

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM DIGITALISASI SURAT
PENGAJUAN LEMBUR MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION (EUCS)***

Studi Kasus: PT. XYZ, Jakarta Timur

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
derajat Sarjana**



Oleh:

**ASRUL FADHILAH AFAN
2000019052**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
TAHUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM DIGITALISASI
SURAT PENGAJUAN LEMBUR MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
Studi Kasus: PT. XYZ, Jakarta Timur**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Asrul Fadhilah Afan
2000019052**



**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



**Farid Ma'ruf, S.T., M.Eng.
NIPM. 198606022017101110941813**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM DIGITALISASI SURAT PENGAJUAN LEMBUR MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Studi Kasus: PT. XYZ, Jakarta Timur

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Asrul Fadhilah Afan
2000019052

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 03 September 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Farid Ma'ruf, S.T., M.Eng.

Penguji 1 : Afan Kurniawan, S.T., M.T.

Penguji 2 : Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T.

Yogyakarta, 30 September 2024

Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan



Prof. Dr. Ir. Sini Jamilatun, M.T.
NIPM. 196608121996010110784324

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asrul Fadhilah Afan

NIM : 2000019052

Prodi : Teknik Industri

Judul TA/Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Digitalisasi Surat Pengajuan Lembur Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs).

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya sendiri bukan jiplakan atau pikiran dari orang lain. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 03 September 2024



METERAI
TEMPEL
10000
ALX384858834
Asrul Fadhilah Afan
2000019052

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asrul Fadhilah Afan
NIM : 2000019052
Email : asrul2000019052@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Teknologi Industri
Program Studi : Teknik Industri
Judul tugas akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Digitalisasi Surat Pengajuan Lembur Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs).

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (~~mengijinkan/tidak-mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 03 September 2024



Asrul Fadhilah Afan

Mengetahui, Pembimbing**



Farid Ma'ruf, S.T., M.Eng.

Ket:

*coret salah satu

**jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asrul Fadhilah Afan
NIM : 2000019052
Email : asrul2000019052@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Digitalisasi Surat Pengajuan Lembur Menggunakan Metode *End User Satisfaction Computing* (EUCS).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 03 September 2024



Asrul Fadhilah Afan

HALAMAN MOTTO

“Jika orang lain bisa, maka aku belum tentu bisa.”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin Segala puji bagi Allah swt yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah kepada hamba-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Digitalisasi Surat Pengajuan Lembur Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut ini atas dukungan dan dorongan yang diberikan dalam membantu kelancaran proses penelitian:

1. Bapak Amal Lugina dan Ibu Istiaroh selaku kedua orang tua yang telah mendoakan dan memberikan berbagai dukungan dengan sepenuh hati disetiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku rector Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dr. Ir. Siti Jamilatun, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Hapsoro Agung Jatmiko, S.T., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan.
5. Bapak Farid Ma'ruf, S.T., M.Eng selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan dengan sabar.
6. Bapak Agung Kristanto, S. T., M. T., Ph.D selaku Dosen Wali Akademik yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan, serta membimbing selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalani masa perkuliahan.
8. Seluruh teman-teman yang telah menemani dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kesadaran penulis tentang adanya kekurangan dalam penyusunan laporan ini mengakui kekurangannya, dan dengan sungguh-sungguh meminta maaf yang sebesar-besarnya. Saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis sebagai masukan yang sangat berharga untuk perbaikan di masa depan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan dan Asumsi	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Literatur	10
B. Landasan Teori.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Obyek Penelitian	28
B. Sumber Data.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Tahapan Penelitian	31
E. Metode Analisis	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Pengumpulan Data	38
B. Pengolahan Data dan Analisis.....	40
C. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Indikator Kepuasan Pengguna Model EUCS	19
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Alur Pengajuan Lembur Sebelum digitalisasi.....	56
Gambar 4. 3 Alur Pengajuan Lembur Setelah Dilakukannya Digitalisasi.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Literatur Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2. 2 Rata-rata kepuasan	17
Tabel 2. 3 Nilai Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	21
Tabel 2. 4 Tingkat Hubungan Interval Koefisien r	25
Tabel 2. 5 Skor Skala Likert	26
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4. 4 <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 5 Rata-rata kepuasan	43
Tabel 4. 6 Data Total Kuisioner Tiap Variabel.....	43
Tabel 4. 7 Hasil perhitungan Rata-rata Kepuasan.....	43
Tabel 4. 8 <i>Output</i> Uji Normalitas.....	46
Tabel 4. 9 <i>Output</i> Uji Multikolonieritas.....	46
Tabel 4. 10 <i>Output</i> Uji Heteroksiditas	47
Tabel 4. 11 <i>Output</i> Uji Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4. 12 <i>Output</i> Uji Persamaan Garis Regresi	49
Tabel 4. 13 <i>Output</i> Uji T	51
Tabel 4. 14 <i>Output</i> Uji F	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1.....	70
Lampiran. 2.....	70
Lampiran. 3.....	71
Lampiran. 4.....	72
Lampiran. 5.....	73
Lampiran. 6.....	73
Lampiran. 7.....	74
Lampiran. 8.....	74
Lampiran. 9.....	75
Lampiran. 10.....	76
Lampiran. 11.....	77
Lampiran. 12.....	78
Lampiran. 13.....	78
Lampiran. 14.....	79
Lampiran. 15.....	79
Lampiran. 16.....	79
Lampiran. 17.....	80
Lampiran. 18.....	80
Lampiran. 19.....	80
Lampiran. 20.....	81
Lampiran. 21.....	85

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM DIGITALISASI SURAT PENGAJUAN LEMBUR MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* Studi Kasus: PT. XYZ, Jakarta Timur

Asrul Fadhilah Afan
2000019052

ABSTRAK

PT XYZ adalah distributor alat berat dan suku cadang yang menyediakan berbagai produk untuk sektor pertambangan, konstruksi, kehutanan, dan pertanian. Meski perusahaan ini telah berkembang, beberapa fungsi masih menggunakan sistem lama, seperti dalam proses pengajuan lembur untuk mekanik lapangan. Penggunaan WhatsApp untuk pengajuan lembur mengakibatkan keterlambatan dalam proses verifikasi oleh pimpinan karena pesan yang menumpuk dari 90 pengajuan setiap harinya, hanya 70 yang diverifikasi. Selain itu, sering terjadi kehilangan data rekap bulanan dan pencatatan data lembur karyawan oleh pimpinan yang tidak memadai. Digitalisasi sistem surat pengajuan lembur digunakan untuk menggantikan sistem manual dengan sistem otomatis yang lebih efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir dan faktor - faktor (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu) yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem digitalisasi surat pengajuan lembur.

Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, penelitian ini menggunakan lima variabel independen (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu) dan satu variabel dependen (kepuasan pengguna). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel jenuh. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan diproses menggunakan IBM SPSS versi 26. Penelitian ini melibatkan populasi sebanyak sembilan puluh orang, jadi peneliti memutuskan untuk menggunakan semua orang dalam populasi sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji T mendapatkan nilai signifikan kurang dari 0,05 pada setiap variabel yang menunjukkan bahwa variabel konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan waktu terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,702, atau 70,2%, berarti secara statistik variabel EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan waktu) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem digitalisasi surat pengajuan lembur.

Kata kunci: Digitalisasi; EUCS; Kepuasan; Lembur; Pengguna.