

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
WEBSITE VIKING PERSIB CLUB MENGGUNAKAN
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

TUGAS AKHIR

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

oleh :

Muhammad Faisal Supriatna
NRP : 15.304.0032



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
DESEMBER 2019**

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 berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Muhammad Faisal Supriatna
Nrp : 15.304.0032

Dengan judul :

**“PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
WEBSITE VIKING PERSIB MENGGUNAKAN
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”**

Bandung, 26 Desember 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

(Caca E. Supriana S.Si., MT.)

ABSTRAK

Viking Persib Club adalah organisasi supporter dari sebuah klub Persib Bandung yang terbentuk pada tanggal 17 Juli 1993. Viking Persib Club baru mempunyai *website* ada pada tanggal 27 Agustus 2015 yang di harapkan bisa menjadi media informasi dan komunikasi antar supporter, pengelolaan supporter lalu menjadi *support* bisnis bagi Viking persib Club..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesimpulan kepuasan pengguna *website* Viking Persib Club. Instrumen ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzadeh (1988) yang terbagi menjadi 5 dimensi pengukuran yaitu *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu) masing-masing diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang diberikan kepada pengunjung *website* Viking Persib Club. Pengukuran dimulai dari melakukan studi pustaka dan wawancara terhadap pengembang *website*, analisis terhadap *website*, kemudian melakukan pengisian kuesioner yang dilakukan terhadap 125 responden.

Hasil pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dihasilkan penilaian bahwa isi informasi *website*, kemudahan dalam penggunaannya, ketepatan waktu dalam informasi *website* sudah memenuhi harapan dari pengguna. Sedangkan keakuratan navigasi, tampilan dari *website* serta kepuasan masih kurang puas dari harapan pengguna. Hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda dihasilkan bahwa semua variabel yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan tepat waktu secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 51,7%. Lalu ada beberapa hal yang perlu diperbaiki pada fitur-fitur pada *website* yang belum sesuai dengan fungsinya. Usulan perbaikan tersebut bisa dijadikan sebagai evaluasi apabila akan dilakukan pengembangan dan perbaikan *website*.

Kata kunci: Viking Persib Club (VPC), *Website*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

ABSTRACT

Viking Persib Club is a supporter organization of a Persib Bandung club which was formed on July 17, 1993. The new Viking Persib Club has a website on August 27, 2015 which is expected to be a media of information and communication between supporters, the management of supporters and then becomes a business support for Viking Persib Club.

This study aims to determine the conclusion of user satisfaction of the Viking Persib Club website. Measuring instruments used in this study are EUCS (End User Computing Satisfaction) from Doll and Torkzadeh (1988) which are divided into 5 measurement dimensions namely content, accuracy, format, ease of use, timeliness and decomposed into a set of statement packages given to users of the Viking Persib Club website. The measurement starts from conducting a literature study and interviewing a website developer, analyzing a website, then filling out a questionnaire conducted on 125 respondents.

The results of data processing using descriptive statistics generated an assessment that the content of website information, ease of use, timeliness in website information has met the expectations of users. While the accuracy of navigation, the appearance of the website and satisfaction are still less than users' expectations. The results of data processing using multiple regression analysis produced that all the variables namely content, accuracy, shape, convenience and timely simultaneously affect the satisfaction variable by 51.7%. Then there are some things that need to be improved on the features on the website that have not been matched with their functions. The proposed improvement can be used as an evaluation if the website development and repair will be done.

