

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
BLENDED LEARNING POLTEKBA MENGGUNAKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Teknik Informatika



Oleh :

VINCENSIA YUNITA ANGGRAENI

110706529

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI BLENDED LEARNING POLTEKBA MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Disusun Oleh :

Vincensia Yunita Anggraeni

(NIM : 110706529)

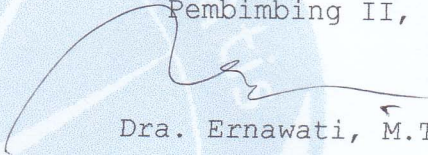
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal : 29 Juli 2016

Pembimbing I,


Yonathan Dri H, S.T., M.Eng.

Pembimbing II,

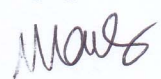

Dra. Ernawati, M.T.

Tim Penguji :

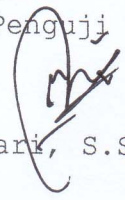
Penguji I :


Yonathan Dri H, S.T., M.Eng.

Penguji II :


Martinus Maslim, S.T., M.T.

Penguji III :


Patricia Ardanari, S.Si., M.T.

Yogyakarta, 29 Juli 2016

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan :


FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Dr. A. Teguh Siswantoro

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penulisan laporan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 pada Program Studi Teknik Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini telah mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, kekuatan, dan penyertaan selama pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Yonathan Dri H S.T., M.Eng. dan Ibu Dra. Ernawati, M.T. selaku Dosen Pembimbing satu dan dua yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswantoro selaku Dekan, Bapak B. Yudi Dwandiyanta, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan 1, Ibu Dra. Ernawati, M.T. selaku Wakil Dekan 2, dan Bapak Eduard Rusdianto, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan 3.
4. Ibu Patricia Ardanari, S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika beserta Sekertaris dan seluruh kepala laboratorium.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Informatika yang telah membantu penulis selama perkuliahan.

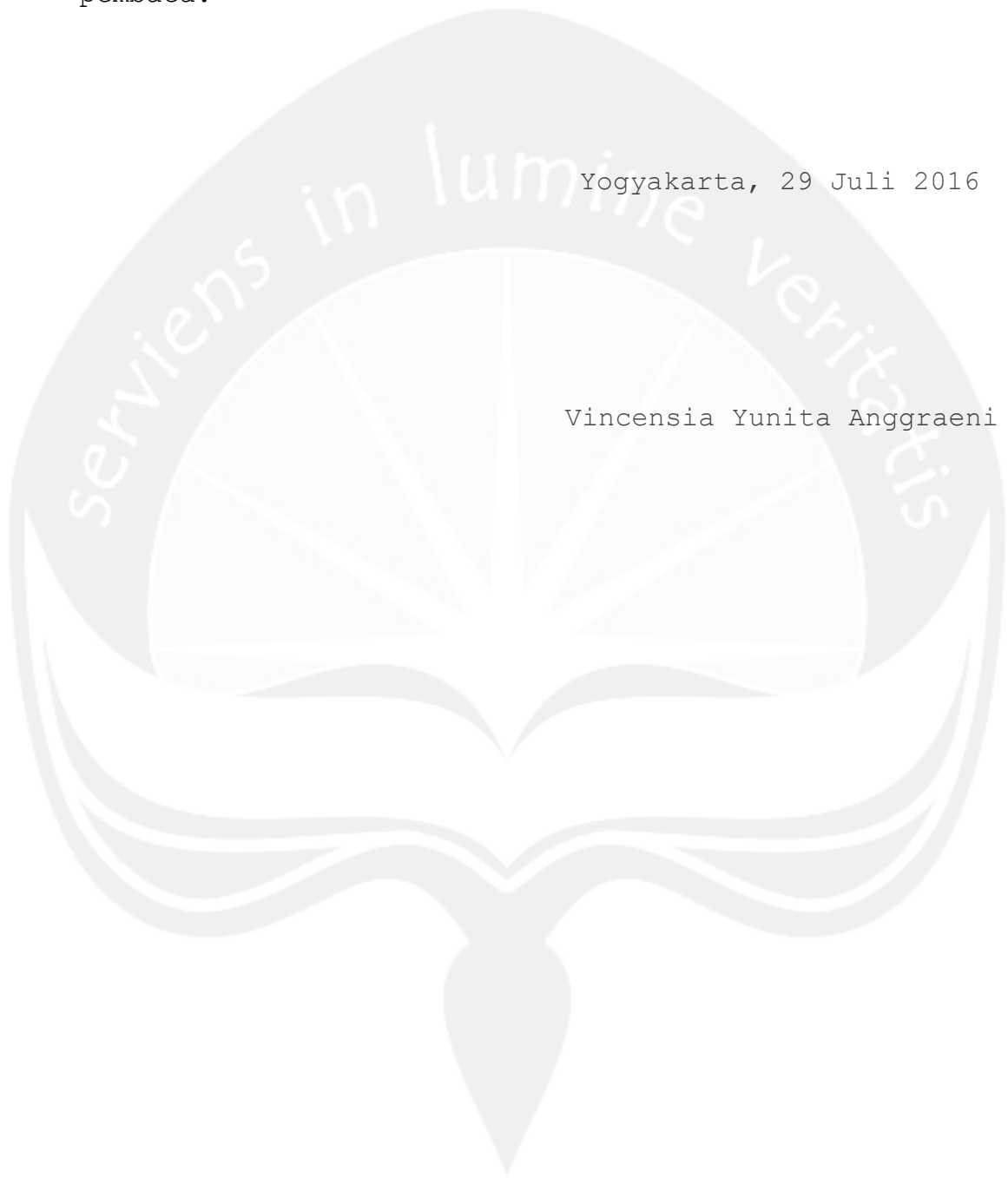
6. Seluruh pihak dari Politeknik Negeri Balikpapan yang membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua Alm. Fransiskus Xaverius Supono (Bapak) dan Lorentia Yuni Indriyarni (Ibu) yang senantiasa mendoakan, menuntun, membimbing, mendidik, dengan penuh kasih sayang dan yang menjadi sumber kekuatan dan penyemangat dalam hidup penulis.
8. Suami dan anak tercinta yang senantiasa mendoakan dan menjadi penyemangat dalam hidup penulis
9. Mbah Uti dan Mbah Kakung yang selalu mendoakan penulis serta seluruh keluarga yang memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
10. Semua teman-teman Teknik Informatika 2011 dan teman-teman Kost Yasmin yang memberi dukungan dan semangat selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan, member semangat dukungan serta membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian laporan akhir ini dibuat dengan sebaik - baiknya oleh penulis. Jika masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam laporan ini, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 29 Juli 2016

