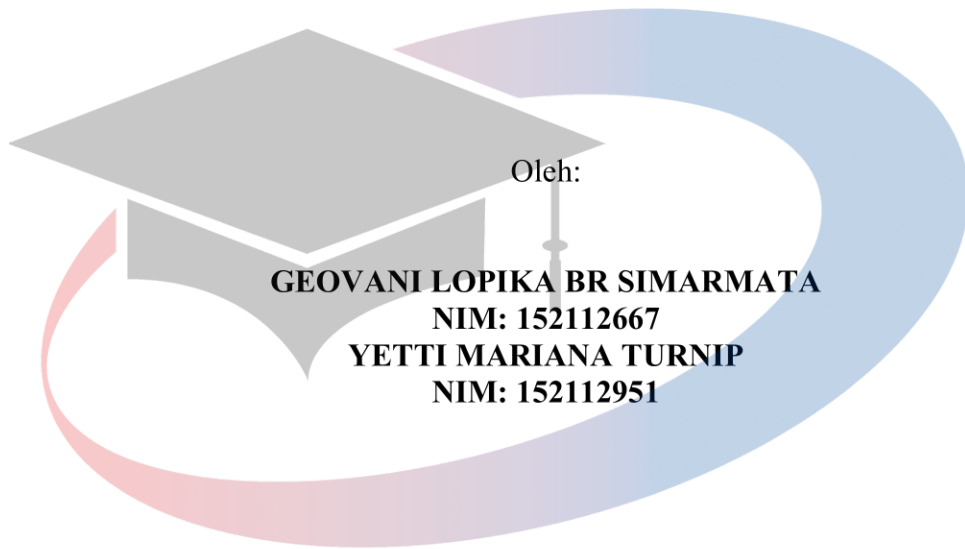


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERIZINAN
ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END-
USER COMPUTING SATISFACTION*) PADA KANTOR DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG**

SKRIPSI



Oleh:

GEOVANI LOPIKA BR SIMARMATA

NIM: 152112667

YETTI MARIANA TURNIP

NIM: 152112951

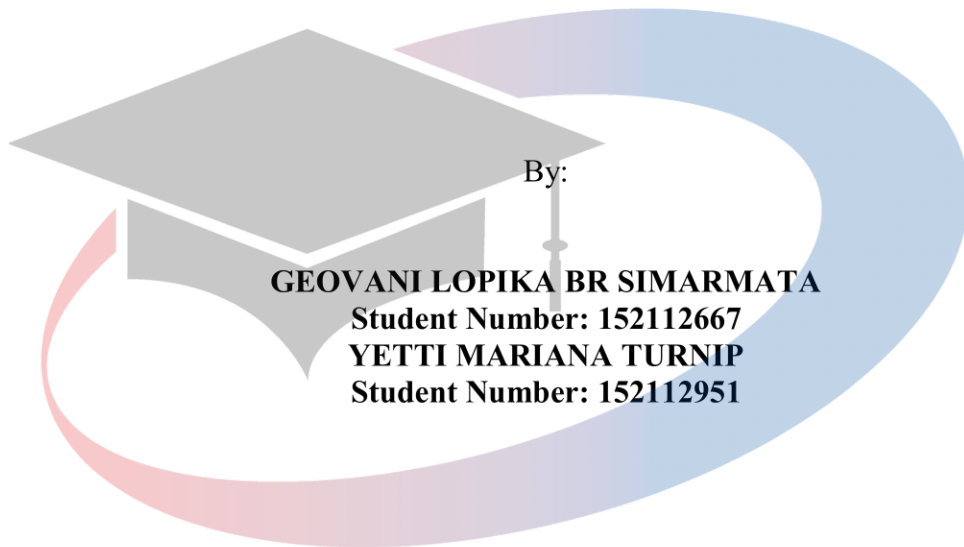
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

**USER SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE LICENCE
APPLICATION USING EUCS MODEL IN KANTOR DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG**

FINAL RESEARCH



By:
GEOVANI LOPIKA BR SIMARMATA
Student Number: 152112667
YETTI MARIANA TURNIP
Student Number: 152112951

UNIVERSITAS

MIKROSKIL

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

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERIZINAN
ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END-
USER COMPUTING SATISFACTION*) PADA KANTOR DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG**

SKRIPSI

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

Oleh:

YETTI MARIANA TURNIP
NIM: 152112951
GEOVANI LOPIKA BR SIMARMATA
NIM: 152112667

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Roni Yunis, S.Kom., M.T.

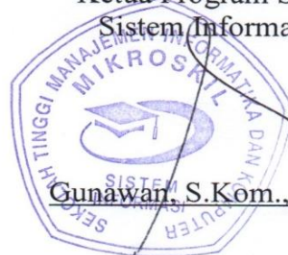
Dosen Pembimbing II,


Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

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 Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Yetti Mariana Turnip

NIM : 15.211.2951

Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perizinan Online Dengan Menggunakan Model EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.

