

SKRIPSI

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN
MENGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
TERHADAP SISTEM ADMINISTRASI *FUNDRAISING (SANDRA)* PADA
DOMPET DHUAFI REPUBLIKA**

Diajukan Sebagai Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Program Studi Sistem Informasi



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA**

2019 M/1441 H

SKRIPSI

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN
MENGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
TERHADAP SISTEM ADMINISTRASI *FUNDRAISING (SANDRA)* PADA
DOMPET DHUAFI REPUBLIKA**

Diajukan Sebagai Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Program Studi Sistem Informasi



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
2019 M/1441 H**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN
MENGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
TERHADAP SISTEM ADMINISTRASI *FUNDRAISING (SANDRA)* PADA
DOMPET DHUAFA REPUBLIKA

Disusun Oleh:

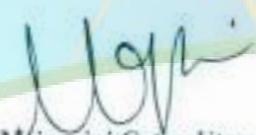
Arini Nurillah
1113093000013

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Qurrotul Aini, M.T.
NIP. 19730325 200901 2 001


Meinarini Catur Utami, M.T.
NIP. 19780505 201101 2 009

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta


A'ang Subrakto, M.Kom, Ph.D.
NIP. 19760219 200710 1 002

PENGESAHAN UJIAN

Skripsi yang berjudul "Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republika" yang ditulis oleh Arini Nurillah, NIM 1113093000013 telah diuji dan dinyatakan LULUS dalam sidang Munaqasyah Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi.

Menyetujui,

Penguji I

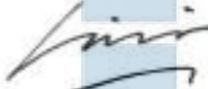
Penguji II


Nur Aeni Hidayah, MMSI
NIP. 19750818 200501 2 008


Evy Nurmiati, S. Kom, MMSI
NIP. 19780215 201411 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Qurrotul Aini, M.T.
NIP. 19730325 200901 2 001


Meinarini Cahur Utami, M.T.
NIP. 19780505 201101 2 009

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan
Teknologi

Ketua Program Studi Sistem
Informasi



Prof. Dr. Lidy Surraya Eka Putri,
M.Env.Stud
NIP. 19690404 200501 2 005


Kang Subiyakto, M.Kom, Ph.D.
NIP. 19760219 200710 1 002

LEMBAR PERNYATAAN

DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI BENAR-BENAR
HASIL KARYA SENDIRI YANG BELUM PERNAH DIAJUKAN SEBAGAI
SKRIPSI ATAU KARYA ILMIAH PADA PERGURUAN TINGGI ATAU
LEMBAGA MANAPUN

Jakarta, Desember 2019
RI ETYURAI
TJAJAPTEL
N 111309300013
6000
ARINI NURILLAH
111309300013



ABSTRAK

Arini Nurillah – 1113093000013. Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) pada Dompet Dhuafa Republika, dibawah bimbingan **QURROTUL AINI** dan **MEINARINI CATUR UTAMI**.

SANDRA merupakan suatu sistem yang dibuat untuk pengolahan database yang berfokus pada pencatatan donasi, data donatur, pengiriman laporan dan sebagainya. Sesuai dengan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, masih terdapat kekurangan pada sistem yang berjalan saat ini, seperti adanya pergantian sistem sebanyak dua kali yang membuktikan bahwa pengguna merasa kurang puas dari segi kondisi sistem. Berdasarkan wawancara kepada beberapa *fundraiser* terkait input data, pada saat transaksi pengguna (*fundraiser*) merasa kurang puas dan kurang optimal karena hanya dapat dilakukan satu persatu dan jika terjadi *error* tidak dapat diperbaiki secara langsung dimana harus menunggu tindakan dari pihak CRM atau IT terlebih dahulu. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah sistem ini tergolong sistem yang berhasil atau tidak. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir (*fundraiser*) terhadap SANDRA *mobile application* berdasarkan variabel *content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness* dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Model pengukuran yang digunakan peneliti yaitu *end user computing satisfaction* (EUCS) dengan pendekatan kuantitatif dan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 25 *fundraiser reguler* area Jabodetabek, sehingga, peneliti memutuskan untuk menggunakan semua anggota populasi untuk dijadikan responden. *Tool* yang digunakan untuk mengolah data yaitu IBM SPSS *Statistic 25*. Adapun hasil yang diperoleh, yaitu variabel EUCS (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *fundraiser* dengan tingkat kepuasan *fundraiser* sebesar 0,782 atau 78,2%.

Kata Kunci: EUCS, IBM SPSS *Statistic 25*, Kepuasan Pengguna, SANDRA

BAB 1-5 + 126 Halaman + xlii halaman + 29 Gambar + 27 Tabel + Daftar Pustaka + Lampiran

Pustaka Acuan (39, 1988-2019)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari zaman kegelapan.

Dalam skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Namun demikian penulis berharap skripsi ini dapat memenuhi prasyarat dalam memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam jurusan Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republika”** akhirnya dapat diselesaikan sesuai dengan harapan penulis. Selama penyusunan skripsi ini tentunya penulis menghadapi banyak kesulitan dan tantangan. Semua kesulitan dapat penulis lalui tak lepas dari kebesaran hati dari berbagai pihak dalam membantu penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan dukungan baik berupa materi maupun imateri, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis berikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Lily Surraya Eka Putri, M.Env.Stud selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

2. Bapak A'ang Subiyakto, M.Kom, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dan Ibu Nida'ul Hasanati, MMSI selaku Sekretaris Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Dr. Qurrotul Aini, M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang secara bijaksana dan kooperatif telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan sabar serta membantu, dan memberi dukungan moral maupun teknis selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Meinarini Catur Utami, M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan ilmu, bimbingan dan dukungan moral maupun teknis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama penulis masih mengikuti proses perkuliahan.
6. Ayah Muhammad Amari, S.Pd dan Ibu Siti Sadidah, S.Pd selaku orang tua tercinta yang telah mendidik, menyayangi, memberikan dukungan, semangat dan doa yang tiada henti sehingga penulis ingin selalu memberikan yang terbaik untuk mereka.
7. Sahabat- Sahabat Penulis yaitu Tyas, Nita, Sari, Jia, Mawaddah, Zulfah, Berlinda, Lathifah, Mori,) selaku teman terbaik yang pernah saya miliki dari awal kuliah hingga saat ini yang telah memberikan banyak bantuan ilmu, semangat dan doanya kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi yaitu fani, novia, adit, yang telah berbagi ilmu dan motivasinya dalam mengerjakan skripsi.

9. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2013, terima kasih untuk kebersamaan dan kerjasama selama ini, sukses untuk kalian semua.
10. Pihak-pihak Dompot Dhuafa Republika yang telah membantu penulis dalam proses perizinan dan penyebaran kuesioner ketika melakukan penelitian.
11. Dan seluruh pihak-pihak yang terkait dan banyak berjasa dalam proses penyelesaian laporan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih sedikitpun dari penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan baik dalam penulisan materi maupun dalam susunan bahasanya. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, Desember 2019

Arini Nurillah
1113093000013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN UJIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Hipotesis Penelitian	8
1.8 Metode Penelitian	9
1.8.1 Metode Pengumpulan Data	9
1.8.2 Model Pengukuran Kepuasan	10
1.9 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Sistem Administrasi <i>Fundraising</i> (SANDRA)	13
2.1.1 Definisi Sistem	13
2.1.2 Definisi Administrasi.....	15
2.1.3 Definisi <i>Fundraising</i>	15
2.1.4 Sistem Administrasi <i>Fundraising</i> (SANDRA) Dompot Dhuafa Republika	17
2.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	18

a. SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	22
b. PIECES <i>Framework</i>	24
2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)	27
2.4 Klasifikasi Data	29
2.5 Metode Pengumpulan Data	30
2.5.1 Studi Pendahuluan	31
2.5.2 Studi Pustaka	32
2.5.3 Wawancara	32
2.5.4 Kuesioner	33
2.6 Populasi dan Sampel.....	34
a. Definisi Populasi	34
b. Definisi Sampel	35
- Penentuan Jumlah Sampel	35
2.7 Skala Likert	38
2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
2.8.1 Uji Validitas	39
2.8.1.1 Validitas Eksternal	40
2.8.1.2 Validitas Internal	40
2.8.2 Uji Reliabilitas	43
2.9 Statistik Deskriptif	44
2.10 Analisis Regresi Linear Berganda	44
a. Koefisien Determinasi	45
b. Koefisien Korelasi	46
c. Persamaan Garis Regresi	46
2.11 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda	47
2.11.1 Uji Linearitas Garis Regresi	48
2.11.2 Uji Normalitas Residual.....	48
2.11.3 Uji Multikolinearitas	49
2.11.4 Uji Heteroskedastisitas	50
2.12 Hipotesis	51
2.12.1 Pengertian Hipotesis	51

2.12.2 Fungsi Hipotesis	52
2.12.3 Jenis-jenis Hipotesis	53
2.12.4 Kriteria Hipotesis yang Baik	55
2.13 SPSS	56
2.14 Penelitian Sejenis dan Ranah Penelitian	65
BAB 3 METODE PENELITIAN	74
3.1 Pengumpulan Data	74
3.1.1 Kajian Pustaka	74
3.1.2 Wawancara	79
3.1.3 Kuesioner	79
3.2 Populasi dan Sampel.....	80
3.3 Instrumen Penelitian	81
3.4 Analisis dan Interpretasi Data	82
3.5 Tahap Penelitian	84
BAB 4 Evaluasi SANDRA Mobile Application	85
4.1 Dompot Dhuafa Republika	85
4.1.1 Sejarah Berdirinya Dompot Dhuafa Republika	85
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan	87
4.1.3 Struktur Organisasi	88
4.1.4 Program-program Dompot Dhuafa	90
4.1.4.1 <i>Social Development</i> (Pengembangan Sosial)	90
4.1.4.2 Kesehatan	91
4.1.4.3 Pendidikan	92
4.1.4.4 Ekonomi	92
4.1.4.5 Advokasi	93
4.2 Hasil Analisis Pengolahan Data	94
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif	94
a. Jenis Kelamin	94
b. Usia	95
c. Peranan Sistem	95
d. Status Kepuasan Pengguna Secara Umum	96

4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	96
a. Uji Validitas	97
b. Uji Reliabilitas	103
4.2.3 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda	104
a. Uji Linearitas Garis Regresi	104
b. Uji Normalitas Residual	106
c. Uji Multikolinearitas	107
d. Uji Heteroskedastisitas	108
4.2.4 Analisis Regresi Linear berganda	109
a. Koefisien Determinasi	110
b. Persamaan Garis Regresi	111
c. Koefisien Korelasi	112
4.3 Interpretasi Data Hasil Penelitian	114
4.3.1 Interpretasi Data Hasil Analisis Deskriptif	114
4.3.2 Interpretasi Data Hasil Analisis Pengolahan Data	115
a. Interpretasi Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	115
b. Interpretasi Data Hasil Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda.....	116
c. Interpretasi Data Hasil Analisis Regresi Berganda	118
d. Interpretasi Hasil dan Pembahasan Pustaka Acuan.....	119
BAB 5 PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah <i>Fundraiser</i> Area Jabodetabek.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Rata-rata <i>Fundraiser</i> non-reguler	2
Tabel 1.3 Daftar Keluhan Terkait SANDRA <i>mobile application</i>	4
Tabel 2.1 Penentuan Sampel	36
Tabel 2.2 Penentuan Jumlah Sampel Isac dan Michael	37
Tabel 2.3 Tingkat Hubungan Interval Koefisien r	43
Tabel 2.4 Penelitian Sejenis	66
Tabel 3.1 Perbandingan EUCS, SERVQUAL dan PIECES <i>Framework</i>	75
Tabel 3.2 Perbedaan dan Persamaan dari Penelitian Sejenis	76
Tabel 3.3 Indikator dan Pernyataan Penelitian	81
Tabel 4.1 <i>Output</i> SPSS Uji Validitas	98
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas	102
Tabel 4.3 <i>Reliability Statistics</i>	103
Tabel 4.4 ANOVA Y* <i>Content</i>	104
Tabel 4.5 ANOVA Y* <i>Accuracy</i>	104
Tabel 4.6 ANOVA Y* <i>Format</i>	104
Tabel 4.7 ANOVA Y* <i>Easy of Use</i>	105
Tabel 4.8 ANOVA Y* <i>Timeliness</i>	105
Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Analisis Tabel Anova	106
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	106
Tabel 4.11 Hasil Output Uji Multikolinearitas - <i>Coefficients^a</i>	107
Tabel 4.12 <i>Output</i> SPSS Heteroskedastisitas	108
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda.....	109
Tabel 4.14 <i>Output</i> SPSS Koefisien Determinasi	110
Tabel 4.15 <i>Output</i> SPSS Persamaan Regresi	111
Tabel 4.16 <i>Output</i> SPSS Koefisien Korelasi - ANOVA ^a	113
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Interface Menu SANDRA Mobile Application</i>	3
Gambar 1.2 Model EUCS	10
Gambar 2.1 Tampilan Menu SANDRA Mobile Application	18
Gambar 2.2 Model EUCS	28
Gambar 2.3 Tampilan SPSS	58
Gambar 2.4 Kotak Dialog <i>Bivariate Correlations</i> untuk Menghitung Harga Koefisien Korelasi	58
Gambar 2.5 Perubahan Kotak <i>Bivariate Correlations</i>	59
Gambar 2.6 Kotak Dialog <i>Reliability Analysis</i>	59
Gambar 2.7 Kotak Dialog <i>Statistics</i>	60
Gambar 2.8 Kotak Dialog <i>Means</i>	60
Gambar 2.9 Kotak Dialog <i>Means Options</i>	61
Gambar 2.10 Kotak Dialog <i>Linear Regression</i>	61
Gambar 2.11 Kotak Dialog <i>Save</i>	62
Gambar 2.12 Nilai Residual	62
Gambar 2.13 Kotak Dialog <i>One Sample Kolmogorove-Smirnove Test</i>	63
Gambar 2.14 Kotak Dialog <i>Statistics Collinearity Diagnostics</i>	63
Gambar 2.15 Kotak Dialog <i>Compute Variabel</i>	64
Gambar 2.16 Ranah Penelitian	73
Gambar 3.1 Alur Analisis dan Interpretasi Data	83
Gambar 3.2 Tahap Penelitian	84
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Yayasan Dompot Dhuafa Republika	89
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pembina Yayasan Dompot Dhuafa Republika	89
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pengawas Yayasan Dompot Dhuafa Republika	89
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Dewan Syariah Yayasan Dompot Dhuafa Republika	90
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Pengurus Yayasan Dompot Dhuafa Republika	90

Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin94
Gambar 4.7 Diagram Lingkaran Usia95
Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Peranan Sistem95
Gambar 4.9 Diagram Lingkaran Status Kepuasan Pengguna Secara Umum....96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	xvii
Lampiran 2 Data Responden	xxix
Lampiran 3 Hasil Wawancara Penelitian.....	xxxiv
Lampiran 4 Surat-surat Pendukung Penelitian	xliv





BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dompot Dhuafa Republika adalah lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan ataupun lembaga. Dompot Dhuafa Republika juga memiliki program-program lainnya dimana tidak hanya berfokus pada zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf saja, seperti *social development*, kesehatan, pendidikan, ekonomi dan advokasi. Selain itu, Dompot Dhuafa Republika juga memiliki 11 cabang dalam negeri, 9 jejaring aliansi (kerjasama) dan 5 Dompot Dhuafa Internasional (Dompot Dhuafa, 2018).

