinum Variabel <i>Timeliness</i> (Responden Assessor).....	4-23
Gambar 4.21 Garis Kontinum Variabel Kepuasan (Responden Assessor).....	4-24








## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Penelitian .....	A-1
Lampiran B Berita Acara Wawancara .....	B-1
Lampiran C Kuesioner Penelitian .....	C-1
Lampiran D Rekapitulasi Tanggapan Kuesioner .....	D-1
Lampiran E Kriteria Nilai $r$ Product Moment .....	E-1
Lampiran F Distribusi Nilai $t$ Tabel .....	F-1
Lampiran G Distribusi Nilai $F$ Tabel .....	G-1
Lampiran H Hasil Olah Data Dengan Menggunakan IBM SPSS 24 .....	H-1









## DAFTAR SIMBOL

### 1. *Swimlane Model*

No	Simbol	Deskripsi
1.		<b>Start Event</b> : merupakan simbol untuk memulai aktivitas pada swimlane.
2.		<b>Task</b> : merupakan simbol yang menunjukkan aktivitas pada swimlane.
3.		<b>Sequence Flow</b> : merupakan simbol yang menunjukkan alur setiap aktivitas pada swimlane
4.		<b>Decision</b> : merupakan simbol pengkondisian pada swimlane.
5.		<b>End Event</b> : merupakan simbol yang mengakhiri aktivitas pada swimlane.

### 2. Diagram Alur Kerja ( *Diagram Workflow* )

No	Simbol	Deskripsi
1.		Digunakan untuk menggambarkan Project Manajer yang melakukan pengelolaan <i>template project</i> serta mengembangkan <i>project</i> kegiatan <i>assessment</i> .
2.		Digunakan untuk menggambarkan Admin Pelaksana yang bertugas mengelola data <i>project</i> kegiatan di aplikasi <i>Assistium</i> dan mengatur berlangsungnya kegiatan.
3.		Digunakan untuk menggambarkan <i>Assessor</i> yang melakukan penilaian terhadap peserta <i>assessment</i> , dan bertugas mengelola hasil penilaian di aplikasi <i>Assistium</i> .

No	Simbol	Deskripsi
4.		<p>Digunakan untuk menggambarkan Manajer Business Planning yang menerima hasil rekapitulasi hasil kegiatan <i>assessment</i>.</p>
5.		<p>Digunakan untuk menggambarkan General Manajer yang menerima laporan kegiatan <i>assessment</i> yang telah dilaksanakan.</p>
6.		<p>Digunakan untuk menggambarkan aplikasi <i>Assistium</i> (berbasis web menggunakan akses jaringan LAN) yang digunakan sebagai pendukung operasional seluruh kegiatan yang ada pada Assessment Center Indonesia.</p>



## DAFTAR ISTILAH

No	Istilah Asing	Deskripsi
1.	<i>Assessment</i>	Kegiatan penilaian kompetensi terhadap kandidat-kandidat terpilih yang nantinya akan menduduki posisi tertentu di dalam perusahaan.
2.	<i>Batch</i>	Sekumpulan. Dalam hal ini <i>batch</i> digunakan sebagai pengelompokan dari serangkaian kegiatan. <i>Batch</i> sama halnya dengan <i>Cluster</i> .
3.	<i>Project</i>	Proyek / pembangunan. Dalam hal ini <i>project</i> digunakan sebagai program kegiatan <i>Assessment</i> yang akan dilaksanakan.
4.	<i>Reporting</i>	Kegiatan pelaporan dari hasil yang telah dilakukan/dilaksanakan.
5.	<i>Double crosscheck</i>	Pengecekan yang dilakukan lebih dari 1 kali (memeriksa kembali) guna memastikan bahwa objek yang dicek sudah sesuai dengan yang diharapkan.
6.	<i>Approval</i>	Kegiatan yang dilakukan dalam memberikan persetujuan.
7.	<i>Project Planning</i>	Program kegiatan yang direncanakan.