

**PENERAPAN END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-
COKLIT KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sains dan Teknologi dalam bidang Sistem Informasi

Oleh:

**INDAH PERMATA BUNDA
1930803075**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
PENERAPAN END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
E-COKLIT KOTA PALEMBANG

OLEH:
INDAH PERMATA BUNDA
1930803075

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 31 Mei 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Dosen Pembimbing I



Dian Hafidh Zulfikar, M.Cs.
NIP. 198503182018011001

Dosen Pembimbing II



Fathivah Nopriani, M. Kom
NIP. 198211172023212021

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Raden Fatah,



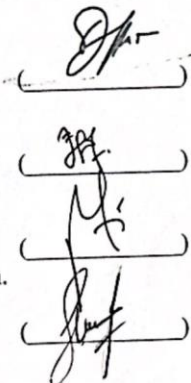
Dr. Fenny Purwani, M.Kom
NIP. 196711071998032001

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Penerapan End-User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Coklit Kota Palembang
Nama : Indah Permata Bunda
NIM : 1930803075
Program : Sarjana (S-1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi

1. Ketua : Dian Hafidh Zulfikar, M.Cs.
NIP. 198503182018011001
2. Sekretaris : Fathiyah Nopriani, M. Kom.
NIP. 198211172023212021
3. Penguji I : Ruliansyah, S.T., M.Kom
NIP. 197511222006041003
4. Penguji II : Muhammad Leandry Dalafranka, M.Kom.
NIP. 199312302023211217



Diuji di Palembang pada tanggal 31 Mei 2024

Waktu : 09.00-10.00 WIB
Hasil/IPK : A / 3.23
Predikat : Sangat Memuaskan

**Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang**



**Dr. Munir, M.Ag.
NIP. 197103042001121002**

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Mengapa lelah? Sementara Allah selalu menyemangati dengan *Hayya Alal Falah* bahwa jarak kemenangan hanya berkisar antara kening dan sajadah”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar-Rum : 60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu, yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar paling indah dalam laporan skripsi ini selain lembar persembahan. Laporan skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bakti dan terima kasih kepada ibu dan ayah, saya saksi dari perjuangan mereka. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabatku. Terima kasih atas segala do'a, motivasi, bahkan sesimple pertanyaan “kapan wisuda?” beserta candaan konyol dari kalian. Saya percaya kita memiliki satu impian sama, semoga dapat membahagiakan orang tua. Terima kasih pada teman Sistem Informasi-ku, bertahanlah karena gelar itu. Mungkin ini hanya langkah kecil bagi orang lain, tapi bukankah langkah kecil dapat membawa kita sampai pada tujuan yang lebih besar?”

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Permata Bunda
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 09 Mei 2000
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 1930803075

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulisa dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Februari 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Indah Permata Bunda
1930803075

IMPLEMENTATION OF END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) ON USER SATISFACTION OF THE E-COKLIT APPLICATION IN PALEMBANG CITY

ABSTRACT

E-Coklit is an abbreviation for electronic-based matching and research (Coklit). E-Coklit was developed by the General Election Commission (KPU) and used by the Voter Data Updating Committee (Pantarliah) which goes directly to the field. The research objective is to determine user satisfaction of the E-Coklit application using the EUCS model for the variables of content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Research data was obtained through distributing questionnaires to 238 respondents. The research results showed that 12% were very satisfied, 46.5% were satisfied, 34% were quite satisfied, 8% were dissatisfied, and 0.5% were very dissatisfied with the satisfaction level of the E-Coklit application. The results of the research will provide input to the Palembang City KPU, especially regarding E-Coklit, that these five variables need to be improved further. The success of implementing the E-Coklit Application is based on the level of user satisfaction.