Selanjutnya, berdasarkan wawancara kepada Ibu Ina dan Ibu Fina dari divisi CRM (*Customer Relationship Management*) adapun jumlah *fundraiser* (penghimpun dana) yang dijelaskan pada Tabel 1.1. Jumlah tersebut disesuaikan dengan kebutuhan konter dan *event-event* yang diadakan oleh Dompot Dhuafa secara keseluruhan. Untuk jumlah *fundraiser* tetap (reguler) adalah 25 orang, sedangkan untuk mengetahui jumlah *fundraiser* non-reguler peneliti melakukan analisa, yaitu mengurangi jumlah *fundraiser* tiap tahunnya dengan *fundraiser* tetap (reguler) sehingga diperoleh hasil rata-rata, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2. Secara konteks, *fundraiser* bukan hanya bertugas untuk mengumpulkan dana

dari donatur saja melainkan juga menawarkan program-program unggulan atau kualitas kinerja lembaga kepada donatur (Kalida, 2004).

Tabel 1.1 Jumlah *Fundraiser* Area Jabodetabek (Fina, 2019)

Tahun	Jumlah Fundraiser
2016	155
2017	175
2018	180

Tabel 1.2 Jumlah Rata-rata *Fundraiser* non-reguler

Tahun	Jumlah Fundraiser - Jumlah Fundraiser Reguler	Hasil Rata-rata
2016	155 – 25	130
2017	175 – 25	150
2018	180 – 25	155

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Jenar Suseno selaku Manager IT, adapun sistem penghimpun donasi yang digunakan oleh Dompot Dhuafa Republika saat ini yaitu SANDRA (Sistem Administrasi *Fundraising*) untuk pengelolaan *database*. Fungsi dari sistem ini yaitu sebagai alat bantu pada saat transaksi seperti mencatat data donatur, mencatat donasi yang diterima, mengirim laporan dan sebagainya. Setelah dilakukan evaluasi, terjadi pergantian sistem sebanyak dua kali dengan sistem sebelumnya dan ditemukan kelemahan pada sistem terkait pengontrolan data seperti terjadinya redundansi data donatur. Kemudian, SANDRA sendiri terdiri dari 3 macam tampilan, yaitu (1) *Desktop*, merupakan sistem utama dan digunakan oleh divisi CRM (*Customer Relationship Management*), (2) *Website*, dimana memiliki keunggulan bahwa donatur dapat melakukan pengecekan

donasi yang telah dilakukan menggunakan akun yang dimiliki dan (3) *Mobile Application*, digunakan oleh para *fundraiser* seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Interface Menu SANDRA Mobile Application

Namun berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, adapun beberapa keluhan terkait SANDRA *mobile applicatin* yang dijelaskan pada Tabel 1.3. Setelah beberapa bulan berjalannya sistem, divisi IT mendapat keluhan dari 10% *fundraiser* terhadap SANDRA *mobile application* versi baru terkait kualitas input data. Seperti, input data transaksi hanya bisa dilakukan satu persatu. Jadi, jika ada donatur berdonasi 2 macam atau lebih input transaksi hanya dapat dilakukan satu persatu tidak dalam sekaligus begitu juga dengan *print out* bukti transaksi. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara kepada 5 *fundraiser* (area Bekasi, Depok, Tangerang, Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan) dari 25 *fundraiser* area Jabodetabek dapat disimpulkan bahwa adanya keluhan terkait input data pada saat transaksi yang belum optimal saat digunakan, seperti terjadinya *error* dan jika ada kesalahan saat transaksi *fundraiser* tidak dapat membenahi secara langsung

dimana harus menunggu tindakan dari pihak CRM atau IT terlebih dahulu dan hal ini dirasa kurang efektif. Dengan demikian untuk kualitas sistem dalam input data belum memenuhi harapan *fundraiser*. Selain itu, berdasarkan wawancara kepada Ibu Fina selaku pihak CRM adapun keluhan dari pihak *it helpdesk* dari awal pemakaian SANDRA *mobile application* sampai saat ini yaitu terkait jaringan yang sering terjadi *trouble*. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah SANDRA *mobile application* tergolong sistem yang berhasil atau tidak maka peneliti melakukan pengukuran kepuasan karena kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem (DeLone & McLean, 2003; Saputro dkk, 2015).

Tabel 1.3 Daftar Keluhan Terkait SANDRA *mobile application*

No.	Daftar Keluhan
1	Input data pada saat transaksi yang belum optimal saat digunakan, seperti terjadinya <i>error</i> dan jika ada kesalahan saat transaksi <i>fundraiser</i> tidak dapat membenahi secara langsung dimana harus menunggu tindakan dari pihak CRM atau IT terlebih dahulu dan hal ini dirasa kurang efektif.
2	Terkait kualitas input data. Seperti, input data transaksi hanya bisa dilakukan satu persatu (<i>single transaction</i>).
3	Kualitas jaringan provider yang digunakan sering <i>trouble</i>

Sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem, peneliti menggunakan model EUCS karena berdasarkan referensi yang telah dibaca peneliti menunjukkan bahwa evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan/berfokus kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi konten, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna sistem (Pratama, Afriyudi, & Yadi, 2012). Kemudian, EUCS merupakan sebuah model yang digunakan untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem oleh pengguna akhir serta model ini

dipilih karena telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda (Damayati, Mursityo, & Herlambang, 2018). Kemudian, disebutkan pada penelitian Seddon & Yip (1992) dalam penelitian Fitriansyah & Harris (2018), menunjukkan bahwa model EUCS lebih berguna dari pada model pengukuran kepuasan yang lain seperti UIS (*User Information Satisfaction*). Selain itu, Dompot Dhuafa sendiri telah menerapkan sistem informasi atau penggunaan SANDRA telah menjadi suatu keharusan dalam transaksi dan pengarsipan data donatur sehingga dapat dilakukan evaluasi maka dari itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan model EUCS.

Adapun contoh penelitian tentang aplikasi berbasis android menggunakan EUCS, yaitu Damayanti, Mursityo & Herlambang (2018), penelitian ini hanya melibatkan dua variabel (*content* dan *timeliness*). Hasil penelitian ini menunjukkan pengguna merasa puas berdasarkan variabel *content* dan kurang puas jika diukur dari variabel *timeliness* pada Tapp Market (aplikasi *online shop* berbasis android). Kemudian, Budiman, dkk (2018), penelitian ini melibatkan 5 variabel (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*). Berdasarkan variabel yang digunakan menunjukkan bahwa hasil dari pilihan responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah setuju dengan rata-rata $\geq 80\%$. Dengan kata lain aplikasi SILADDU terbilang berhasil dan sesuai dengan harapan pengguna.

Dari hasil penelitian sejenis tersebut, peneliti mendapatkan masukan bahwa variabel-variabel tersebut dapat mengukur kepuasan serta dapat mempengaruhi

signifikansinya. Selain itu, peneliti juga mendapatkan pembelajaran dalam menyelesaikan suatu penelitian terkait pengukuran kepuasan. Hal ini yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi terkait kepuasan pengguna SANDRA *mobile applicaton*. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republika”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Adanya penggunaan lebih dari satu sistem dengan kegunaan yang sama dan telah terjadi pergantian sistem sebanyak dua kali yang membuktikan bahwa pengguna merasa kurang puas dari segi kondisi sistem. Dengan kata lain, sistem ini tergolong dalam sistem yang belum sukses.
- b. *Fundraiser* merasa kurang puas dan kurang optimal dalam menggunakan SANDRA *mobile application*, selain itu masih ditemukannya kekurangan pada SANDRA *mobile application* terkait kualitas input data pada saat transaksi.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah:

- a. Apa saja variabel yang berpengaruh dalam kepuasan *fundraiser*?
- b. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan *fundraiser* menggunakan model EUCS?

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Adapun ruang lingkup dan batasan pada penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan terhadap SANDRA Dompet Dhuafa Republika dan berfokus pada *mobile application* nya yang berada dalam naungan Dompet Dhuafa Filantropi.
- b. Proses yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengguna SANDRA *mobile application* dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para *fundraiser* reguler Dompet Dhuafa Republika area Jabodetabek.
- c. Penelitian ini mengadopsi dan berfokus pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan 5 variabel (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) dari model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem. Sedangkan untuk analisis datanya menggunakan metode analisis deskriptif dengan IBM SPSS Statistic 25.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Mendapatkan variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SANDRA *mobile application*.
- b. Menguji 5 variabel EUCS yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir SANDRA *mobile application* dan mendapatkan status kepuasan pengguna akhir SANDRA *mobile application* Dompok Dhuafa Republika.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini:

- a. Penerapan ilmu/teori yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Belajar untuk menganalisis dan mengidentifikasi masalah pada proses bisnis yang berjalan.
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut.
- d. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan/rekomendasi bagi pihak terkait dalam rencana pengembangan sistem berikutnya.

1.7 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis hipotesis gabungan guna mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel EUCS yang terjadi bersamaan tanpa diketahui mana yang mempengaruhi lainnya. Berikut adalah bentuk hipotesis penelitian:

H_0 : Secara bersama-sama variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H_a :Secara bersama-sama variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.8 Metode Penelitian

Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara untuk mendapatkan sumber referensi yang berkenaan dengan teori pendukung dan data dari tempat penelitian, yang dilaksanakan dengan pendekatan sebagai berikut:

- Studi pustaka

Dalam metode ini penulis mempelajari, mengumpulkan, dan membaca dari jurnal-jurnal dan buku yang berhubungan dengan topik atau tema yang di butuhkan untuk penelitian ini.

- Wawancara

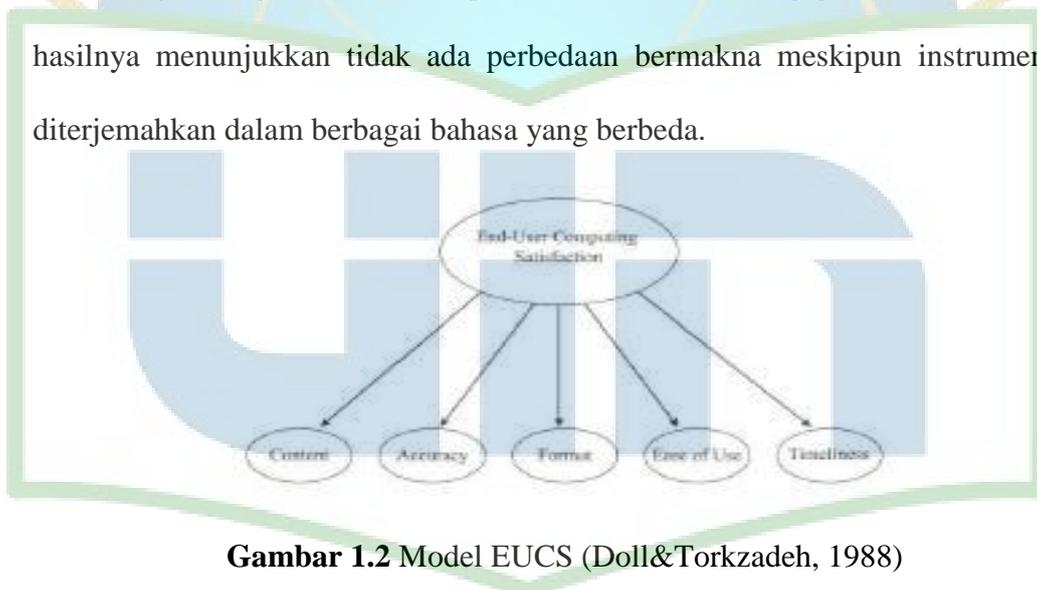
Untuk melakukan studi pendahuluan, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pihak yang bersangkutan, yaitu Manager IT Dompot Dhuafa Republika dan devisi CRM.

- Kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan menggunakan bantuan fitur *google forms* untuk pengisiannya, serta *link* kuesioner disebarkan secara tidak langsung melalui media sosial *whatsapp* kepada para *fundraiser*.

1.8.2 Model Pengukuran Kepuasan

Penelitian ini menggunakan model yang diadopsi dari model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) seperti pada Gambar 1.2. Merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Peneliti memilih menggunakan model EUCS karena model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan komponen yang ada seperti: *content* (CON), *accuracy* (ACC), *format* (FOR), *timeliness* (TIM), dan *easy of use* (EOU) dari sistem (Syahrullah, Ngemba, & Hendra, 2016). Selain itu, model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.



Gambar 1.2 Model EUCS (Doll&Torkzadeh, 1988)

1.9 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan, penulisan laporan penelitian ini terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup dan batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan dasar-dasar teori yang mendukung analisis dan pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem SANDRA di Dompot Dhuafa Republika. Pada bab ini bertujuan untuk menjabarkan seluruh teori pendukung yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan secara metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang tahap penelitian, prosedur, populasi dan sampel, model penelitian, instrumen penelitian, pengumpulan data serta interpretasi dan analisis data.

BAB 4 EVALUASI SANDRA *MOBILE APPLICATION*

Bab ini memaparkan hasil-hasil yang diperoleh serta interpretasinya dari hasil pengumpulan data dalam penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah serta beberapa saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Pada bab ini bertujuan untuk memaparkan kesimpulan dari penelitian dan beberapa saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.





Universitas Islam Negeri

SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA)

2.1.1 Definisi Sistem

Menurut Poerwadarminta (1987) dalam penelitian Zulita & Kanedi (2011), sistem merupakan sekumpulan dari bagian-bagian seperti alat atau sebagainya yang melakukan suatu tujuan dengan cara bekerja bersama-sama. Selain itu, menurut Sumantri (1976), pengertian sistem ialah kumpulan dari bagian-bagian yang melakukan suatu tujuan dengan bekerja bersama-sama, jika ada salah satu bagian yang rusak atau tidak dapat menjelaskan tugasnya, maka tujuan yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi dengan kata lain sistem yang ada akan mendapat gangguan.

