

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK
PADA POLITEKNIK TEKNOLOGI KIMIA INDUSTRI (PTKI)
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**ANALYSIS OF ACADEMIC PORTAL USER SATISFACTION IN
INDUSTRIAL CHEMICAL TECHNOLOGY POLYTECHNIC
(PTKI) USING THE MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

FINAL RESEARCH

By:

SRY DEWI KARTINY PASARIBU

Student Number: 152111360

ANITA CICILIA BAKKARA

Student Number: 152111700

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA
POLITEKNIK TEKNOLOGI KIMIA INDUSTRI (PTKI) MENGGUNAKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

SRY DEWI KARTINI PASARIBU

152111360

ANITA CICILIA BAKKARA

152111700

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

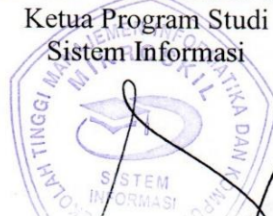


Roni Yunis, S.Kom, M.T.



Salsalina Br Sembiring, S. Kom., M.TI

Medan, Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Gunawan, S.Kom., M.T.I

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Sry Dewi Kartiny Al Amin Pasaribu

NIM : 15.211.136

Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Pada Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Tempat Penelitian : Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI)

Alamat Penelitian : Jl. Medan Tenggara No. VII, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia.

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-17867810

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

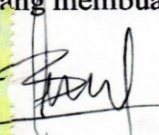
Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil berhak menyimpan, mengalihmedia /formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2019

Saya yang membuat pernyataan,




Sry Dewi Kartiny Pasaribu

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Anita Cicilia Bakkara

NIM : 15.211.700

Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Pada Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Tempat Penelitian : Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI)

Alamat Penelitian : Jl. Medan Tenggara No. VII, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia.

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-17867810

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil berhak menyimpan, mengalihmedia /formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Anita Cicilia Bakkara
Anita Cicilia Bakkara

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA POLITEKNIK TEKNOLOGI KIMIA INDUSTRI (PTKI) MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengguna Portal Akademik di Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) Medan dari perspektif mahasiswa dan dosen. Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model End User Computing Satisfaction yang telah dirancang oleh William J. Doll dan Torkzadeh. Adapun variabel penelitian meliputi Isi, Keakuratan, Bentuk, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pengguna. Data penelitian ini diperoleh melalui 310 kuesioner yang disebar kepada dosen dan mahasiswa yang menggunakan Portal Akademik di PTKI dan yang dapat diolah sebanyak 306 kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dari penelitian diperoleh tiga hipotesis diterima dan dua hipotesis yang ditolak yaitu variabel isi, bentuk, ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keakuratan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Portal Akademik, Kepuasan Pengguna, EUCS

Abstract

The purpose of this research is to measure the satisfaction of users Academic Portal at Medan Industrial Chemical Technology Polytechnic (PTKI) from the perspective of students and lectures. This research is done by adopting the the End User Computing Satisfaction model that has been designed by William J. Doll dan Torkzadeh. The reserch variabls include Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness and User satisfaction. The data of this reserch were obtained through 310 questionnaires distributed to lecturers and students who use Academic Posrtal in PTKI and there are 306 questionnaires can be processed. From this research result obtained three hypotheseses are accepted and two hypotheseses are rejected that is contents variabel, Format, Timeliness have positive and significant effect to user satisfaction. Accuracy and Ease of use has no effect and does not significant to user satisfaction.

Keywords: The Academic Portal, User Satisfacton, EUCS

KATA PENGANTAR

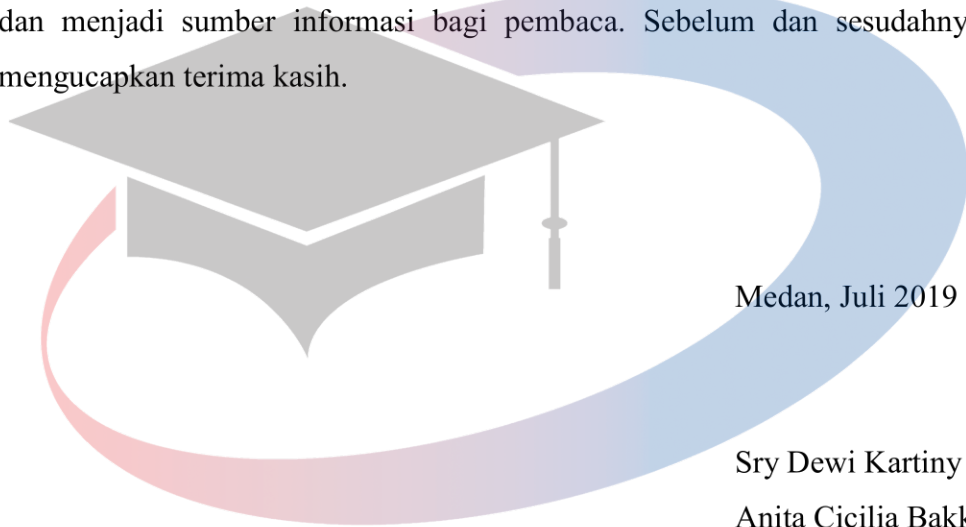
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum program studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Enterprise pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Pada Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T,M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
2. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Informasi STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Roni Yunis, S.Kom, M.T., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI selaku Dosen Pembimbing II.
6. Terimakasih kepada Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., selaku Wali Kelas ES-A.
7. Terimakasih kepada Pimpinan dan seluruh staf Politeknik Teknologi Kimia Industri Medan (PTKI), terkhususnya kepada Bapak Hasbullah Panggabean, ST, MT yang selalu mendukung dan membantu penulis.
8. Teristimewa kepada orang tua penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan bagi penulis selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penelitian ini.
9. Terimakasih untuk teman-teman kami Elvrida, Winda, dan Sondang yang sudah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis selama pengerjaan skripsi.
10. Terimakasih Kepada Teman-teman, adek-adek, dan kakak kost yang selalu membantu penulis dalam hal memberikan dorongan dan motivasi yang baik bagi penulis.

11. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan di ES-A yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca. Sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.



Medan, Juli 2019

Sry Dewi Kartiny Pasaribu
Anita Cicilia Bakkara

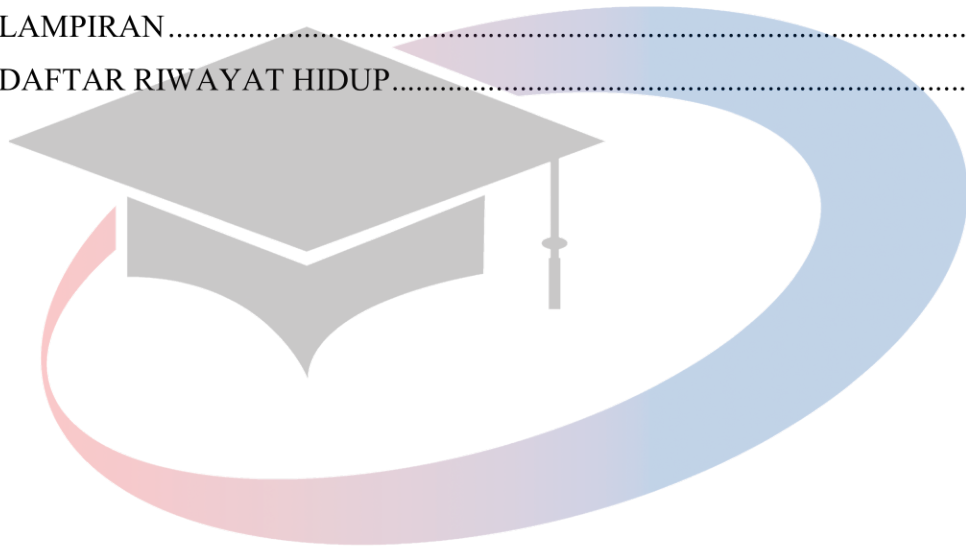
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Sistem Informasi Akademik	6
2.1.2 Portal Akademik Politeknik Teknologi kimia Industri (PTKI)	7
2.1.3 Profil Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI)	7
2.1.4 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	8
2.1.5 Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka / Model Konseptual.....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1 Hubungan Variabel isi terhadap Kepuasan Pengguna	23
2.4.2 Hubungan Variabel Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna	23
2.4.3 Hubungan Variabel Bentuk terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.4.4 Hubungan Variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	24
2.4.5 Hubungan Variabel Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna ..	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26

3.2	Objek Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	28
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1	Variabel penelitian	29
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	39
3.6.2.1	Uji Validitas	39
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	40
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas.....	41
3.6.3.2	Uji Normalitas	42
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	44
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	44
3.6.4.1	Uji T (Pengujian parameter secara parsial)	44
3.6.4.2	Koefisien Determinasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	46
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	46
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	49
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.4.1	Hasil Uji Validitas	51
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	53
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.5.1	Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
4.1.5.2	Hasil Uji Normalitas.....	55
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas	58
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	60

4.1.6.1 Hasil Uji t (Uji Signifikansi Parsial)	60
4.1.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	61
4.2 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	157



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	48
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Isi	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keakuratan	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Bentuk.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengujian Kepuasan End User Computing Satisfaction.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Teoritis	22
Gambar 3.1 Contoh grafik histogram.....	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	59



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Contoh Pengisian Kuesioner Dosen	74
Lampiran 3. Contoh Pengisian Kuesioner Mahasiswa	78
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Data	82
Lampiran 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif	130
Lampiran 6. Uji Validitas.....	130
Lampiran 7. Uji Reabilitas	133
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolonieritas	135
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas	136
Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	137
Lampiran 11. Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	138
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	138
Lampiran 13. Distribusi t tabel dan r tabel dengan signifikansi 5%	138
Lampiran 14. Screenshot Tampilan Portal Akademik PTKI	146
Lampiran 15. Surat Rekomendasi Penelitian	156

UNIVERSITAS
MIKROSKIL