Keyword: Analysis, End -User Computing Satisfaction, User Satisfaction

PENERAPAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-COKLIT KOTA PALEMBANG

ABSTRAK

E-Coklit merupakan singkatan dari pencocokan dan penelitian (Coklit) berbasis elektronik. E-Coklit dikembangkan Komisi Pemilihan Umum (KPU) dan digunakan oleh Panitia Pemutakhiran Data Pemilih (Pantarlih) yang terjun langsung ke lapangan. Tujuan penelitian mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *E-Coklit* menggunakan model EUCS variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Data penelitian didapatkan melalui penyebaran kuesioner terhadap 238 responden. Hasil penelitian menunjukkan 12% sangat puas, 46,5% puas, 34% cukup puas, 8% tidak puas, dan 0,5% sangat tidak puas terhadap tingkat kepuasan aplikasi E-Coklit. Hasil penelitian akan memberikan masukan kepada KPU Kota Palembang, terutama terkait dengan E-Coklit bahwa lima variabel tersebut perlu ditingkatkan lagi. Kesuksesan penerapan Aplikasi E-Coklit didasarkan pada tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Analisis, *End-User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga Skripsi yang berjudul “Penerapan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Coklit Kota Palembang” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, oleh karena itu penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

- 1 Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan serta kelancaran penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik
- 2 Bapak Dian Hafidh Zulfikar, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi pangarahan, pembelajaran demi kelancaran pelaksanaan skripsi.
- 3 Ibu Fathiyah Nopriani ST.M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi pangarahan, pembelajaran demi kelancaran pelaksanaan skripsi.
- 4 Orang tua tercinta, Ayahanda A. Kadir dan Ibunda Habibah yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi selama melakukan studi.
- 5 Devi Tiarani, Dini Agustina, Fadiyah Faradita, Mutiara Fadhilah, Winda Agustria, Anggi Oktarini, Ranti Widia PS, Siti Regina C, Octhavia Niza W, *My heartbreakers* dan teman-teman Sistem Informasi 1983B yang telah memberikan dukungan dan dorongan spiritual kepada penulis.
- 6 *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa pelaksanaan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Januari 2024

Indah Permata Bunda

NIM. 1930803075

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHANii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori yang berhubungan.....	6
2.1.1 Analisis	6
2.1.2 Kepuasan Pengguna	6
2.1.3 E-Coklit.....	7
2.2 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	7
2.3 Populasi dan Sampel	9
2.3.1 Populasi.....	9
2.3.2 Sampel.....	10
2.4 Teknik Pengambilan Sempel.....	10
2.4.1 <i>Probability Sampling</i>	10

2.4.2	<i>Simple Random Sampling</i>	11
2.4.3	Menentukan Ukuran Sampel.....	11
2.5	Skala <i>Likert</i>	12
2.6	Teknik Analisis Data	13
2.6.1	Uji Validitas	13
2.6.2	Uji Reliabilitas	13
2.7	Penelitian Sebelumnya	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Metode Penelitian.....	18
3.2	Lokasi Penelitian	18
3.3	Tahapan Penelitian	18
3.4	Alat dan Bahan	20
3.4.1	Alat.....	20
3.4.2	Bahan	21
3.5	Populasi dan Sampel	21
3.5.1	Populasi.....	21
3.5.2	Sampel.....	21
3.6	Definisi, Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	22
3.7	Metode Pengumpulan Data	23
3.7.1	Data Primer	23
3.7.2	Data Sekunder	23
3.8	Teknik Analisis Data	23
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reliabilitas	26
3.9	Paradigma Penelitian	29
3.10	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Sejarah KPU Kota Palembang	32
4.2	Visi dan Misi Komisi Pemilihan Umum	33
4.2.1	Visi.....	33
4.2.2	Misi	33
4.3	Analisis Data	34