Kemudian, menurut Jogiyanto (2008), definisi dari sistem yaitu merupakan bentuk dari suatu kesatuan yang terdiri atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan uraian definisi sistem tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen atau elemen-elemen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi membentuk satu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2 Definisi Administrasi

Menurut Liang (1983) dalam penelitian Zulita & Kanedi (2011), administrasi merupakan suatu rangkaian kegiatan sekelompok manusia yang

berkerja sama dalam penataan terhadap pekerjaan pokok untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu, menurut Hadari (1990), administrasi yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Lalu, menurut Sondang (1985), administrasi merupakan keseluruhan dari proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan biasanya dilaksanakan oleh dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dalam penelitian Zulita & Kanedi (2011), menyebutkan bahwa administrasi secara etimologis merupakan dari kata *ad* dan *ministrare* yang bermakna melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, menyelenggarakan, mengendalikan, mengarahkan, menghasil gunakan, mengelola, melaksanakan, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan dan mendayagunakan. Sedangkan jika dalam bahasa Arab yaitu *yudabbiru*, jika dalam bahasa Prancis disebut *administer*. Dari kata tersebut terbentuklah kata benda yaitu *administration* dan kata sifat *administrativus* dimana dalam bahasa Inggris diartikan sebagai *administration*.

Selain itu, dalam penelitian Zulita & Kanedi (2011), disebutkan bahwa definisi administrasi pada buku petunjuk administrasi terbitan Universitas Gajah Mada (UGM) adalah:

1. Suatu bentuk kegiatan tertentu untuk melakukan tujuan yang telah ditentukan dari awal.

2. Suatu proses yang harus dimiliki dalam segenap usaha bersama, baik usaha pemerintahan maupun usaha swasta, baik usaha sipil maupun usaha militer, baik usaha berskala besar maupun usaha berskala kecil.
3. Suatu bentuk pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus.
4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Dari beberapa pengertian/definisi menurut para ahli terkait administrasi diatas, pada dasarnya memiliki pengertian yang sama yaitu tentang kerjasama, banyaknya orang yang berperan dan mencapai tujuan bersama. Dengan unsur-unsur pelaksanaannya yaitu, pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, keuangan, perbekalan, tata usaha dan perwakilan (Zulita & Kanedi, 2011).

2.1.3 Definisi *Fundraising*

Fundraising merupakan suatu kegiatan dalam mempengaruhi masyarakat supaya dapat menyalurkan dana yang dimiliki, sumber daya non-dana serta simpati atau dukungan masyarakat kepada komunitas yang ada. Pada intinya, *fundraising* yaitu memberikan tawaran terkait program unggulan atau kualitas kinerja dari lembaga/komunitas kepada masyarakat (donatur) sehingga mereka (masyarakat/donatur) dapat memberikan dukungan dan partisipasi. Jadi, *fundraising* bukanlah budaya untuk meminta-minta melainkan lebih banyak mengenai bagaimana menjual/menawarkan/mengenalkan program kerja kepada mitra. Tentunya dengan teknik harus bisa meyakinkan masyarakat/donatur agar

mau menyumbang dan menunjukkan alasan mengapa kegiatan/program yang bersangkutan sangatlah penting (Kalida, 2004).

Disebutkan dalam penelitian Kalida (2004), adapun beberapa teknik dalam menggalang dana (*fundraising*) sebagai berikut:

a. *Face to face*

Teknik ini dapat dilakukan dengan mengunjungi rumah, kantor dan perusahaan dengan tujuan yang sama atau dengan membuat presentasi dalam pertemuan khusus. Teknik ini dilakukan dengan cara bertemu/bertatap muka antara *fundraiser* dengan calon donatur dengan tujuan untuk menawarkan program kerja sama yang dapat saling menguntungkan.

b. *Direct Mail*

Teknik ini dilakukan dengan melakukan permintaan atau penawaran secara tertulis terkait sumbangan yang akan didistribusikan dan dikembalikan melalui surat. Adapun keahlian yang dibutuhkan yaitu, kemampuan *fundraiser* dalam menulis secara efektif, membuat paket surat yang murah, pengetahuan terkait kebutuhan dana, perencanaan dan manajemen program yang matang, memilih dan memilah *database* yang dibutuhkan, mengetahui jumlah responden yang diharapkan serta melakukan evaluasi hasil kerja yang telah dilakukan.

c. *Special Event*

Teknik ini dilakukan dengan cara menggelar acara-acara khusus *fundraising* atau memanfaatkan acara-acara yang dihadiri oleh banyak orang untuk menggalang dana seperti: bazar, lelang, makan malam, festival, tour, konser atau pementasan musik, turnamen atau lomba dan sebagainya dengan begitu

lembaga/organisasi dapat terpublikasi dan tersosialisasi secara besar-besaran sebab posisi lembaga sebagai *event organizer*.

d. *Campaign*

Merupakan suatu strategi menggalang dana yang dilakukan dengan cara kampanye melalui berbagai macam media komunikasi seperti poster, brosur, spanduk, liflet, internet, media cetak dan elektronika, stiker dan sebagainya. teknik ini berfungsi untuk mempromosikan program lembaga, merawat donatur dan mendapatkan penghasilan yang memadai. Biasanya model ini berbentuk seperti iklan, laporan keuangan, liputan program, profil donatur dan profil penerima bantuan.

2.1.4 Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) Dompot Dhuafa Republika

Berdasarkan wawancara dengan Manager IT Dompot Dhuafa Republika pada tanggal 28 Maret 2018, SANDRA merupakan suatu sistem untuk pengolahan database yang dibuat pada tahun 2003. Sistem ini berfokus pada pencatatan donatur, pencatatan donasi, pengiriman laporan dan sebagainya. Untuk tampilan awal SANDRA berupa desktop dan web yang digunakan oleh CRM sebagai sistem pusat dan website untuk donatur. Seiring berjalannya waktu dilakukan pengembangan sistem yaitu dengan menerapkan SANDRA dalam bentuk *mobile application* yang saat ini digunakan oleh para *fundriser* dimana langsung terintegrasi langsung dengan sistem pusat yang digunakan oleh CRM. Kelebihan dari SANDRA, memiliki tingkat keamanan yang ketat serta pengontrolan data yang baik agar tidak

terjadi redundansi. Sistem ini memiliki peran penting sebagai salah satu wujud pelayanan yang diberikan Dompet Dhuafa Republika kepada donatur. Gambar 2.1 merupakan *user interface* dari SANDRA *mobile application*.



Gambar 2.1 Tampilan Menu SANDRA *Mobile Application*

Sistem ini sangat mendukung dan bermanfaat dalam pengelolaan data donatur pada saat berdonasi. Untuk tampilan sistem tergolong *user friendly*. Sistem juga dilengkapi dengan fitur *rating* yang berguna sebagai evaluasi kerja para *fundriser* agar dapat melayani donatur dengan baik.

2.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Menurut Guimaraes, *et al.* (2003) dalam penelitian Indriani & Adryan (2009), disebutkan bahwa secara umum kepuasan pengguna adalah suatu bentuk kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan bentuk gambaran pengguna dalam memandang suatu sistem informasi secara realistis serta

mencerminkan seberapa jauh tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi yang telah disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka. Kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu meskipun kepuasan pengguna tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung.

Dengan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan dari pengguna dapat diukur dan dibandingkan setiap waktu. Dan, Suatu hal dapat dikatakan berhasil jika diukur dari kepuasan pengguna melalui perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, maka pengguna pun akan merasa kecewa.

Disebutkan dalam penelitian Budiman, Rodiyansyah & Abdurahman (2018), adapun kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Mendengarkan keluhan dan menampung saran dari pengguna sistem

Metode ini dapat memberikan kemudahan kepada pengguna dengan tersedianya pusat pelayanan seperti adanya *helpdesk* atau *email* khusus untuk menyampaikan saran dan keluhan terhadap sistem yang digunakan.

2. Survei Kepuasan Pengguna

Adapun cara yang dapat digunakan dalam metode ini seperti, menyebarkan kuesioner secara acak atau dengan menelpon pengguna untuk menanyakan tingkat kepuasan pengguna tersebut terhadap sistem yang digunakan.

Adapun survei kepuasan pengguna dapat dibagi menjadi (Budiman, Rodiyansyah, & Abdurahman, 2018):

1. Kepuasan yang Disampaikan atau Dilaporkan Langsung

Dilakukan untuk mengumpulkan pendapat, perasaan, kesan dan kebutuhan pengguna yang akan dijadikan patokan perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Biasanya dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden secara langsung terkait tingkat kepuasan mereka terhadap sistem yang digunakan.

2. Memperoleh Ketidakpuasan

Dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan dapat diketahui adanya perbedaan tingkat kinerja bisnis yang dirasakan oleh konsumen/pengguna dengan harapan dari pengguna berdasarkan kategori-kategori tertentu.

3. Analisis Masalah

Dilakukan dengan cara bertanya kepada responden terkait permasalahan yang ada pada perusahaan terkait produk/layanan yang diberikan kepada mereka dan diharap memberikan saran atau usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

4. Analisis Kepentingan dan Kinerja

Dilakukan dengan bertanya kepada responden/pengguna terkait permasalahan yang ada hubungannya dengan tingkat pelayanan sistem berdasarkan kepentingannya dibandingkan dengan kinerja perusahaan dalam setiap kategorinya.

Setelah memahami makna/definisi dari pengukuran kepuasan, berikut ini

adalah hadits yang berkaitan dengan hal tersebut:

حَدَّثَنَا آدَمُ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَسَكِّنُوا وَلَا تُنْقِرُوا

Telah menceritakan kepada kami Adam telah menceritakan kepada kami Syu'bah dari Abu At Tayyah dia berkata; saya mendengar Anas bin Malik radhiyallahu 'anhu berkata; Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari." (HR. Bukhori:5660)

Dengan kata lain, jika teknologi yang kita ciptakan dapat dimanfaatkan, memberikan kemudahan dan pengguna merasa puas dalam menggunakannya sehingga menyenangkan hatinya, maka kita bermanfaat bagi orang lain. Karena sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain. Seperti sabda Rosulullah SAW:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Rosulullah SAW bersabda: sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Ahmad, ath-Thrabani, ad-Daruqutni. Dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’:3289)

Selain itu, tujuan dari adanya teknologi adalah untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Jika pengguna merasa puas dalam memanfaatkan atau menggunakannya, berarti teknologi yang diciptakan tergolong dalam teknologi yang berhasil/sukses. Sesuai dengan Delon & McLean (2003), faktor kesuksesan suatu sistem informasi ada enam, yaitu berdasarkan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, pengguna sistem, manfaat sistem dan termasuk kepuasan pengguna (Saputro, Budiyanto, & Santoso, 2015).

Kemudian, dengan melakukan pengukuran kepuasan pengguna berarti kita berusaha untuk mengetahui seberapa sukses sistem tersebut dalam beroperasi. Dan, dengan melakukan evaluasi kita dapat terus melakukan perbaikan dan pengembangan. Disebutkan bahwa segala perilaku dan sikap seorang mukmin-muslim tak lepas dari Al-Quran yang memerintahkan manusia untuk terus berusaha dalam meningkatkan ilmiahnya. Jangankan manusia biasa, Rosulullah SAW pun diperintah agar berusaha dan berdoa agar selalu ditambah pengetahuannya (QS Yusuf:72) (Ariyadi, 2018). Perlu diketahui bahwa agama dan ilmu pengetahuan-teknologi merupakan dua sisi yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Albert Einstein menyatakan bahwa agama tanpa ilmu akan pincang, sedangkan ilmu tanpa agama akan buta (Ariyadi, 2018).

Selain itu, berdasarkan studi literatur yang dilakukan peneliti adapun contoh model lainnya yang digunakan dalam melakukan penelitian terkait pengukuran kepuasan, yaitu:

a. **SERVQUAL** (*Service Quality*)

Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu (Kartika YS., 2018):

- Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa

- Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

Dalam penelitian Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), disebutkan bahwa penelitian ini bertujuan menggambarkan perkembangan dari *scala multiple item* untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Penelitian dilakukan pada empat jenis perusahaan, yaitu lembaga keuangan (Bank), perusahaan kartu kredit, perusahaan perbaikan dan pemeliharaan, serta perusahaan telepon. Kemudian, penelitian ini menggunakan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa

kriteria yang digunakan oleh nasabah dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding* dan *access*. Dimensi tersebut kemudian diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:

- *Tangibles* (Bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan & memberikan pelayanan dengan tanggap.

- *Assurance* (Jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- *Empathy* (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

b. PIECES Framework

PIECES *Framework* sendiri merupakan suatu alat dalam menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari poin-poin penting yang berguna untuk dijadikan pedoman / acuan dalam menganalisis sistem tersebut.

Secara singkat, *PIECES Framework* mengandung hal-hal penting dalam pengevaluasian sistem, seperti : *performance, information and data, economics, control and security, efficiency* dan *service*. Dengan menggunakan *PIECES* sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya. (Supriyatna, 2015).

PIECES merupakan praktek pembelajaran terbaik dan inisiatif pengembangan yang menyediakan suatu pendekatan untuk memahami dan meningkatkan perawatan bagi individu dengan kebutuhan yang kompleks fisik dan kognitif serta perubahan perilaku. *PIECES* memungkinkan dalam peningkatan perawatan bersama secara berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya

manusia. Adapun penjelasan dari 6 komponen *PIECES Framework* (Supriyatna, 2015):

- *Performance*, Keandalan suatu sistem merupakan variabel pertama dari *PIECES Framework* dimana memiliki peran penting untuk melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem informasi dalam memproses atau mengolah data untuk menghasilkan informasi dan tujuan yang diharapkan. Adapun komponen yang harus diperhatikan dalam evaluasi yaitu kelancaran sistem dalam mengerjakan suatu perintah sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan kemampuan sistem dalam merespon suatu perintah saat transaksi.
- *Information*, Informasi dan data yang disajikan ataupun dibutuhkan oleh perusahaan merupakan salah satu faktor penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Informasi yang dihasilkan sistem informasi harus benar-benar memiliki nilai yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan. Adapun komponen yang harus diperhatikan, yaitu *output*, *input* dan data yang disimpan.
- *Economics*, Variabel *economics* menjadi suatu parameter apakah dengan pengorbanan perusahaan untuk mengaplikasikan sistem informasi perpustakaan yang saat ini digunakan sepadan dengan hasil yang diperoleh perusahaan. Adapun komponen yang diperhatikan, yaitu biaya dan keuntungan.
- *Control and Security*, Sebaik-baiknya suatu sistem jika tidak disertai dengan pengendalian dan pengamanan yang baik, akan menjadi suatu sistem yang

sangat lemah sehingga pihak dari luar sistem sangat mudah untuk masuk dan mengacaukan sistem tersebut. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu pengendalian dan pengamanan terhadap sistem terlalu lemah serta pengendalian dan pengamanan terhadap sistem terlalu kompleks.

- *Efficiency*, Sistem informasi yang digunakan secara mutlak harus memiliki nilai keunggulan jika dibandingkan dengan penggunaan sistem secara manual. Keunggulan tersebut terletak pada tingkat keefisienan saat sistem informasi tersebut beroperasi.
- *Service*, Pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting, pada penelitian ini yang dimaksud sebagai konsumen adalah pengguna sistem informasi perpustakaan. Kemajuan perusahaan juga ditentukan dari variabel ini, apakah para pengguna tersebut tertarik dan merasa puas dengan pelayanan yang dimiliki perusahaan, sehingga memungkinkan para pengguna untuk tidak beralih ke pesaing-pesaing bisnis yang lain. Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan konsumen, yaitu sistem harus menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara akurat, hasil dari sistem haruslah konsisten, informasi yang dihasilkan dapat diandalkan, sistem yang diterapkan harus mudah dipelajari, dimengerti, dan digunakan serta sistem harus bersifat fleksibel dan kompatibel.

