

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WEB URUS*  
SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN  
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelas Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**FARHAN FAADIHILAH**

**19082010116**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2023**

SKRIPSI

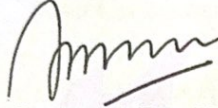
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WEB URUS*  
SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN  
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Disusun Oleh:  
FARHAN FAADIHLAH  
19082010116

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 26 Desember 2022

Pembimbing:

Tim Penguji:



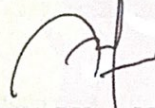
Arista Pratama, S.Kom, M.Kom  
NPT. 171199 10 320052



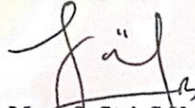
Tri Lathif Mardiy Suryanto, S.Kom,  
MT  
NIP. 19890225 2021211 001



Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom  
NIP. 198710152022032005




Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19870519 2018032 001



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



  
Dr. Ir. Ni Kefut Sari, MT.  
NIP. 19650731 199203 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WEB URUS*  
SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN  
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

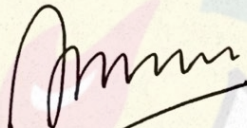
Disusun Oleh:  
**FARHAN FAADIHILAH**  
19082010116

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Desember  
Periode 2022 pada Tanggal 16 Desember 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



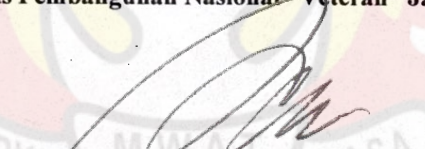
**Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**  
NPT. 171199 10 320052



**Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 198710152022032005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.**  
NIPPPK. 19790317 2021211 002

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Farhan Faadihilah

NPM : 19082010116

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 16 Desember 2022 dengan judul:

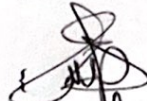

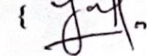
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WEB* URUS SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 28 Desember 2022

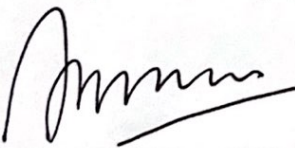
Dosen penguji yang memeriska revisi:

1. **Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom, MT**  
NIP. 19890225 2021211 001
2. **Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19870519 2018032 001
3. **Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19930316 2019032 020

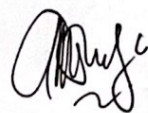
{  }  
{  }  
{  }

Mengetahui,

Pembimbing Utama Pendamping

  
**Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**  
NPT. 171199 10 320052

Pembimbing

  
**Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 198710152022032005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farhan Faadihilah  
NPM : 19082010116  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi sebagai berikut:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WEB URUS*  
SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN  
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk/Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan oleh syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Insitusi Pendidikan lainnya. Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 16 Desember 2022

Hormat Saya,



Farhan Faadihilah  
19082010116

**Judul** : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Web* Urus  
Sertipikat Tanah Dari Rumah (UTAMA)  
Menggunakan Metode *End-User Computing*  
*Satisfaction* (EUCS)

**Pembimbing 1** : Arista Pratama, S.Kom. M.Kom.

**Pembimbing 2** : Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.

---

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sehingga pengelola website dapat memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna dan juga sebagai bahan evaluasi kedepannya. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh 400 pengguna aplikasi *web* UTAMA meliputi 30 pertanyaan yang berhubungan dengan lima variabel yang diteliti. Data yang didapat dari hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SPSS. Dari analisis yang dilakukan, menunjukkan sebanyak 88,5% pengguna merasa puas menggunakan aplikasi *web* UTAMA. Dan berdasarkan uji F menunjukkan lima variabel secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA.

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, Aplikasi *web*, UTAMA, EUCS, SPSS

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WEB URUS SERTIPIKAT TANAH DARI RUMAH (UTAMA) MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*”**. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Sarjana di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu dan Adik penulis yang senantiasa mengantarkan doa, dukungan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom. M.Kom. dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan.
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom. M.Kom. selaku coordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Segenap Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagi ilmu kepada penulis selama perkuliahan dilaksanakan.
5. Pihak dari Kantor Pertanahan Kota Surabaya I selaku yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.

6. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019 atas motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Surabaya, 16 Oktober 2022

**Penulis**



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Aplikasi .....	10
2.2 Website .....	11
2.3 Aplikasi Web UTAMA .....	12
2.4 Kantor Pertanahan Kota Surabaya I .....	17
2.4.1 Wilayah Kerja .....	18
2.4.2 Visi dan Misi .....	19
2.4.3 Bagan Susunan Organisasi.....	19

2.5	End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	20
2.5.1	Definisi Variabel.....	23
2.6	Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1	Alur Penelitian.....	27
3.2	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	27
3.3	Studi Literatur.....	28
3.4	Penyusunan Model Konseptual.....	28
3.5	Penyusunan Hipotesis.....	29
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	30
3.6.1	Populasi.....	30
3.6.2	Ukuran Sampel.....	32
3.6.3	Teknik Sampling.....	33
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	33
3.7.1	Skala Likert.....	36
3.8	Penyebaran Kuesioner.....	37
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.9.1	Uji Validitas.....	37
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.10	Pengolahan dan Analisis Data.....	39
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	39

3.10.2	Korelasi Parsial .....	39
3.10.3	Regresi Linear Berganda.....	40
3.10.4	Uji Hipotesis .....	41
3.11	Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1	Data Demografi Responden .....	43
4.1.1	Umur .....	43
4.1.2	Jenis Kelamin.....	44
4.1.3	Pendidikan Terakhir .....	45
4.1.4	Pekerjaan Utama .....	46
4.1.5	Layanan yang Digunakan.....	47
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	48
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	51
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	52
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	55
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	57
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	59
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.3.1	Uji Validitas .....	61
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	62

4.4	Analisis Korelasi Parsial .....	63
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
4.6	Uji Hipotesis .....	70
4.6.1	Uji t .....	70
4.6.2	Uji F .....	73
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	74
4.7	Pembahasan .....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....		83
LAMPIRAN .....		90

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel EUCS.....	23
Tabel 2. 2 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Usia.....	31
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Penelitian .....	33
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	49
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	50
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	51
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	52
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	53
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	54
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	55
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	56
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	57
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	58
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Korelasi .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji F .....	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Dashboard</i> UTAMA .....	3
Gambar 2. 1 Halaman <i>Dashboard</i> Pada <i>PC</i> dan Tablet.....	12
Gambar 2. 2 Bagan Susunan Organisasi dari Kantor Pertanahan Kota Surabaya I .....	20
Gambar 2. 3 Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (1988).....	21
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Umur Responden.....	43
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	44
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Gambar 4. 4 Pekerjaan Utama Responden.....	46
Gambar 4. 5 Layanan yang Digunakan Responden .....	47