4.3.1	Uji Instrumen	34
4.3.2	Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	36
4.4	Uji Asumsi Klasik	48
4.4.1	Uji Normalitas.....	48
4.4.2	Uji Multikolinearitas	48
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	49
4.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	50
4.6	Pengujian Hipotesis	52
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.6.2	Uji F (Simultan)	53
4.6.3	Uji t (Parsial).....	54
4.7	Hasil Hipotesis	56
4.8	Pembahasan	56
4.8.1	Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan.....	56
BAB V PENUTUP		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel Pengambilan Sampel Yount (1999).....	12
Tabel 2. 2 Ukuran Skala <i>Likert</i>	12
Tabel 2. 3 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach alpha's</i>)	14
Tabel 3. 1 Operasional variabel penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Instrument dengan <i>Product Moment</i>	24
Tabel 3. 3 Tabel Pendukung Uji Validitas C1	25
Tabel 3. 4 Daftar Interpretasi Koefisien r.....	26
Tabel 3. 5 <i>Cronbach's Alpha Content</i>	27
Tabel 3. 6 <i>Cronbach's Alpha Accuracy</i>	27
Tabel 3. 7 <i>Cronbach's Alpha Format</i>	27
Tabel 3. 8 <i>Cronbach's Alpha Ease of Use</i>	28
Tabel 3. 9 <i>Cronbach's Alpha Timeliness</i>	28
Tabel 3. 10 <i>Cronbach's Alpha User Satisfaction</i>	28
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas Teknik <i>Cronbach's Alpha</i>	29
Tabel 4. 1 Uji Validitas Instrument dengan Rumus <i>Product Moment</i>	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Teknik <i>Cronbach's Alpha</i>	36
Tabel 4. 3 Rekapitulasi <i>Content</i>	36
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi <i>Content</i>	37
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban <i>Accuracy</i>	38
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi <i>Accuracy</i>	39
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban <i>Format</i>	40
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi <i>Format</i>	40
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban <i>Ease of Use</i>	42
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi <i>Ease of Use</i>	42
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban <i>Timeliness</i>	44
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi <i>Timeliness</i>	44
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Keseluruhan Variabel	46
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas SPSS	49
Tabel 4. 15 Hasil Keputusan Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Menggunakan SPSS	50
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4. 20 Uji t tiap variabel	55
Tabel 4. 21 Hasil Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Dasar EUCS	8
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	18
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian.....	19
Gambar 3. 3 Paradigma Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Diagram <i>Chart Content</i>	37
Gambar 4. 2 <i>Range Kategori Content</i>	38
Gambar 4. 3 Diagram <i>Chart Accuracy</i>	39
Gambar 4. 4 <i>Range Kategori Accuracy</i>	40
Gambar 4. 5 Diagram <i>Chart Format</i>	41
Gambar 4. 6 <i>Range Kategori Format</i>	42
Gambar 4. 7 Diagram <i>Chart Ease of Use</i>	43
Gambar 4. 8 <i>Range Kategori Ease of Use</i>	44
Gambar 4. 9 Diagram <i>Chart Timelines</i>	45
Gambar 4. 10 <i>Range Kategori Timeliness</i>	46
Gambar 4. 11 Diagram <i>Chart Keseluruhan Variabel</i>	47
Gambar 4. 12 <i>Range Kategori Variabel Keseluruhan</i>	47
Gambar 4. 13 Grafik Normal Probabilità Plot.....	48
Gambar 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 SK Pembimbing	65
Lampiran 2 Berita Acara Pengambilan Data.....	66
Lampiran 3 Berita Acara Penyebaran Kuesioner.....	67
Lampiran 4 Surat Izin Observasi	68
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	69
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian	70
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Pembimbing I.....	71
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing II	72
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 10 Hasil Wawancara.....	76
Lampiran 11 Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	78
Lampiran 12 Tabel t	79
Lampiran 13 Tabel F	80
Lampiran 14 Tabel Pendukung Uji Validitas 30 Responden.....	81
Lampiran 15 Hasil Reliabilitas 30 Responden.....	106
Lampiran 16 Hasil Jawaban Kuesioner 238 Responden.....	110
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas 238 Responden	121
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas 238 Responden.....	124
Lampiran 19 Screenshot Tampilan E-Coklit	125