Selain itu, PIECES memiliki *impetus* (dorongan), yaitu *Problem*, merupakan situasi yang tidak diinginkan yang dapat membuat organisasi jauh untuk mencapai misi, visi, tujuan dan tugas. *Opportunity*, merupakan kesempatan untuk meningkatkan organisasi dengan adanya masalah yang diidentifikasi. Selanjutnya,

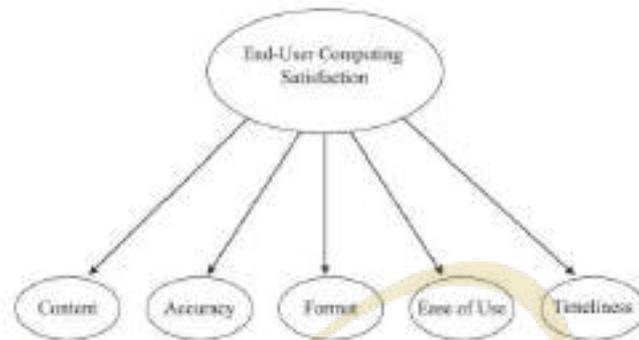
Directive merupakan kebutuhan baru yang dijalankan oleh manajemen, pemerintah, atau dari pengaruh eksternal.

2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Doll & Torkzadeh (1998) dalam penelitian Setiawan (2016), adapun definisi dari EUCS merupakan suatu evaluasi secara keseluruhan terhadap sistem informasi oleh pengguna berdasarkan pengalaman dalam menggunakannya.

Sedangkan menurut Chin & Lee (2000) dalam penelitian Suzanto & Sidharta (2015), disebutkan bahwa EUCS adalah evaluasi yang dilakukan secara keseluruhan oleh para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan berdasarkan pengalaman dalam menggunakannya, dari pengalamannya tersebut akan diukur tingkat kualitas informasi dari sistem informasi yang digunakan apakah efektif dan sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam penelitian Pratama, Afriyudi, & Yadi, (2012), disebutkan bahwa model ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1991 dan merupakan model evaluasi yang lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi yang dinilai berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu). Selain itu, telah banyak peneliti yang menggunakan model ini untuk menguji reabilitas dengan hasil yang menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang bermakna walaupun instrumen ini diterjemahkan kedalam berbagai bahasa yang berbeda. Berikut ini adalah gambaran dari model penelitian EUCS yang diadopsi dari Doll & Torkzadeh 1988:



Gambar 2.2 Model EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988)

Adapun penjelasan dari masing-masing variabel EUCS pada Gambar 2.2 (Pratama, Afriyudi, & Yadi, 2012):

1. *Content* (Isi)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi dari sistem dimana berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh sistem dan informasi yang dihasilkan.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data pada saat sistem menerima *input* dan diolah menjadi sebuah informasi.

3. *Format* (Tampilan)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan/*interface* dari program aplikasi tersebut.

4. *Easy of use* (Kemudahan dalam Penggunaan)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kemudahan baik dalam *input* data, olah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu sistem pada saat memberikan data dan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan penelitian Seddon & Yip (1992) dalam penelitian Fitriansyah & Harris (2018), menunjukkan bahwa model EUCS lebih berguna dari pada model UIS (*User Information Satisfaction*). Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan model EUCS. Selain itu, berdasarkan penelitian Budiman, Rodiyansyah, & Abdurahman (2019), menunjukkan bahwa penerapan metode EUCS dengan 5 variabel (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) dinyatakan berhasil dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

2.4 **Klasifikasi Data**

Berikut ini pengelompokan data dibagi ke dalam beberapa kelompok (Siswanto, 2012):

1. Kelompok data berdasarkan cara mendapatkannya:
 - a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumbernya.
 - b. Data Sekunder, yaitu data yang diterbitkan atau dibuat oleh suatu organisasi yang bukan pengolahnya.
2. Kelompok data berdasarkan:

- a. Internal, merupakan data yang berasal dari dalam instansi terkait kegiatan lembaga serta untuk kepentingan pribadi instansi .
 - b. Eksternal, merupakan data dari luar instansi.
3. Kelompok data berdasarkan waktu pengumpulannya:
- a. *Time Series*, merupakan data yang didapat/dikumpulkan dari waktu ke waktu terhadap suatu objek dengan tujuan memberikan gambaran dari suatu perkembangan.
 - b. *Cross Section*, merupakan data yang didapat/dikumpulkan dari waktu tertentu terhadap beberapa objek dengan tujuan untuk memberikan gambaran suatu keadaan dari beberapa objek yang terkumpul.
4. Kelompok data berdasarkan Sifat:
- a. Kualitatif, merupakan data bukan berupa angka/bilangan melainkan berupa opini/pendapat atau *judgement*, kata/kalimat.
 - b. Kuantitatif, merupakan data berupa angka atau bilangan.

2.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sudaryono (2017), metode pengumpulan data merupakan suatu strategi/teknik untuk mengumpulkan data yang digunakan/diperlukan oleh peneliti dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan-keterangan dan informasi yang dapat dipercaya. Terdapat beberapa metode pengumpulan data penelitian yaitu:

2.5.1 Studi Pendahuluan

Menurut Sangadji (2008) dalam Sudaryono (2017), adapun studi pendahuluan ialah suatu eksploratoris dari 2 langkah, yaitu pengalaman dan penemuan. Langkah awal suatu kegiatan penelitian yaitu memilih masalah. Kemudian, sebelum mengadakan penelitian sesungguhnya, calon peneliti perlu mengadakan suatu studi pendahuluan. Hal ini dilakukan guna menelusuri lebih jauh mengenai masalah. Dengan penemuan dan pengalaman mengenai masalah yang akan diteliti, selanjutnya peneliti dapat menentukan kemungkinan diteruskannya pekerjaan meneliti. Jadi, studi pendahuluan bertujuan pula mencari informasi yang diperlukan oleh peneliti agar kedudukan masalahnya lebih jelas.

Selain itu, menurut Brannen (2008) dalam Sudaryono (20017), disebutkan bahwa pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan studi pendahuluan melalui tiga objek yang harus dihubungi, dikunjungi/diteliti, dilihat, antara lain: (1) *Paper*, yaitu seperti buku-buku, dokumen, majalah atau bahan tertulis lainnya, baik berupa laporan penelitian, teori, atau penemuan sebelumnya. Hal demikian disebut pula sebagai studi kepustakaan atau literatur, (2) *Person*, yaitu dengan cara bertemu, berkonsultasi dan bertanya kepada para ahli atau manusia sebagai sumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, (3) *Place*, yaitu dengan mengadakan peninjauan/survei ke lokasi atau tempat penelitian untuk melihat benda atau peristiwa yang ada.

2.5.2 Studi Pustaka

Dikutip dari Nazir (2009), definisi dari studi pustaka merupakan suatu teknik atau cara survei terhadap data yang sudah ada dengan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan, mencari metode-metode serta teknik penelitian baik dalam mengumpulkan data atau dalam menganalisis data yang telah pernah digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu.

2.5.3 Wawancara

Menurut Nasution (2003) dalam Sudaryono (2017), pengertian dari wawancara merupakan bentuk percakapan yang dilakukan guna mendapat informasi yang dibutuhkan. Selain itu, menurut Hadel (2006), disebutkan bahwa wawancara adalah suatu cara/teknik dalam mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Adapun faktor-faktor yang memberikan pengaruh arus informasi wawancara, seperti pedoman wawancara, pewawancara, responden dan situasi wawancara.

Kemudian, dikutip dari Jogiyanto (2008), definisi dari wawancara adalah suatu bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan guna mendapatkan data dari responden. Adapun teknik wawancara yang dapat dilakukan, antara lain: (1) Wawancara personal, yaitu dilakukan dengan cara tatap muka langsung antara pewawancara dengan responden, (2) Wawancara intersep, yaitu sama halnya dengan wawancara personal akan tetapi responden-responden dipilih di lokasi-lokasi umum, misalnya di mal, (3) Wawancara telepon, yaitu wawancara yang

dilakukan via telepon. Teknik ini mulai banyak digunakan apabila respondennya menyebar dan cukup banyak sehingga tidak dapat didatangi satu persatu.

2.5.4 Kuesioner

Menurut Creswell (2007) dalam Sudaryono (2017), kuesioner merupakan suatu cara/teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung (tidak bertanya-jawab secara langsung kepada responden) berupa seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus direspon atau dijawab oleh responden. Sama halnya dengan pedoman wawancara, bentuk pertanyaan bisa bermacam-macam, yaitu pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup dan pertanyaan berstruktur. Dengan kata lain, angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

Dikutip dari Sudaryono (2017), kuesioner/angket digunakan jika responden dirasa mampu menjawab pertanyaan secara mandiri tidak memerlukan bantuan peneliti. Tujuan dilakukan penyebaran kuesioner adalah untuk mencari informasi terkait suatu masalah dari responden secara lengkap tanpa merasa khawatir jika responden menjawab tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Disamping itu, responden telah mengetahui informasi tertentu yang diminta.

2.6 Populasi dan Sampel

a. Definisi Populasi

Dikutip dari Sugiyono (2009), pengertian dari populasi yaitu suatu wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek (bukan hanya orang, obyek dan benda-benda alam lainnya) yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan diambil kesimpulannya. Selain itu, populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.

Menurut Cooper (2003) dalam Sudaryono (2017), berkenaan dengan beberapa alasan, peneliti hanya menetapkan sebagian saja sesuatu ingin dijelaskan, diramalkan, dan dikendalikan dari populasi. Penelitian populasi dikenakan apabila subjek yang akan diteliti jumlahnya terbatas. Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti.

Selain itu menurut Kurniawan (2012) dalam Sudaryono (2017), populasi merupakan adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek, atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

b. Definisi Sampel

Adapun definisi dari sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi. Jika populasi besar, dan penelitian tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi harus betul-betul bersifat representatif (mewakili) (Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, 2009).

Selain itu, sampel dapat dikatakan sebagai sampel yang tepat jika mempunyai presisi (diukur dengan *standard error estimate*) yang tinggi dengan *sampling error* yang rendah. Adapun maksud dari *sampling error* (kesalahan dalam pengambilan sampel), yaitu tingkat perbedaan suatu sampel dari yang dijelaskan oleh populasinya. Dan, untuk pengukuran *standard error estimate* jika semakin kecil *standard error estimate*, maka semakin tinggi presisi sampelnya. Presisi dapat ditingkatkan dengan jumlah sampelnya. Semakin besar jumlah sampelnya, maka semakin kecil kesalahan standar estimasinya (Jogiyanto, 2008).

- **Penentuan Jumlah Sampel**

Menurut Sangadji & Sopiah (2010), bahwa jumlah anggota sampel adalah ukuran dari sampel. Jika semakin kecil jumlah populasi yang ada, maka semakin besar kesalahan generalisasi. Kemudian, jika semakin besar jumlah sampel dari populasi maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi. Selain itu, jumlah sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki, dimana tingkat kepercayaan yang

dikehendaki tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Semakin besar tingkat kesalahan, semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan. Begitupun sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan. Adapun contoh pedoman dalam menentukan jumlah sampel:

- Rumus Slovin (Sangadji & Sopiah, 2010)

$$n = \frac{N}{N e^2 + 1} \quad (2.1)$$

Dari persamaan 2.1, n adalah ukuran sampel; N merupakan ukuran populasi; sedangkan e ialah galat pendugaan.

- Tabel *Krejcie-Morgan*

Tabel 2.1 menunjukkan penentuan sampel mulai dari jumlah populasi 10 sampai dengan 1.000.000.

Tabel 2.1 Penentuan Sampel

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	9	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	20	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346

85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

- Tabel Isac dan Michael

Menurut Sekaran (2006) dalam Sugiyono (2009), adapun penentuan sampel berdasarkan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10% yang dikembangkan oleh Isac dan Michael seperti pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Penentuan Jumlah Sampel Isac dan Michael

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268

80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	1000000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	1500000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	2000000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	2500000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	3000000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	3500000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	4000000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	4500000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	5000000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	5500000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	6000000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	6500000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	7000000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	7500000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	8000000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	8500000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	9000000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	9500000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	10000000	663	348	271
								∞	664	349	272

2.7 Skala Likert

Menurut Sudaryono (2017), bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang/sekelompok terkait kejadian atau gejala sosial, dimana telah ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut sebagai variabel penelitian. Kemudian, variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi subvariabel kemudian subvariabel akan dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Sehingga, semua indikator yang terukur ini dapat dijadikan sebagai titik tolak dalam membuat item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Selain itu, menurut Jogiyanto (2008), bahwa dalam Skala Likert data yang digunakan ialah tipe interval (bernilai klasifikasi, order/ada urutannya dan berjarak/perbedaan dua berarti). Dan, dengan menggunakan Skala Likert dapat mengukur respon/jawaban subyek ke dalam 5 poin atau 7 poin skala dengan interval yang sama.

Dalam Skala Likert biasanya tersedia dalam lima pilihan skala, yaitu 1) sangat setuju, 2) setuju, 3) netral, 4) tidak setuju serta 5) sangat tidak setuju. Kemudian, para responden menentukan pilihan dengan memilih salah satu pernyataan atau pertanyaan yang telah disediakan untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan atau pernyataan tersebut (Sudaryono, 2017).

2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam pengumpulan data yang menggunakan angket dihadapkan dengan persoalan pokok, yaitu validitas dan reliabilitas angket. Jika suatu pengumpulan data menggunakan angket tanpa mengetahui bagaimana tingkat validitas dan reliabilitas angket tersebut maka tingkat kepercayaan yang diberikan pada data yang diperoleh sangat tipis sekali. Dengan kata lain tingkat kepercayaan atas hasil analisis dan kesimpulan yang diambil juga sangat tipis sekali (Sudarmanto, 2005).