Keywords: Viking Persib Club (VPC), Website, End User Computing Satisfaction

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-1
1.3 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.4 Tujuan Penelitian	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Peta Konsep	2-1
2.2 Pengukuran	2-1
2.3 Sistem Informasi	2-2
2.4 Organisasi	2-2
2.5 Manajemen	2-2
2.6 Teknologi Informasi	2-2
2.7 Website	2-3
2.8 Website Portal	2-3
2.9 Viking Persib Club	2-4
2.10 Kualitas dan Efektifitas Perangkat Lunak Sistem Informasi	2-4
2.11 Kepuasan Pengguna	2-5
2.12 End User Computing Satisfaction	2-5
2.13 Populasi	2-7
2.14 Sampel	2-8
2.15 Teknik Pengambilan Sampel	2-8
2.16 Intrumen Penelitian	2-8
2.16.1 Observasi	2-8
2.16.2 Wawancara	2-8
2.16.3 Kuesioner	2-9
2.16.4 Skala <i>Likert</i>	2-9

2.17	Analisis Data.....	2-9
2.17.1	Analisis Statistika Deskriptif.....	2-9
2.17.2	Uji Validitas.....	2-10
2.17.3	Uji Realibilitas.....	2-10
2.17.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	2-10
2.18	Uji Hipotesis	2-10
2.18.1	Merumuskan Hipotesis.....	2-11
2.18.2	Menentukan Tingkat Signifikan.....	2-11
2.18.3	Menentukan Nilai Kritis.....	2-11
2.18.4	Menghitung Statistik Uji.....	2-11
2.18.5	Membuat Kesimpulan.....	2-12
2.19	Penelitian Terdahulu.....	2-12
BAB 3 SKEMA PENELITIAN		3-1
3.1	Alur Penyelesaian Tugas Akhir.....	3-1
3.2	Skema Analisis	3-3
3.3	Kerangka Teoritis	3-4
3.3.1	Variabel Penelitian	3-5
3.3.2	Perumusan Hipotesis	3-6
3.4	Pengolahan Data	3-8
3.5	Tempat dan Profile Penelitian.....	3-8
3.5.1	Sejarah Singkat Viking Persib Club	3-8
3.5.2	Visi dan Misi	3-9
3.5.3	Struktur Organisasi.....	3-9
3.5.4	Objek Penelitian	3-9
3.6	Analisis Menu-Menu pada Website Viking Persib Club.....	3-10
3.7	Kesimpulan Analisis.....	3-21
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		4-1
4.1	Perancangan Penelitian.....	4-1
4.1.1	Indikator Variabel Penelitian.....	4-1
4.1.2	Kerangka Pemikiran Teoretis	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.....	4-4
4.3	Pengujian Instrumen	4-4
4.3.1	Uji Validitas.....	4-4
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	4-5

4.4	Penyebaran Kuesioner	4-6
4.5	Profil Responden Kuesioner	4-6
4.6	Statistik Deskriptif	4-7
4.6.1	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Isi (<i>Content</i>).....	4-7
4.6.2	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	4-8
4.6.3	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	4-8
4.6.4	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Easy of Use</i>).....	4-9
4.6.5	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	4-10
4.6.6	Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	4-10
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	4-11
4.7.1	Uji Parsial (Uji t)	4-11
4.7.2	Uji Simultan (Uji F).....	4-12
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	4-13
4.8	Rekomendasi Perbaikan.....	4-13
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		5-1
5.1	Kesimpulan	5-1
5.2	Saran	5-1
5.3	Rekomendasi.....	5-1
DAFTAR PUSTAKA		

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup dan batasan tugas akhir, maksud dan tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Viking Persib Club (VPC) adalah sebuah organisasi mandiri pendukung klub sepakbola PESIB, VPC sendiri baru mempunyai *website* ada pada tahun 2015. Dalam penggunaannya *website* Viking Persib Club menghadapi beberapa kendala yang tentunya berdampak bagi pengguna. pengguna akan meninggalkan *website* jika pelanggan tidak dapat menemukan apa yang dicari. Satu alasan besar adalah ketidaksesuaian menu dan fitur. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, ternyata pengguna mengeluhkan beberapa masalah. Pertama, fitur dari *login* serta *sign up* yang *error*. Kedua, pengguna mengeluhkan menu *store* yang tidak berfungsi atau kosong. Ketiga, pengunjung melihat bahwa dalam menu foto banyak yang tidak bisa di buka dan terlihat tidak selalu *up to date*.

Berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna *website* berhubungan dengan informasi dan menu serta fitur yang tersedia di *website* tersebut. Masalah tingkat kepuasan pengunjung ini penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan *website* VPC dan belum dilakukannya pengukuran sebelumnya, Pengukuran dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *website* VPC menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang hasil dari kesimpulan kepuasan pengguna ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk perbaikan *website* selanjutnya.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk Tugas Akhir. Adapun judul yang penulis pilih yaitu “Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Viking Persib Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengevaluasi *website* Viking Persib Club dengan cara mengukur tingkat kepuasannya dengan menggunakan metode EUCS yang akan menghasilkan perbaikan untuk *website*?

1.3 Lingkup Tugas Akhir

Dari permasalahan yang timbul maka penulis membatasi beberapa permasalahan diantaranya :

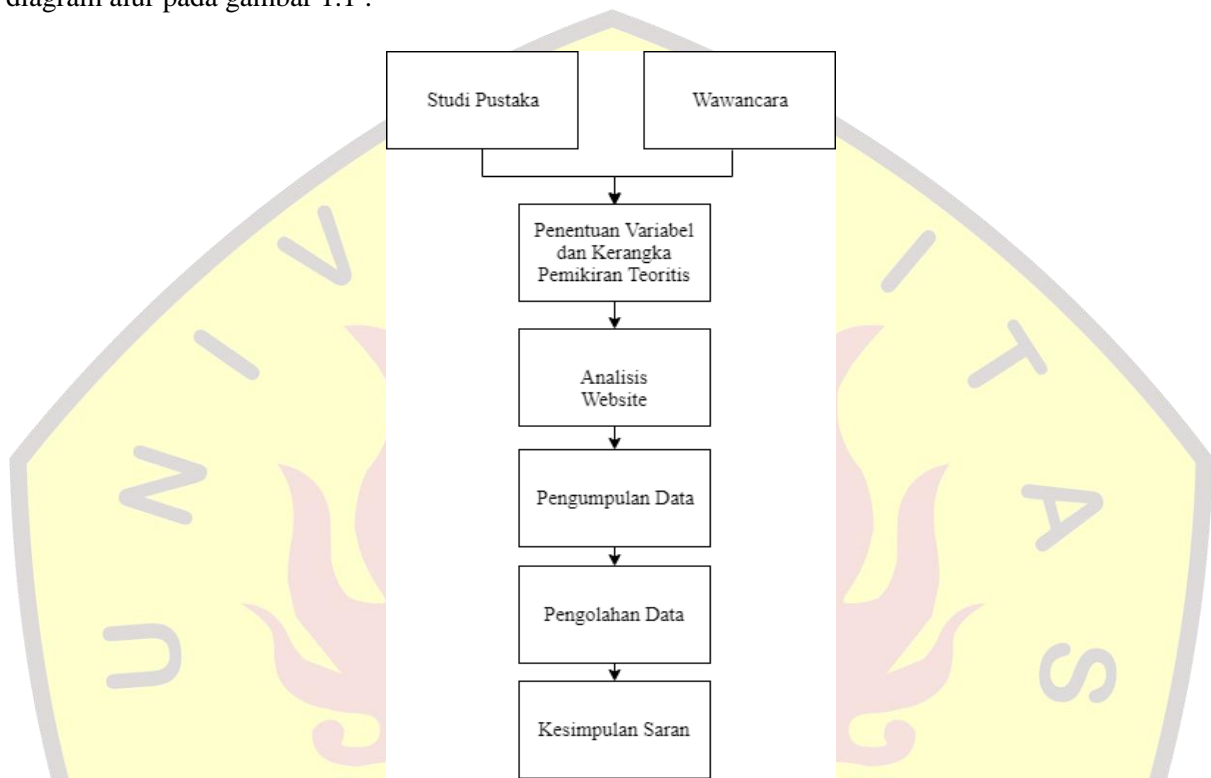
1. Objek penelitian adalah *website* Viking Persib club.
2. Analisis *website* menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
3. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS *for windows* 25.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesimpulan kepuasan pengguna *website* Viking Persib dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu dari *website* Viking Persib.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan metodologi tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper* dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian. Penentuan variabel dan kerangka pemikiran teoritis. Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoritis) untuk kepuasan pengunjung *website* Viking Persib Club.