Tempat Penelitian : Kantor DPMPTSP Kab. Deli Serdang

Alamat Tempat Penelitian : Jl Mawar No.5, Tj. Garbus Satu, Kab. Deli Serdang.

Schubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya 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 (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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 Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan 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 pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan,



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Geovani Lopika Br Simarmata
NIM : 15.211.2667
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perizinan Online Dengan Menggunakan Model EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.
Tempat Penelitian : Kantor DPMPTSP Kab. Deli Serdang
Alamat Tempat Penelitian : Jl Mawar No.5, Tj. Garbus Satu, Kab. Deli Serdang

Selubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya 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 (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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 Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan 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 pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan,

 r Simarmata

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERIZINAN ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END-USER COMPUTING SATISFACTION*) PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG

Abstrak

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dalam pengembangan Aplikasi Perizinan Online pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Perizinan Online pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan rumus slovin yaitu 372 responden dari jumlah populasi 5353, dari pengambilan besaran sampel dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu isi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, keakuratan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tampilan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Model EUCS, Aplikasi Perizinan Online*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

USER SATISFACTION ANALYSIS OF ONLINE LICENCE APPLICATION USING EUCS MODEL IN KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG

Abstract

This research is a research prototype that being made by Doll & Torkzadeh (1988) in order to develop the online licence application using eucs model in kantor dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kab. deli serdang by talking all variables. The purpose of this research is to test the influence of the content, accuracy, format, ease of use, timeliness to ward user satisfaction analysis of online licence application using eucs model in kantor dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kab. deli serdang. Reviews These variables had a couple of factors that could affect the popularity of online licence application using eucs model in kantor dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kab. deli serdang. The sample of this research is the society that uses the online licence application kab. deli Serdang. The sampling technique used by formulation of slovin where 372 respondent of the total population 5353, taking the sampel size with the instrument. Analysis of encoding used hypothesis in this research importance of the content to have no positive and significant effect on the user satisfaction, accuracy positive and significant effect on the user satisfaction, format to have positive and significant effect on the user satisfaction, ease of use positive and significant effect on the user satisfaction and timeliness positive and significant effect on the user satisfaction.

Keywords : *EUCS MODEL, online licence application*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Perizinan Online Dengan Menggunakan Model Eucs (*End-User Computing Satisfaction*) Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena menyadari dari segala keterbatasan yang ada, namun penulis bersyukur mendapat bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis selama melakukan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Kepada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.

7. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Teristimewa kepada orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada sahabat-sahabat kami dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Agustus 2019
Penulis,
Yetti Mariana Turnip,
Geovani Lopika Br Simarmata

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Sistem Informasi	5
2.2 Sistem Informasi Pelayanan Perizinan	7
2.3 Kepuasan Pengguna	7
2.4 Profil Perusahaan	8
2.5 Aplikasi Perizinan Online	10
2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi EUCS	11
2.7 Penelitian Terdahulu	13
2.8 Kerangka/Model Konseptual	23
2.9 Pengembangan Hipotesis	24
2.9.1 Pengaruh Isi (Content) Terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.9.2 Pengaruh Keakuratan (Accuracy) Terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.9.3 Pengaruh Tampilan (Format) Terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.9.4 Pengaruh Kemudahan Pengguna (Ease of Use) Terhadap Kepuasan Pengguna	26
2.9.5 Pengaruh Ketepatan Waktu (Timeliness) Terhadap Kepuasan Pengguna	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1 Variabel Penelitian	32
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	34
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Statistik Deskriptif	40
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	40
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	43
3.7 Pengujian Hipotesis	47
3.7.1 Uji T (Uji Signifikan Parsial)	48
3.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Pengiriman dan Pengambilan Kuesioner	49
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	49
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	54
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	66
4.7 Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model End User Computing Satisfaction (Doll &Torkzadeh).....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram P6	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P – Plot Kepuasan Pengguna	63



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Umur	51
Tabel 4.3 Lama Menggunakan	52
Tabel 4.4 Jenis Perizinan	52
Tabel 4.5 Descriptive Statistics	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Isi (Content)	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keakuratan (Accuracy)	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tampilan (Format)	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna (Ease of Use)	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu (Timeliness)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	59
Tabel 4.12 Uji Reabilitas	60
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas Nilai Correlation Coefficients ²	61
Tabel 4.14 Descriptive Statistics	63
Tabel 4.15 Uji Glejser	66
Tabel 4.16 Uji t	68
Tabel 4.17 Model Summary	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 Screenshoot Aplikasi Perizina Online	84
Lampiran 3 Daftar Kuesioner.....	89
Lampiran 4 Data Peneliti	95
Lampiran 5 Demografi.....	146
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	165
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	166
Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas.....	172
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	174
Lampiran 10 Hasil uji Normalitas.....	175
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	177
Lampiran 12 Hasil Uji t (Uji Signifikan Parsial)	179
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	179
Lampiran 14 Pengisian Kuesioner Penelitian	18

UNIVERSITAS
MIKROSKIL