2.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang

digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid begitupun sebaliknya, apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka dinyatakan tidak valid (Sudarmanto, 2005). Adapun validitas dibagi menjadi (Jogiyanto, 2008):

a. Validitas Eksternal

Validitas ini berhubungan dengan pemilihan sampel, sampel yang tidak bias merupakan sampel yang memenuhi validitas eksternal yang tinggi sehingga menghasilkan penelitian yang dapat digeneralisasikan hasilnya ke semua situasi, obyek dan waktu yang berbeda.

b. Validitas Internal

Validitas internal digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah riset sudah menggunakan konsep yang semestinya (*actually*). Selain itu, validitas ini juga menunjukkan kemampuan dari instrumen riset mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep. Adapun validitas internal dikelompokkan menjadi:

a. Validitas Isi (*content validity*)

Validitas ini memuat tes yang menguji isi yang relevan dengan tujuan yang akan diukur. Dan, menunjukkan bahwa seberapa besar item-item di instrumen dapat mewakili konsep yang diukur. Instrumen dengan validitas isi yang baik yaitu jika instrumen yang digunakan secara cukup mencakup topik yang sudah didefinisikan sebagai dimensi-dimensi dan elemen-elemen yang relevan menggambarkan konsepnya,

b. Validitas Berhubungan dengan Kriteria (*criterion-related validity*)

Validitas ini digunakan untuk mengukur perbedaan-perbedaan individual berdasarkan kriteria yang digunakan. Validitas ini terdiri dari:

○ Validitas Serentak (*concurrent validity*)

Validitas serentak diukur dengan koefisien korelasi. Jika nilai koefisien korelasinya rendah, maka dikatakan validitas serentaknya tinggi begitupun sebaliknya. Validitas ini digunakan jika suatu skala membedakan individu-individu yang sudah diketahui berbeda berdasarkan kriteria tertentu pada saat pengukuran dan supaya dapat dikatakan valid, skala pengukuran tersebut harus dapat memberikan nilai yang berbeda terhadap individu-individu yang berbeda tersebut pada saat pengukuran.

○ Validitas Prediktif (*predictive validity*)

Menunjukkan kemampuan dari instrumen untuk mengukur perbedaan antara individu-individu berdasarkan kriteria-kriteria yang diprediksi. Validitas ini diukur dengan koefisien korelasi, yaitu antara skor-skor instrumen pengukur dengan skor-skor hasil masa depan yang diprediksi. Karena hasil masa depan yang diprediksikan belum terjadi, maka validitas prediktif baru dapat diukur setelah menunggu hasil masa depan diperoleh.

c. Validitas Konstruksi (*construct validity*)

Validitas ini dapat diketahui seberapa baik hasil-hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur sesuai dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Validitas konstruk dapat dinilai melalui:

○ Validitas Konvergen (*convergent validity*)

Terjadi jika skor-skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi yang tinggi.

- Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

Terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua buah konstruk yang diprediksikan tidak berkorelasi menghasilkan skor-skor yang memang tidak berkorelasi.

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan untuk uji validitas yaitu menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson (Sudarmanto, 2005).

- **Metode Korelasi Pearson**

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasi skor item dengan total item skornya. Dimana total item skor merupakan jumlah seluruh item pertanyaan pada semua variabel. Kemudian, pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada taraf yang telah ditentukan (Gunawan, 2018).

Untuk mencari jumlah skor seluruh item pertanyaan tiap-tiap responden dihitung menggunakan menggunakan Ms. Excell 2013.

a. r_{tabel}

Adapun persamaan yang digunakan untuk mencari nilai r_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$r_{tabel} = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}} \quad (2.2)$$

Dari persamaan 2.2, t adalah nilai dari t tabel; sedangkan df adalah derajat bebas (jumlah responden-2).

Cara untuk mencari nilai t pada r_{tabel} di Ms. Excell sebagai berikut:

$t : =\text{TINV}(\text{tingkat signifikan, jumlah responden})$

Berikut ini adalah tingkat hubungan interval koefisien r (Sugiyono, 2009):

Tabel 2.3 Tingkat Hubungan Interval Koefisien r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80-1.000	Sangat Kuat
0.60-0.799	Kuat
0.40-0.599	Cukup Kuat
0.20-0.399	Rendah
0.00-0.199	Sangat Rendah

Menurut Ghazali (2007) dalam penelitian Marlindawati & Indriani (2016), uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2015), reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu konsistensi dan kestabilan responden dalam menjawab hal yang berhubungan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Selain itu, menurut Sudaryono (2017), salah satu syarat agar hasil ukur suatu tes dapat dipercaya adalah tes tersebut harus mempunyai reliabilitas yang memadai.

Kriteria yang digunakan penelitian ini untuk uji reliabilitas berdasarkan Ghazali (2007), disebutkan bahwa kuesioner yang digunakan dikatakan reliabel jika

jawaban dari responden terhadap pertanyaan konsisten/stabil dari waktu ke waktu dengan nilai *cronbach-alpha* (α) > 0,60 yang menunjukkan bahwa variabel/konstruk reliabel dan jika nilai *cronbach-alpha* (α) < 0,60 berarti variabel/konstruk tidak reliabel. Adapun fungsi dari uji reliabilitas yaitu untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Marlindawati & Indriani, 2016).

2.9 Statistik Deskriptif

Menurut Sujarweni (2015), statistik deskriptif adalah pengolahan data untuk tujuan mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Pada statistik deskriptif dapat menghasilkan tabel, grafik dan diagram.

Adapun yang tergolong dalam statistik deskriptif yaitu data yang disajikan dalam bentuk tabel, diagram lingkaran, grafik, pictogram, median, perhitungan modus, mean, persentil, perhitungan desil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standard deviasi dan hitungan persentase. Statistik deskriptif sendiri adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum/generalisasi (Sudaryono, 2017).

2.10 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas yang terdapat pada EUCS terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pengguna SANDRA *mobile application*. Analisis regresi ganda digunakan jika peneliti bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, 2009).

Dalam penelitian ini, untuk analisis regresi ada beberapa hal pokok yang harus diperhatikan seperti koefisien determinasi, persamaan regresi (Sudarmanto, 2005).

a. Koefisien Determinasi

Tingkat ketepatan suatu garis regresi dapat diketahui dari besar kecilnya koefisien determinasi atau koefisien R^2 (*R Square*). Nilai R^2 dalam analisis regresi dapat digunakan sebagai ukuran untuk menyatakan kecocokan garis regresi yang diperoleh, jika semakin besar nilai R^2 maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi sebenarnya (Sudarmanto, 2005).

Berdasarkan Herlina (2019), semakin kecil nilai koefisien determinasi, menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Dengan demikian, jika R^2 bernilai 0 berarti tidak ada persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

Namun jika R^2 bernilai 1 maka menunjukkan adanya sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen ke variabel dependen adalah sempurna.

Sudarmanto (2005), adapun kegunaan dari R^2 yaitu sebagai ukuran ketepatan/kecocokan garis regresi yang dibuat dari hasil pendugaan terhadap sekelompok data hasil observasi. Semakin besar R^2 , maka semakin bagus garis regresi yang terbentuk begitupun sebaliknya jika semakin kecil nilai R^2 makin tidak tepat garis regresi mewakili data hasil observasi. Selanjutnya, untuk mengukur besar persentase dari jumlah ragam Y yang diterangkan oleh model regresi.

b. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (R) dapat menunjukkan tingkat signifikansi hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien korelasi lebih besar dari 0 dapat dinyatakan ada hubungan yang bersifat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen (Sudarmanto, 2005). Selain itu, dalam penelitian ini pembuktian yang dilakukan apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat alpha yang ditetapkan dengan df_1/df_2 (sebagai pembilang dan penyebut) yang sesuai atau signifikansi F dibandingkan dengan tingkat alpha yang ditetapkan. Berikut ini adalah cara untuk menentukan F tabel:

- Menggunakan Ms. Excell:
=FINV(deg_freedom1;deg_freedom2)
- Mencari $df_1 = k - 1$
 $df_2 = n - k$

df merupakan *degree of freedom*, k adalah banyaknya variabel independen dan variabel dependen, sedangkan n merupakan jumlah sampel.

c. Persamaan Garis Regresi

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (2.3)$$

Dari persamaan 2.3, Y adalah subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan pengguna SANDRA *mobile application*); a adalah harga Y bila $X = 0$ (harga konstan); b adalah angka arah/koeffisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $b (-)$ maka terjadi penurunan; dan X adalah variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

2.11 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda

Menurut Sudarmanto (2005), dalam uji regresi linear berganda memerlukan uji persyaratan yang ketat atau biasa disebut dengan uji asumsi klasik. dalam melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik parametrik, khususnya dalam penggunaan statistik regresi linear berganda diperlukan persyaratan yang harus dipenuhi. Adapun tujuannya yaitu untuk dapat memenuhi beberapa unsur akurasi data penduga parameter yang tidak bias, untuk melihat tingkat ketelitian yang akan mencerminkan tingkat efisiensi hasil analisis dan konsistensi hasil yang diperoleh sehingga persamaan regresi yang dihasilkan benar-benar dapat dipercaya.

Disebutkan bahwa persyaratan untuk analisis regresi linear berganda, yaitu (1) uji linearitas garis regresi, (2) tidak terdapat hubungan antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya (uji multikolinearitas), (3) data berdistribusi normal, (4) tidak terjadi heteroskedastisitas (Sudarmanto, 2005).

2.11.1 Uji Linearitas Garis Regresi

Berdasarkan Sudarmanto (2005), pengujian ini digunakan untuk mengambil keputusan dalam memilih model regresi yang akan digunakan seperti model linear, kuadratik, kubik, dan lain-lain. Apabila memilih untuk menggunakan model regresi linear, maka terlebih dahulu perlu dilakukan uji linearitas garis regresinya dan merupakan kunci untuk masuk ke model regresi linear.

Pengujian ini berkaitan dengan suatu pembuktian apakah model garis linear yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaannya atau tidak. Pengujian ini diperlukan karena hasil analisis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dalam pengambilan beberapa kesimpulan penelitian yang diperlukan dengan menggunakan pendekatan atau analisis tabel Anova (Sudarmanto, 2005).

Dalam penelitian ini, adapun alternatif yang digunakan untuk menyatakan apakah garis regresi tersebut linear atau tidak pada penelitian ini yaitu dengan membandingkan nilai koefisien signifikansi dengan tingkat alpha. Jika nilai signifikansi dari *Deviation from Linearity* > alpha, maka model regresi berbentuk linear (Sudarmanto, 2005).

2.11.2 Uji Normalitas Residual

Uji ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi dan variabel-variabel yang digunakan baik variabel dependen maupun independen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu jika residualnya berdistribusi normal (Marlindawati & Indriani, 2016).

Adapun alternatif ukuran yang dapat digunakan untuk menentukan data tersebut berdistribusi normal atau tidak (Sudarmanto, 2005):

1. Menggunakan nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)*. Digunakan dengan membandingkan tingkat *alpha* (α) yang kita tetapkan sebelumnya, apakah 1%, 5% atau 10%. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* > dari tingkat *alpha* (α) yang ditetapkan maka data dari populasi berdistribusi normal,.
2. Menggunakan *Most Extreme Differences Absolute*. Nilai *Most Extreme Differences Absolute* tersebut harus dibandingkan dengan nilai kritis D pada tabel uji satu sampel *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu data populasi tidak berdistribusi normal bila harga koefisien *Most Extreme Differences Absolute* > nilai kritis D-tabel dan data populasi berdistribusi normal bila harga koefisien *Most Extreme Differences Absolute* \leq nilai kritis D-tabel.

Menurut Wahjudi (2007), menyebutkan bahwa uji normalitas dapat dilakukan dengan beberapa metode seperti: *Anderson-Darling test*, *Kolmogorov-Smirnovtest*, *Pearson Chi-Square test*, *Cramer-von Mises test*, *Shapiro-Wilktest* dan *Fisher's cumulate test* (Oktaviani & Notobroto, 2014).

2.11.3 Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Sudarmanto (2005), pengujian ini dilakukan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya.

Menggunakan analisis regresi linear berganda berarti akan terdapat dua atau lebih variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel terganggunya. Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggungjawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linear diantara variabel-variabel independen. Adanya hubungan linear antar variabel independen akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Maka dari itu, harus benar-benar dapat menyatakan bahwa tidak terjadi adanya hubungan linear diantara variabel-variabel independen tersebut (Sudarmanto, 2005).

Adapun alternatif pengujian untuk menyatakan tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini, yaitu melihat nilai VIF, jika nilai VIF yang dihasilkan masih diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Sujarweni, 2015).

2.11.4 Uji Heteroskedastisitas

Sudarmanto (2005), Maksud dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak untuk semua pengamatan. Apabila asumsi heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar (Gujarati, 1997) dan estimasi

koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat (Rietveld dan Sunaryanto, 1993). Pendekatan yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan *rank* korelasi dari Spearman (Gujarati, 1997).

Gunawan (2018), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homokedastisitas. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lain, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, atau dengan kata lain model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Glejser*, dimana mencari nilai residual absolutnya terlebih dahulu baru menghitung korelasi antara nilai variabel dengan nilai residual absolutnya (Sudarmanto, 2005). Adapun kriteria pengujian untuk menyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, yaitu jika nilai signifikan $> 0,01$ maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

2.12 Hipotesis

2.12.1 Pengertian Hipotesis

Hipotesis ialah suatu bentuk jawaban yang bersifat sementara terhadap submasalah atau rumusan masalah yang dianjurkan peneliti yang dijabarkan dari landasan teori dan masih harus diuji kebenarannya. Karena sifatnya yang sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah atau

melalui data empirik yang terkumpul. Pernyataan hipotesis biasanya berupa diterima atau di tolak serta harus dirumuskan dalam bentuk kalimat positif, tidak boleh dirumuskan dalam kalimat menyeluruh, kalimat bertanya, kalimat menyorakan atau kalimat mengharapakan (Sudaryono, 2017).

2.12.2 Fungsi Hipotesis

Menurut Hasan (2004) dalam Sangadji & Sopiah (2010), adapun fungsi dari hipotesis, yaitu:

- a. Memberikan penjelasan sementara mengenai suatu kejadian/fenomena sehingga pengetahuan kita bertambah luas dalam salah satu bidang ilmu.
- b. Sebagai suatu pernyataan tentang hubungan yang langsung dapat diuji melalui penelitian.
- c. Menggambarkan tujuan yang spesifik sehingga peneliti mengetahui data yang diperlukan untuk menguji proposisi.
- d. Berfungsi sebagai kerangka kerja untuk membuat kesimpulan.

Kegunaan hipotesis secara garis besar yaitu:

- a. Memperkecil jangkauan dan memberikan batasan penelitian dan kerja penelitian.
- b. Menyiagakan peneliti pada kondisi fakta dan hubungan antar fakta yang kadang hilang begitu saja dari perhatian peneliti.
- c. Sebagai alat sederhana dalam memfokuskan fakta yang tercerai berai tanpa koordinasi ke dalam suatu kesatuan penting dan menyeluruh.

- d. Sebagai panduan dalam pengujian serta penyesuaian dengan fakta dan antar fakta.

Adapun untuk tinggi rendahnya dalam menggunakan hipotesis sangat bergantung pada:

- a. Pengamatan tajam peneliti
- b. Imajinasi serta pemikiran kreatif peneliti
- c. Kerangka analisis yang digunakan peneliti
- d. Metode serta desain penelitian yang dipilih peneliti

2.12.3 Jenis-jenis Hipotesis

Berikut ini adalah jenis dari hipotesis yang digunakan dalam penelitian, yaitu (Sangadji & Sopiha, 2010):

1. H_a (Hipotesis Kerja/Hipotesis Alternatif)

Ciri dari H_a biasanya mengandung kalimat yang positif. H_a menyatakan adanya perbedaan antara dua kelompok atau adanya hubungan antara variabel X dan Y.