2. Analisis Website

Menganalisis bagaimana karakteristik dari *website* Viking Persib Club untuk mengetahui fitur utama apa saja yang menjadi aspek penting yang akan dilakukan pengukuran yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.

3. Pengumpulan Data

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

4. Pengolahan Data

Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti:

- a. Deskripsi objek penelitian
- b. Statistik deskriptif
- c. Hasil pengujian data

4. Kesimpulan Saran

Membuat kesimpulan dari hasil pengukuran kepuasan pengguna menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta saran untuk pengembang berdasarkan hasil pengukuran.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, langkah-langkah pengerjaan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini menurut teori yang berkaitan dengan *website* Viking Persib Club, analisis tingkat kepuasan pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis regresi linear berganda dan analisis regresi linear sederhana.

BAB 3 SKEMA ANALISIS

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis menu, kerangka pemikiran teoritis, objek penelitian, dan kesimpulan analisis.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan hasil penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir serta saran untuk memberikan rekomendasi *website* yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [AFB18] Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris. 2018. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing satisfaction (EUCS)". Batam : Jurnal Sistem Informasi, Vol 2, No 01
- [AHS15]. Achmad Sobari Ph.d. 2015. "*Perilaku Organisasi. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.*"
- [ARS13] Arikunto, Suharsimi. 2013. "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Rinnrka Cipta. Yogyakarta
- [ART14] Arista Mahaseptiviana dkk. 2014. "*Analisis dan Perancangan sistem informasi penjualan air minum pada CV.Air Putih.*" STIMIK STIKOM Surabaya
- [BBW08] Warsita, Bambang. 2008. "*Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya*", Jakarta: Rineka.
- [CLG95] Calongesi, James S. 1995. *Merancang Tes untuk Menilai Prestasi Siswa*. Bandung : ITB
- [CNL00] W.W. Chin, M.K Lee, 2000, "*A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction : The Case of End User Computing Satisfaction*", Twenty-First Int. Conf. Inf. Syst., pp 553-563
- [DN15] Deni Kurniati. 2015. "*Perancangan Portal SMAN 13 Medan Berbasis Web*". Universitas Sumatra Utara
- [DRW15] Rahmawati, Diana. 2015. "*Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi*" Universitas Negeri Yogyakarta
- [DOL91] Doll, WH dkk. 1991. "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues*". MIS Quarterly. Vol. 12: 259.
- [HMR13]. H. Muhammad Rifa'i, M.Pd. dkk. 2013. "*Manajemen Organisasi.*". Bandung: Ciptapustaka Media Perintis.
- [IGN95] Ign. Masidjo. 1995. *Penilaian Pencapaian Hasil Belajar Siswa Di Sekolah*. Jakarta: Kanisius
- [ITM14] Itmamudin. 2014. "*Analisis Kepuasan Pengguna OPAC Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Di Perpustakaan Salatiga.*" Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- [KTD07]. Kertahadi. 2007. “*Sistem Informasi Manajemen.*” PT Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- [SUC17] Suci, Panggil Gita. 2017. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Assistium Menggunakan Pendekatan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Unit Assesment Center Indonesia- PT. Telekomunikasi Indonesia.)*” Skripsi Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan
- [SUG10] Sugiyono. 2010. “*Statistika Untuk Penelitian.*” Bandung: Alfabeta.
- [SUG12] Sugiyono. 2012. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*” Bandung: Alfabeta.
- [SUT03] Sutarman. 2003. “*Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySql.*” Graha Ilmu, Yogyakarta
- [SUW16] Suwardi. 2016. *Pengaruh End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan (SIMPUS) Di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.* Tesis. Interdisciplinary Islamic Studies. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- [SYL17] Sylviana, Eva. 2016 “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Website “Manchester City Supporter Club Indonesia” Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*” Skripsi Teknik Informatika. Fakultas Teknik. Universitas Pasundan