Vincensia Yunita Anggraeni



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI BLENDED LEARNING POLTEKBA MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Disusun oleh :

Vincensia Yunita Anggraeni (11 07 06529)

INTISARI

Peningkatan mutu pelayanan dengan memanfaatkan keunggulan Teknologi Informasi (TI) saat ini dapat meningkatkan keunggulan kompetitif sebuah organisasi. Politeknik Negeri Balikpapan sebagai organisasi pendidikan tinggi yang mengedepankan mutu pelayanan kepada mahasiswa menerapkan sistem informasi BLP (*Blended Learning* Poltekba) untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di organisasi pendidikan. Dalam penerapan sistem informasi BLP sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna BLP sehingga dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan Poltekba.

Model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna BLP adalah model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) sedangkan untuk menguji model menggunakan *SmartPLS 3*.

Berdasarkan hasil penelitian variabel model EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *accuracy* dan *timeliness*. Sedangkan variabel *content*, *ease of use*, dan *format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci : sistem informasi, kepuasan pengguna, *EUCS*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
INTISARI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB 2.....	7
Tinjauan Pustaka.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
BAB 3.....	13
LANDASAN TEORI.....	13
3.1. Landasan Teori	13
3.1.1. Sistem Informasi.....	13
3.1.2. Kepuasan Pengguna.....	14
3.1.3. <i>End User Satisfaction</i> (EUCS).....	15
3.1.4. <i>Partial Least Squares</i> (PLS).....	18
BAB 4.....	19
METODOLOGI PENELITIAN.....	19
4.1. Alat dan Bahan	19
4.1.1. Alat.....	19
4.1.2. Bahan.....	20
4.2. Populasi dan Sampel	20
4.3. Variable Penelitian	20
4.4. Perumusan Hipotesis	23
4.5. Alur Penelitian	24
4.5.1. Uji Model dan Pengolahan Hasil.....	24
4.6. Tahap Analisis	25
4.6.1. Model Analisis <i>PLS</i>	25

4.6.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	26
4.6.3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	28
BAB 5	30
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
5.1. Profil BLP	30
5.2. Analisis Data	33
5.2.1. Outer Model	33
5.2.2. Inner Model	47
5.3. Pembahasan	49
BAB 6	53
KESIMPULAN DAN SARAN	53
6.1. Kesimpulan	53
6.2. Saran	53
Daftar Pustaka	55
LAMPIRAN 1	58
LAMPIRAN 2	59
LAMPIRAN 3	61
LAMPIRAN 4	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 5. 1 Nilai Loading Factor Variabel <i>Content</i>	35
Tabel 5. 2 Nilai Loading Factor Variabel <i>Accuracy</i>	36
Tabel 5. 3 Nilai Loading Factor Variabel <i>Ease Of Use</i>	37
Tabel 5. 4 Nilai Loading Factor Variabel <i>Format</i>	37
Tabel 5. 5 Nilai Loading Factor Variabel <i>Timeliness</i>	38
Tabel 5. 6 Nilai Loading Factor Variabel <i>Kepuasan</i>	39
Tabel 5. 7 Nilai AVE.....	39
Tabel 5. 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	40
Tabel 5. 9 Nilai Cross Laoding Variabel <i>Accuracy</i>	41
Tabel 5. 10 Nilai Cross Loading Variabel <i>Content</i>	42
Tabel 5. 11 Nilai Cross Loading Variabel <i>Ease Of Use</i>	43
Tabel 5. 12 Nilai Cross Loading Variabel <i>Format</i>	44
Tabel 5. 13 Nilai Cross Loading Variabel <i>Kepuasan</i>	44
Tabel 5. 14 Nilai Cross Loading Variabel <i>Timeliness</i>	45
Tabel 5. 15 Nilai Cronbachs Alpha.....	46
Tabel 5. 16 Nilai Composite Reliability.....	46
Tabel 5. 17 Nilai <i>R-Square</i>	47
Tabel 5. 18 Nilai <i>T-Statistic</i>	48
Tabel 5. 19 Hasil Uji Hipotesis.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model EUCS.....	16
Gambar 4. 1 Model Pengukuran EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988).....	22
Gambar 4. 2 Hipotesis.....	23
Gambar 4. 3 Diagram Alur Penelitian.....	25
Gambar 5. 1 Halaman Utama BLP.....	30
Gambar 5. 2 Tampilan Pilihan Menu BLP.....	31
Gambar 5. 3 Halaman Download Soal.....	32
Gambar 5. 4 Halaman Upload Soal.....	33
Gambar 5. 5 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	34