2. H_0 (Hipotesis Nol)

H_a yang berlawanan dengan H_0 menunjukkan adanya perbedaan antara dua variabel. Ciri dari H_0 biasanya mengandung kalimat negatif atau terdapat kata “tidak”. H_0 merupakan dugaan yang menyatakan hubungan dua variabel adalah jelas dan tidak memiliki perbedaan.

Menurut Sangadji & Sopiha (2010), hipotesis dapat diklasifikasikan menjadi 2 macam, yaitu:

a. Hipotesis Deskriptif (*Descriptive Hypothesis*)

Merupakan pernyataan tentang keberadaan variabel tunggal.

b. Hipotesis Gabungan (*Relational Hypothesis*)

Merupakan pernyataan tentang hubungan dua variabel. Dan hipotesis ini dapat diklasifikasikan lagi menjadi 2 macam:

- Hipotesis Korelasi, yaitu hipotesis yang mengatakan dua variabel terjadi bersamaan tanpa diketahui mana yang mempengaruhi lainnya.
- Hipotesis Penjelasan atau Kausal, yaitu hipotesis yang menyatakan hubungan satu variabel menyebabkan perubahan variabel yang lainnya. Arah hubungan kausal pada hipotesis ditentukan oleh hubungan pada pengalaman masa lalu.

Menurut Sugiyono (2009), adapun perumusan hipotesis dikelompokkan menjadi:

a. Hipotesis Deskriptif

Adalah suatu dugaan tentang nilai suatu variabel mandiri, tidak membuat hubungan atau perbandingan.

b. Hipotesis Komparatif

Adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan nilai dalam satu variabel atau lebih pada sampel yang berbeda.

c. Hipotesis Hubungan (Asosiatif)

Adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

2.12.4 Kriteria Hipotesis yang Baik

Adapun kriteria yang harus dipenuhi untuk hipotesis yang baik (Sangadji & Sopiah, 2010):

- 1) Dikembangkan dengan menggunakan teori yang sudah ada, penjelasan bersifat logis atau hasil-hasil penelitian sebelumnya. Untuk mengkonfirmasi teori, hipotesis dikembangkan dengan teori yang ada. arah dari hubungan variabel hipotesis dikembangkan melalui hasil-hasil penelitian sebelumnya. Jika hipotesis merupakan hal baru yang belum ada teorinya, penjelasan logis digunakan untuk membangun hipotesis ini.
- 2) Maksud dari hipotesis ditunjukkan dengan jelas.
- 3) Tersedianya alat analisis untuk menguji hipotesis.

- 4) Hipotesis ini lebih baik dari hipotesis kompetisinya jika dapat memprediksi lebih baik

Menurut Sakaran (2004) dalam Sangadji & Sopiah (2010), adapun beberapa sumber untuk menggali hipotesis, yaitu:

- 1) Pengetahuan tentang kebiasann atau kegiatan di daerah yang sedang diselidiki.
- 2) Wawasan, serta pengertian yang mendalam tentang suatu wawasan.
- 3) Materi bacaan dan literatur.
- 4) Imajinasi serta angan-angan.
- 5) Ilmu pengetahuan dan pengertian mendalam tentang ilmu.
- 6) Analogi atau kesamaan.
- 7) Data yang tersedia.

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikan simultan (uji F) untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat (Marlindawati & Indriani, 2016).

2.13 SPSS

Santoso (2015), SPSS merupakan *software* statistik pertama kali yang diciptakan pada tahun 1968 oleh Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent yang merupakan mahasiswa Universitas Stanford. SPSS adalah program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode statistik tertentu. Setelah penerbit terkenal McGraw-Hill menerbitkan *user manual* SPSS, program tersebut menjadi terkenal. SPSS pertama kali muncul dengan versi PC pada tahun 1984 dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya sistem operasi Windows, pada tahun 1992 SPSS juga mengeluarkan versi Windows. Selain itu, SPSS juga menjalin aliansi strategi dengan *software house* terkemuka dunia lainnya, seperti Oracle Corp, Business Object dan Ceres Integrated Solution guna memantapkan posisinya sebagai salah satu *market leader* dalam *business intelligence*.

Dengan demikian, yang tadinya SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan untuk pengolahan data statistik ilmu sosial sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis user, seperti proses produksi pabrik, riset ilmu-ilmu sains dan lainnya. Sehingga kepanjangan SPSS berubah menjadi *Statistical Product and Service Solution*. Saat ini SPSS sudah meluas ke data mining (mengeksplorasi

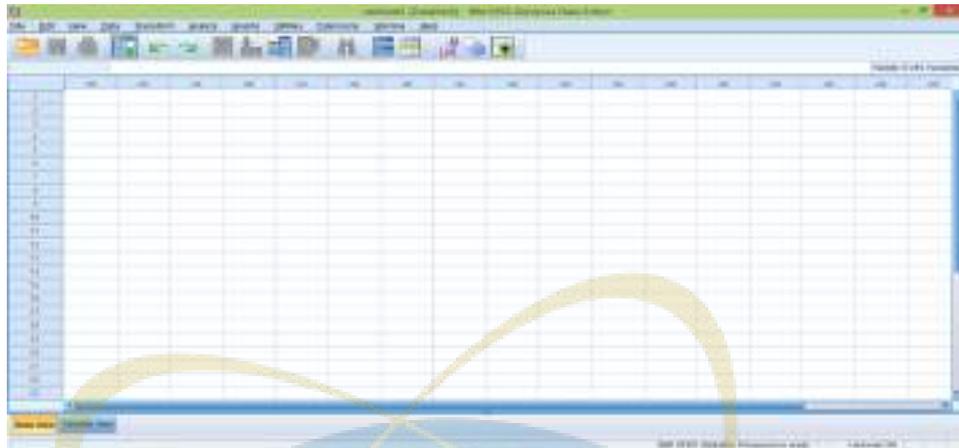
data yang telah terkumpul) dan *predictive analytic* sehingga tidak hanya digunakan untuk menangani permasalahan statistik saja (Santoso, 2015).

Selanjutnya, setelah merilis versi 17 secara resmi pada akhir 2009 SPSS diakuisisi oleh IBM dan namanya berubah menjadi IBM SPSS serta menjadi bagian dari *business analytics and process optimization* dari IBM. Bersamaan dengan itu, rilis versi ke 18 dan nama program SPSS menjadi PASW (*Predictive Analytics Software*) *Statistic 18* yang merupakan konsistensi IBM untuk mempertahankan kekuatan SPSS sebagai alat untuk *perdictive analytics software*. Tahun 2010 IBM merilis SPSS versi 19 dengan nama IBM SPSS *Statistics 19*. Setelah itu, Oktober 2011 rilis versi terbaru lagi IBM SPSS *Statistics 20/SPSS 20* (Santoso, 2015).

Dikutip dari Sudarmanto (2005), keuntungan dari SPSS yaitu merupakan suatu sistem yang sangat lengkap, menyeluruh, terpadu dan sangat fleksibel untuk digunakan pada manajemen dan analisis data. Selain itu dapat digunakan pada hampir seluruh tipe file data guna membuat laporan yang berbentuk tabulasi, grafik (*chart*), diagram (*plot*) dari berbagai distribusi data, baik untuk statistika inferensial maupun statistika deskriptif.

Selain itu, kemudahan lain dari SPSS yaitu ditampilkannya menu dan kotak dialog yang sangat memanjakan para pemakai, khususnya dalam hal perekaman data (*data entry*) dan memberikan perintah-perintah untuk menampilkan hasilnya (Sudarmanto, 2005).

Selanjutnya, Berikut ini adalah contoh dari tampilan lembar kerja SPSS versi 25:

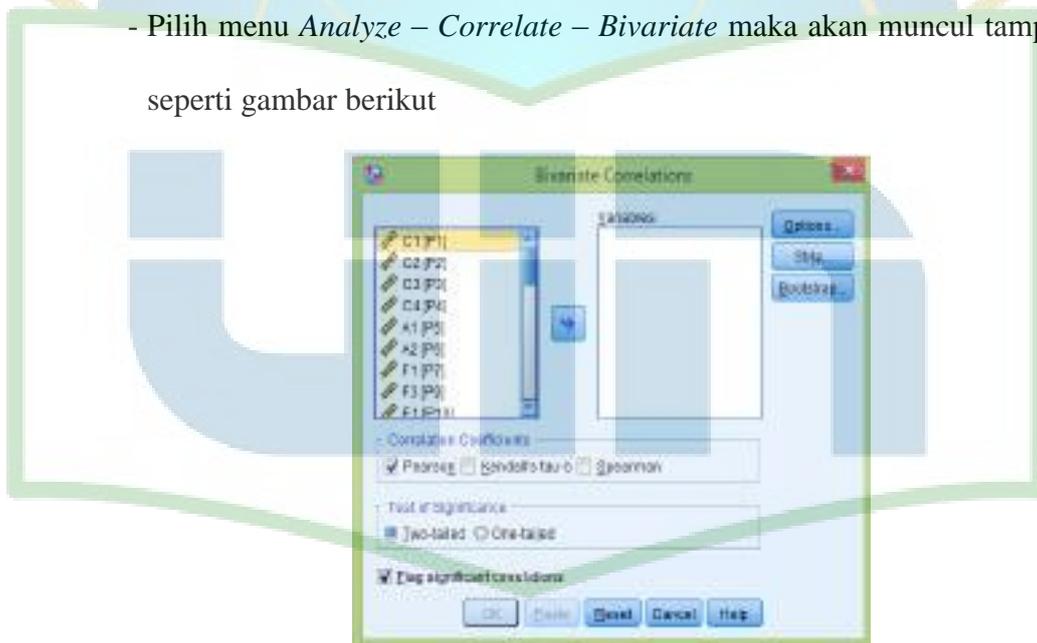


Gambar 2.3 Tampilan SPSS

Berikut ini adalah pengujian-pengujian yang dilakukan peneliti menggunakan *tools* SPSS:

a. Uji Validitas

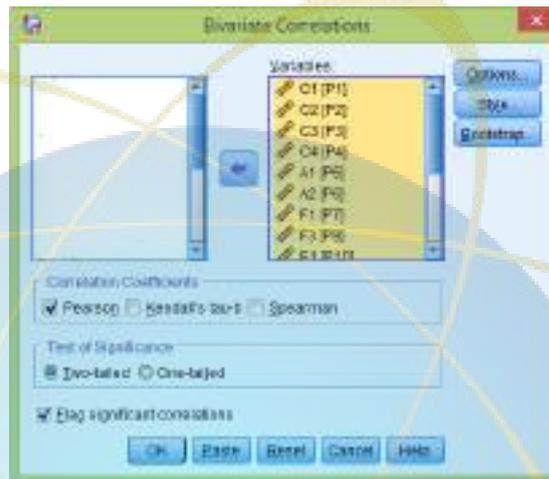
- Pilih menu *Analyze – Correlate – Bivariate* maka akan muncul tampilan seperti gambar berikut



Gambar 2.4 Kotak Dialog *Bivariate Correlations* untuk Menghitung Harga Koefisien Korelasi

- Pindahkan variabel-variabel ke kotak *Variables*

- Pada *correlation coefficients* aktifkan kotak *Pearson* dengan klik kotak di depannya
- Pada *test of significance* pilih *2 tailed*, dan Gambar 2.4 menghasilkan perubahan seperti ini Gambar 2.5



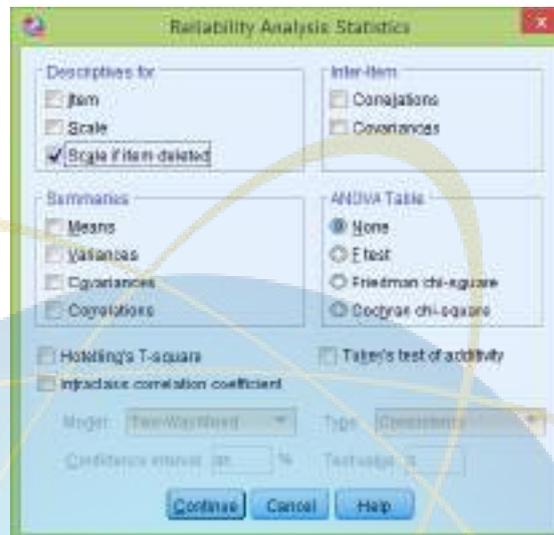
Gambar 2.5 Perubahan Kotak *Bivariate Correlations*

- Kemudian klik OK maka akan muncul tampilan seperti Tabel 4.1
- b. Uji Reliabilitas
- Pilih menu *Analyze – Scale – Reliability Analysis*
 - Masukkan variabel-variabel sehingga tampak di layar seperti Gambar 2.6



Gambar 2.6 Kotak Dialog *Reliability Analysis*

- Klik *statistics*, kemudian aktifkan kotak *scale if item deleted* – klik *continue*, seperti pada Gambar 2.7

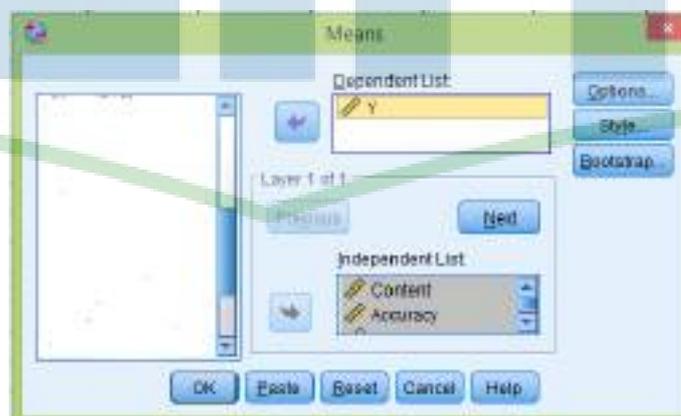


Gambar 2.7 Kotak Dialog *Statistics*

- Kemudian klik OK, dan hasil *output* yang dibutuhkan seperti pada Tabel 4.3

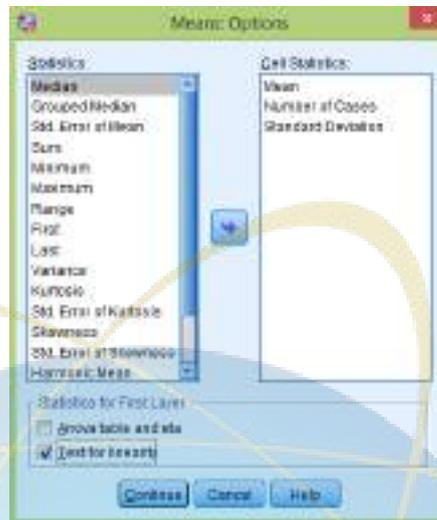
c. Uji Linearitas Garis Regresi

- Pilih menu *Analyze- compare means- means*. Kemudian input variabel sesuai dengan pengelompokkannya, seperti Gambar 2.8



Gambar 2.8 Kotak Dialog *Means*

- Klik *options* dan klik pada *test of linearity*, seperti Gambar 2.9

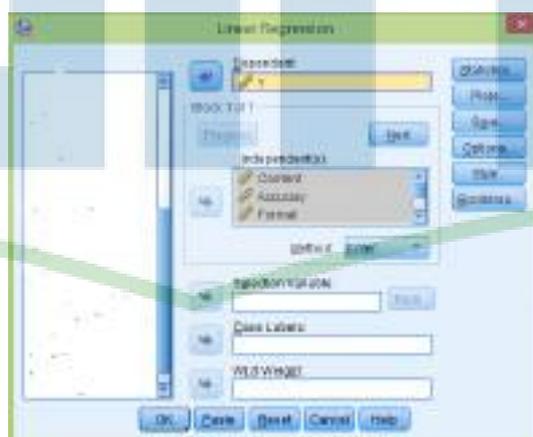


Gambar 2.9 Kotak Dialog *Means Options*

- Kemudian *continue* – OK, dan menghasilkan *output* seperti pada Tabel 4.4 sampai Tabel 4.8

d. Uji Normalitas Residual

- Pilih *analyze – regression – linear*, kemudian input variabel sesuai dengan pengelompokkannya seperti Gambar 2.10



Gambar 2.10 Kotak Dialog *Linear Regression*

- Klik *save* – klik *unstandardize* – *continue*, seperti Gambar 2.11

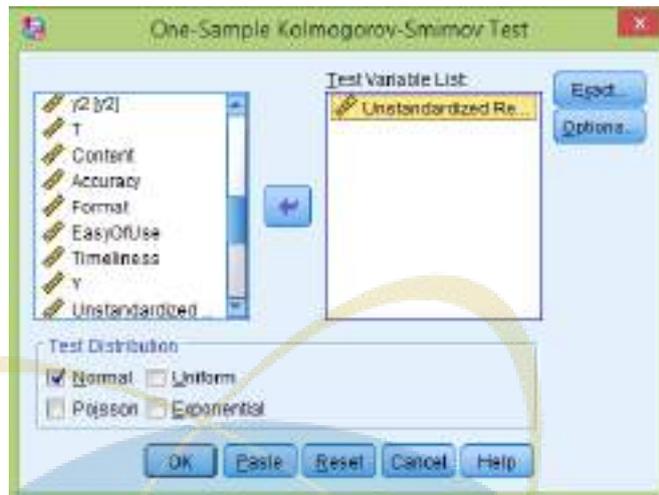


Gambar 2.11 Kotak Dialog *Save*

- Kemudian lihat lembar kerja pada data view terlihat terdapat tambahan variabel Res_1, seperti Gambar 2.12

Gambar 2.12 Nilai Residual

- Selanjutnya, pilih menu *analyze- nonparametric test – legacy dialog – 1 sample K-S*, lalu *input* nilai residual tadi pada kolom *test variable list* maka akan muncul *output* seperti Gambar 2.13



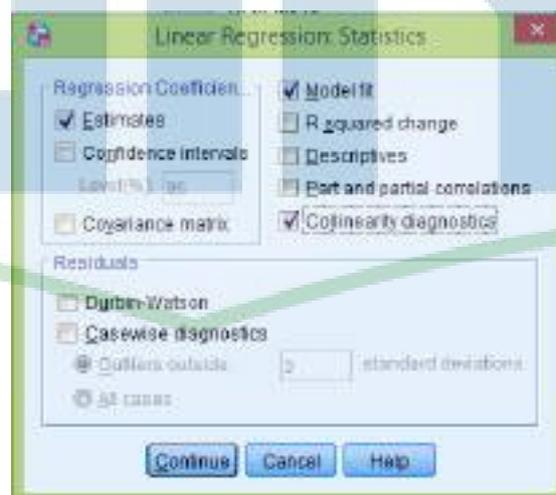
Gambar 2.13 Kotak Dialog *One Sample Kolmogorove-Smirnove Test*

- Klik OK, maka akan muncul hasil seperti pada Tabel 4.10

e. Uji Multikolinearitas

- Pilih *analyze – regression – linear*, kemudian input variabel sesuai dengan pengelompokkannya seperti Gambar 2.10

- Klik menu *statistic –* aktifkan *collinearity diagnostics*, seperti Gambar 2.14



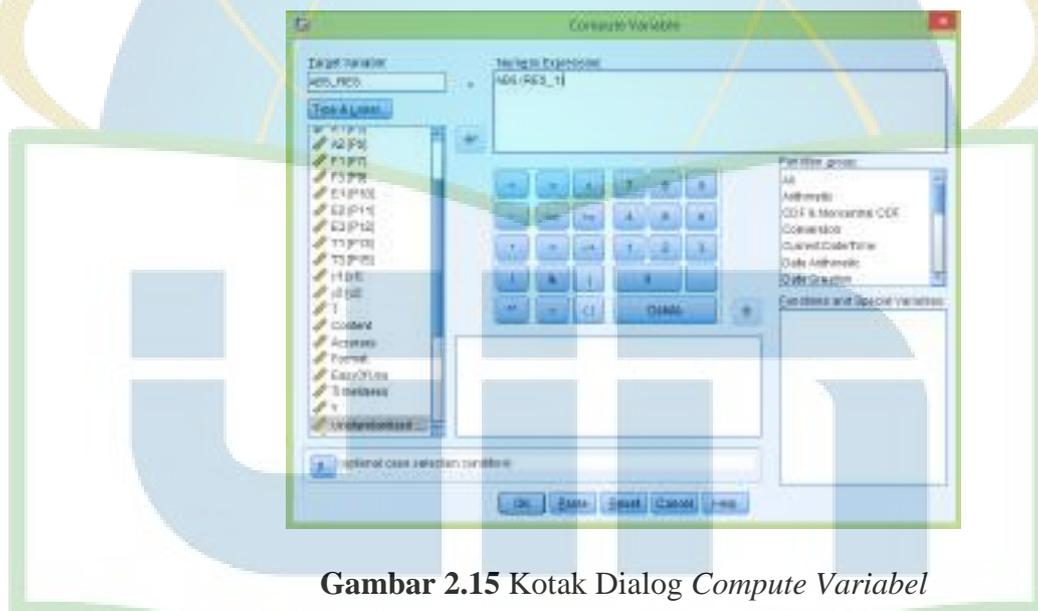
Gambar 2.14 Kotak Dialog *Statistics Collinearity Diagnostics*

- klik *continue –* OK

- Hasil uji multikolinearitas lihat pada *output* Tabel *coefficient* seperti Tabel 4.11

f. Uji Heteroskedastisitas

- Pilih *analyze – regression – linear*, kemudian input variabel sesuai dengan pengelompokkannya seperti Gambar 2.10
- Klik *save – klik unstandardize – continue*, seperti Gambar 2.11, terlihat ada tambahan variabel RES_1
- Mencari nilai *absolute residual* dengan pilih menu *transform – compute variabel*, seperti Gambar 2.15



Gambar 2.15 Kotak Dialog *Compute Variabel*

- Kemudian pada *target variabel*, tulis nama variabel baru ABS_RES serta pada *numeric expression* ketik ABS (RES_1) yang merupakan nama variabel *unstandardize* sebelumnya
- Klik OK,
- Hasil uji heteroskedastisitas dilihat pada *output* tabel *coefficient* seperti Tabel 4.12

2.14 Penelitian Sejenis dan Ranah Penelitian

Tabel 2.4 menjelaskan tentang sejumlah penelitian sejenis yang digunakan peneliti sebagai referensi yang berisikan tujuan penelitian, hasil penelitian, kelebihan dan kekurangan serta variabel yang digunakan. Selain sebagai referensi penelitian, studi litelatur ini juga sebagai sumber informasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada pada penelitian tersebut serta mengetahui adanya perbedaan terkait indikator penelitian, jenis objek penelitian dan hasil analisis yang diperoleh.



Tabel 2.4 Penelitian Sejenis

No.	Peneliti	Kelebihan & Kekurangan	Metode	Tujuan	Variabel	Hasil
1	Saputra & Kurniadi (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel penelitian reliabel dan valid. - Data berdistribusi normal. - Varian populasi seluruh variabel bersifat sama (homogen). - Terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan kepuasan pengguna. - Terjadi multikolinearitas terhadap semua variabel . - Hipotesis terbukti. - Masih perlu dilakukan peningkatan terhadap sistem dari segi informasi, keakuratan data, <i>interface</i>, kemudahan akses serta tingkat <i>respon time</i> yang tepat. 	EUCS	Mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.	<i>Content, Accuracy, Format, Easy of use, Timeliness</i>	Menunjukkan bahwa variabel <i>Content, Accuracy, Format, Easy of use, Timeliness</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-campus IAIN Bukittinggi. Berarti, secara statistik terdapat hubungan yang positif antara variabel bebas secara bersamadengan kepuasan pengguna.

2	Anwar & Azisan (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Data berdistribusi normal. - Variabel penelitian reliabel dan valid. - Varian populasi data homogen. - Tidak terjadi multikolinieritas pada semua variabel. - Kontribusi dari setiap variabel bebas berpengaruh erat terhadap variabel terikat . 	EUCS	Menguji pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM kota Padang.	<i>Content, Accuracy, Format, easy of use, timeliness</i>	Menunjukkan bahwa variabel <i>Content</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 81,75% masuk pada kategori Baik Sekali, <i>Accuracy</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 80,69% masuk dalam kategori Baik sekali, variabel <i>Format</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 81,11% termasuk dalam kategori Baik Sekali, variabel <i>Easy Of Use</i> terhadap tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 83,88% masuk pada kategori sangat Baik Sekali, variabel <i>Timeliness</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 82,44% masuk dalam kategori
---	-----------------------	--	------	---	---	--

					Baik Sekali, dan variabel <i>User Satisfaction</i> tingkat kepuasan terhadap respondennya 81,77% sudah melebihi kategori Baik Sekali.	
3	Darwi & Efrizon (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Data berdistribusi normal. - Variansi populasi data bersifat homogen. - Tidak ada pengujian reliabelitas dan validitas terhadap kuesioner. - Masih perlu peningkatan dalam menyediakan informasi, dari segi standarisasi <i>interface</i> dan dari segi kelengkapan isi dari sistem. 	EUCS	Menganalisis tingkat kepuasan pengguna <i>e-learning</i> dengan menggunakan metode <i>end user computing satisfaction</i> atau disingkat dengan EUCS pada mahasiswa dan dosen yang ada di elektronika FT UNP.	<i>Content, Accuracy, Format, easy of use, timeliness</i>	Variabel <i>content, accuracy, format, aesy of use</i> dan <i>timliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>e-learning</i> di elektronika FT UNP.

4	Damayanti, dkk (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Data berdistribusi normal. - Belum dilakukan pengujian regresi. Padahal, variabel dengan kategori rendah dan kategori tinggi perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar kategorinya dapat mencapai kategori yang sangat tinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market 	EUCS	Mendiskripsikan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tapp Market serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas berdasarkan variabel yang digunakan	<i>Content, Timeliness</i>	Pengguna merasa puas berdasarkan variabel content dan kurang puas jika di ukur dari variabel timeliness. Rekomendasi yang diberikan penelitian ini adalah variabel dengan kategori rendah yaitu <i>timeliness</i> perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna agar dapat mencapai kategori sangat tinggi sehingga pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan aplikasi Tapp Market.
5	Budiman, dkk (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan yang digunakan valid dan reliabel. - Keakuratan data kurang karena jumlah sampel yang kecil. 	EUCS	Menganalisa sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi administrasi (aplikasi SILADDU) yang tergolong baru ini.	<i>Content, Accuracy, Format, Easy of use, Timeliness</i>	Berdasarkan variabel yang digunakan menunjukkan bahwa hasil dari pilihan responden terhadap pernyataan yang

		<ul style="list-style-type: none"> - Hasil penelitian hanya bersifat mendiskripsikan tanggapan dari responden. Belum secara statistik. 				<p>diajukan adalah setuju dengan rata-rata $\geq 80\%$. Dengan kata lain aplikasi SILADDU terbilang berhasil dan sesuai dengan harapan pengguna.</p>
6	Anesa, Zulhendra, Kurniadi (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian bersifat korelasional - Pertanyaan penelitian reliabel dan valid. - Data berdistribusi normal. - Varian populasi data homogen. - Terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan kepuasan pengguna. 	EUCS	<p>Untuk mengetahui pengaruh isi (<i>content</i>), akurasi (<i>accuracy</i>) bentuk (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>easy of use</i>), ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) dan fleksibilitas (<i>flexibility</i>) e-Xamp editor terhadap tingkat kepuasan pengguna e-Xamp editor sebagai aplikasi ujian sekolah berbasis komputer di SMKN 3 Pariaman.</p>	<p><i>Content, accuracy, format, easy of use, timeliness dan flexibility</i></p>	<p>Menunjukkan bahwa 6 faktor EUCS mempengaruhi kepuasan pengguna e-xamp editor sebesar 61%. Pengaruh kepuasan pengguna dari segi content sebesar 6,15%, timeliness 15,76%, easy of use 15,36%, format 5,52%, accuracy 2,5 % dan flexibility 6,4%.</p>
7	Hartawan (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini hanya mendiskripsikan saja bukan deskripsi statistik. - Masih perlu perbaikan sistem dengan beberapa 	EUCS	<p>Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi android sciencom sehingga terciptanya kesesuaian desain user interface.</p>	<p><i>Content, Accuracy, Format, easy of use, timeliness</i></p>	<p>Hasil penelitian ini hanya menghitung analisa dari metode EUCS untuk menampilkan keseluruhan datanya.</p>

		kriteria yang belum standard kepuasan dalam penggunaan aplikasi ini serta dari unsur kecepatan akses yang juga perlu dipertimbangkan.				Pengguna merasa puas dengan desain user interface aplikasi dengan persentase sebesar 92,5% dan setuju dengan desain user interface saat ini.
8	Marlindawati & Indriani (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Variabel dalam penelitian reliabel dan valid - Data berdistribusi normal - Bentuk hubungan variabel bebas dan terikat linier - Tidak ada autokorelasi - Tidak terjadi heteroskedastisitas - Tidak terdapat multikolinearitas 	EUCS	Mengetahui seberapa besar pengaruh dari komponen EUCS terhadap kepuasan pengguna e-learning di perguruan tinggi swasta di kota Palembang	<i>Content, Accuracy, Format, Easy of use, Timeliness</i>	Menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang tergabung dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan e-learning tersebut. Pada STMIK MDP hanya faktor <i>conten, accuracy, dan easy of use</i> yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada Universitas Bina Darma Palembang hanya faktor <i>easy of use</i> saja yang berpengaruh pada kepuasan pengguna <i>e-learning</i> dan faktor

						lainnya tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
9	Dalimunthe & Ismiati (2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian hanya mendiskripsikan dengan uji statistik yang belum detail 	EUCS	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan menggunakan EUCS pada Perpustakaan UIN Suska Riau.	Isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan.	Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan OPAC, dengan nilai persentase sebesar 74,10%.
10	Pikkarainen, dkk (2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Hanya menggunakan 3 variabel - Ukuran sampel kecil 	EUCS	Menguji dan memvalidasi model eucs guna mengetahui status kepuasan pengguna layanan perbankan online	<i>content, ease of use, accuracy</i>	Menunjukkan bahwa variabel <i>content, ease of use</i> dan <i>accuracy</i> valid jika digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna online banking. Selain itu, pengguna merasa puas dengan layanan perbankan online. Namun tidak dengan informasi dan laporannya, masih memerlukan



Universitas Islam Negeri

SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, adapun metode yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data terkait penelitian:

3.1.1 Kajian Pustaka

Peneliti mengkaji beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Diantaranya buku seputar metode penelitian, buku seputar statistik untuk penelitian, buku terkait SPSS untuk olah data dan buku terkait analisis regresi berganda. Selanjutnya, peneliti juga membaca artikel terkait metode olah data serta jurnal-jurnal yang membahas penelitian kepuasan pengguna akhir menggunakan model EUCS. Kajian pustaka ini dilakukan selain sebagai sumber informasi juga sebagai referensi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang terdapat dalam penelitian sebelumnya.

Setelah dilakukan pengkajian teori, adapun perbandingan dari contoh model lain yang digunakan untuk pengukuran kepuasan, yaitu:

Tabel 3.1 Perbandingan Model Pengukuran Kepuasan

No.	Kategori	Perbandingan Model		
		EUCS	SERVQUAL	PIECES <i>Framework</i>
1	Faktor yang Memengaruhi	<i>Content</i> (Isi), <i>accuracy</i> (Keakuratan), <i>format</i> (Tampilan), <i>easy of use</i> (Kemudahan) dan <i>timeliness</i> (Ketepatan Waktu) (Doll & Torkzadeh, 1988).	<i>Tangibles</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan) dan <i>empathy</i> (empati) (Kartika YS., 2018).	<i>Performance, information, economics, control and security, efficiency</i> dan <i>service</i> (Supriyatna, 2015).
2	Kegunaan	Model evaluasi yang lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi (Pratama, Afriyudi, & Yadi, 2012).	Dapat diketahui nilai gap (nilai kualitas layanan) dari setiap kebutuhan atribut, dapat diketahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan atas pelayanan yang diberikan, dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).	Lebih terfokus pada pokok permasalahan dan mampu mengklasifikasikan suatu <i>problem, opportunities</i> , dan <i>directives</i> yang terdapat pada bagian <i>scope definition</i> analisa dan perancangan sistem.
3	Hasil	Penilaian bersifat objektif atau berdasarkan pengalaman.	Penilaiannya bersifat subjektif.	Penilaian bersifat objektif

Selanjutnya, sesuai dengan penjelasan dalam ranah penelitian pada subbab 2.14, berikut ini adalah perbedaan dan persamaan dari penelitian yang terkategori sama dengan penelitian ini:

Tabel 3.2 Perbedaan dan Persamaan dari Penelitian Sejenis

No.	Kategori	Perbedaan dan Persamaan	
<i>Android Application</i>			
1		Hartawan (2017)	Nurillah (2019)
	Variabel penelitian	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i>	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .
	Populasi & Sampel	40 responden	25 <i>fundraiser</i>
	<i>Output</i>	Hasil penelitian hanya menghitung analisa dari metode EUCS untuk menampilkan keseluruhan datanya. Dimana hasil persentase terbesar masing-masing indikator penelitian yang ada diambil sebagai kesimpulan.	Penelitian ini mencari tingkat kepuasan pengguna dengan mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen (EUCS) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna).
	<i>Tools</i>	-	IBM SPSS <i>Statistic 25</i>
	Metode Penelitian	Penyebaran angket, menggunakan model EUCS, mendiskripsikan hasil olahan data dari angket tersebut berdasarkan 17 indikator yang telah disesuaikan dengan variabel penelitian.	Penyebaran angket secara <i>online</i> , analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan model EUCS dengan 17 indikator.
	Objek	Jenis objek penelitian berupa aplikasi android (SCIENCOM)	Jenis objek penelitian berupa sistem informasi administrasi yang berfokus pada <i>mobile application</i> (SANDRA <i>mobile application</i>).
2		Damayanti, dkk (2018)	Nurillah (2019)
	Variabel penelitian	Menggunakan 2 variabel penelitian yaitu <i>content</i> dan <i>timeliness</i>	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .

	Populasi & Sampel	100 responden	25 <i>fundraiser</i>
	<i>Output</i>	Hasil penelitian ini mendeskripsikan kepuasan pengguna serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi berdasarkan variabel yang digunakan	Penelitian ini mencari tingkat kepuasan pengguna dengan mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen (EUCS) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna).
	<i>Tools</i>	-	IBM SPSS <i>Statistic 25</i>
	Metode Penelitian	Penyebaran kuesioner secara <i>online</i> dengan 5 indikator yang telah disesuaikan berdasarkan variabel (EUCS) yang digunakan, kemudian mengkategorikan nilai mean, statistik deskriptif	Penyebaran angket secara <i>online</i> , analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan model EUCS dengan 17 indikator.
	Objek	Jenis objek penelitian yaitu aplikasi berbasis android (Tapp Market)	Jenis objek penelitian berupa sistem informasi administrasi yang berfokus pada <i>mobile application</i> (SANDRA <i>mobile application</i>).
SI Administrasi			
3		Budiman, dkk (2018)	Nurillah (2019)
	Variabel penelitian	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .
	Populasi & Sampel	20 responden	25 <i>fundraiser</i>
	<i>Output</i>	Penelitian ini hanya mendeskripsikan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan.	Penelitian ini mencari tingkat kepuasan pengguna dengan mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen (EUCS) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna).
	<i>Tools</i>	SPSS	IBM SPSS <i>Statistic 25</i>
	Metode Penelitian	Penyebaran kuesioner dengan menggunakan 11 item pertanyaan, analisis hasil pengolahan.	Penyebaran angket secara <i>online</i> , analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan model EUCS dengan 17 indikator.

	Objek	Jenis objek penelitian yaitu sistem berbentuk <i>software</i> ; Sistem Informasi Pelayanan Data Terpadu (SILADDU) untuk mengelola administrasi kependudukan.	Jenis objek penelitian berupa sistem informasi administrasi yang berfokus pada <i>mobile application</i> (SANDRA <i>mobile application</i>).
4		Anwar & Azisan (2019)	Nurillah (2019)
	Variabel penelitian	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .	Menggunakan 5 variabel, yaitu <i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i> .
	Populasi & Sampel	78 responden	25 <i>fundraiser</i>
	Output	Penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen dengan variabel dependen menggunakan taraf kesalahan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5%, yang berarti dengan taraf kesalahan 5% maka tingkat keandalan terkait keakuratan data sebesar 95%.	Penelitian ini mencari tingkat kepuasan pengguna dengan mengetahui pengaruh hubungan antara variabel independen (EUCS) dengan variabel dependen (kepuasan pengguna) dengan taraf kesalahan penelitian ini sebesar 1%, yang berarti dengan taraf kesalahan 1% maka tingkat keandalan terkait keakuratan data sebesar 99%.
	Tools	-	IBM SPSS <i>Statistic 25</i>
	Metode Penelitian	Penyebaran kuesioner, statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan model EUCS.	Penyebaran angket secara <i>online</i> , analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda menggunakan model EUCS dengan 17 indikator.
	Objek	Objek penelitian berupa sistem administrasi (SI pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM)	Jenis objek penelitian berupa sistem informasi administrasi yang berfokus pada <i>mobile application</i> (SANDRA <i>mobile application</i>).

3.1.2 Wawancara

Wawancara dilakukan kepada beberapa pihak sebagai studi pendahuluan, yaitu informasi terkait sistem lama dan sistem baru kepada Bapak Jenar Suseno selaku Manager IT pada tanggal 28 Maret 2018 di kantor Dompot Dhuafa cabang Ciputat. Peneliti juga melakukan studi pendahuluan dengan cara wawancara kepada 5 orang dari 25 *fundraiser* yang ada (masing-masing area Jabodetabek) yang merupakan pengguna akhir SANDRA *mobile application* guna mengetahui pendapat sistem saat ini, hasil wawancara tersebut ditujukan sebagai data tambahan dalam penelitian ini. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada Ibu Ina dan Ibu Fina selaku pihak CRM guna mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini. Berikut kesimpulan yang didapat dari wawancara:

- a. Peneliti mendapatkan informasi/data seputar Dompot Dhuafa Republika, SANDRA dan *fundraiser*
- b. Peneliti mendapat informasi awal berdasarkan cara pandang *fundraiser* terhadap kondisi SANDRA *mobile application* saat ini.

3.1.3 Kuesioner

Pada tahap ini, untuk mempersingkat waktu peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara tidak langsung dengan bantuan fitur *google form* kepada 25 *fundraiser* Dompot Dhuafa Republika karena cakupan lokasi untuk setiap konter-konter *fundraiser* tergolong cukup luas, yaitu area Jabodetabek dengan proses pengisian dimulai pada tanggal 8 Desember 2018 - 12 Desember 2018. Kuesioner dibuat bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap SANDRA

mobile application serta untuk mengetahui status kepuasan pengguna terhadap SANDRA *mobile application* berdasarkan 5 variabel EUCS (*conten, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*). Daftar pertanyaan mengacu pada model EUCS dan menggunakan skala likert untuk skala penilaiannya.

3.2 Populasi dan Sampel

Terkait untuk menjamin tingkat keberhasilan penelitian dan kemudahan dalam mendapatkan data, peneliti melibatkan pihak internal yaitu *fundraiser* Dompot Dhuafa Republika sebagai populasi penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara kepada Ibu Ina selaku pihak CRM, jumlah *fundraiser* mencapai 25 orang yang merupakan *fundraiser reguler*.

Untuk mengetahui apakah populasi penelitian ini dapat dikatakan mewakili atau tidak, dapat dilihat pada tabel *Krejcie Morgan* Tabel 2.1 disebutkan bahwa jika jumlah populasi (N) adalah 25, maka diperoleh sampel (n) yaitu 24 orang. Selain itu, jika dihitung dengan menggunakan persamaan 2.1 maka akan diperoleh hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{25}{25 (0,01)^2 + 1} = 24,93$$

Dari persamaan diatas dapat dapat diambil kesimpulan bahwa untuk ukuran sampel dengan jumlah populasi sebesar 25 diperoleh hasil 24,93. Namun, karena hanya menyisakan 1 orang maka peneliti memutuskan untuk tetap menggunakan semua anggota *fundraiser* (25 orang). Adapun menurut Sugiyono (2009), disebutkan bahwa jika populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang maka semua anggota populasi digunakan.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berupa form kuesioner yang dibuat dengan bantuan fitur *google form* berisikan pertanyaan-pertanyaan/pernyataan-pernyataan penelitian. Kuesioner terdiri atas 4 pertanyaan mengenai profil responden dan 17 pertanyaan pengujian yang telah disesuaikan dengan variabel EUCS. Selengkapnya, kuesioner penelitian dapat dilihat dibagian lampiran.

Dibawah ini, Tabel 3.3 adalah kode, indikator dan pertanyaan penelitian yang dikelompokkan berdasarkan variabel EUCS. Guna menjamin reliabilitas dan validitas instrumen ini, peneliti menggunakan indikator-indikator yang diadopsi dari penelitian terkait seperti Doll & Torkzadeh (1988) dan Hartawan (2017).

Tabel 3.3 Indikator dan Pernyataan Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan
Variabel Independen			
<i>Content (Isi)</i>	C1	Ketepatan informasi	SANDRA <i>mobile application</i> menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.
	C2	Relevansi	Konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.
	C3	Kebutuhan laporan	Konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> benar-benar menyediakan laporan sesuai dengan kebutuhan
	C4	Kecukupan informasi	Konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> menyediakan informasi yang cukup.
<i>Accuracy (Akurasi)</i>	A1	Keakuratan	SANDRA <i>mobile application</i> cukup akurat.
	A2	Kepuasan	Keakuratan SANDRA <i>mobile application</i> memuaskan.
<i>Format (Tampilan)</i>	F1	Keselarasan <i>input</i> dan <i>output</i>	<i>Output</i> yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat <i>input</i> .
	F2	Menarik	Desain tampilan pada SANDRA <i>mobile application</i> menarik
	F3	Jelas	Desain informasi pada SANDRA <i>mobile application</i> jelas.

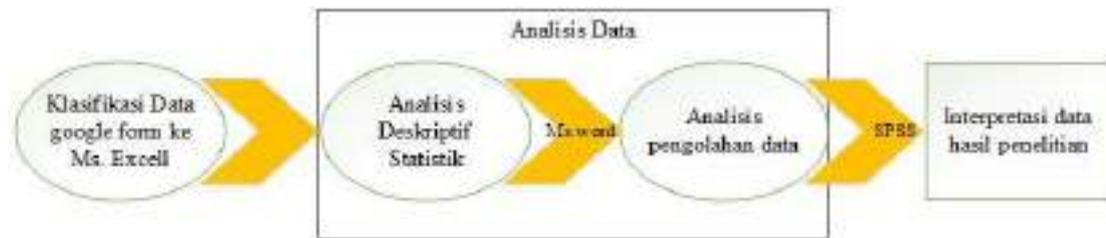
<i>Easy of Use</i> (Kemudahan)	E1	<i>User friendly</i>	<i>SANDRA mobile application user friendly</i>
	E2	Mudah digunakan	<i>SANDRA mobile application</i> mudah digunakan.
	E3	<i>Sistem service</i>	Pada saat terjadi kesalahan <i>input data/input</i> transaksi donatur permasalahan dapat diatasi secara langsung.
<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	T1	Kesiapan informasi	Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.
	T2	Kecepatan respon	<i>SANDRA mobile application</i> sangat cepat responnya.
	T3	<i>Up-to-date</i>	<i>SANDRA mobile application</i> menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> atau terkini.
Variabel Dependen			
Kepuasan Pengguna	Y1	Kepuasan secara menyeluruh	Saya puas dengan kinerja <i>SANDRA mobile application</i> .
	Y2	Kecukupan kebutuhan	<i>SANDRA mobile application</i> memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.

Untuk skala penilaiannya, peneliti menggunakan skala Likert dengan menggunakan 5 pilihan jawaban yang terdiri atas (Sudaryono, 2017):

- a. Sangat tidak setuju (STS) dengan bobot nilai 1
- b. Tidak setuju (TS) dengan bobot nilai 2
- c. Netral (N) dengan bobot nilai 3
- d. Setuju (S) dengan bobot nilai 4
- e. Sangat setuju (SS) dengan bobot nilai 5

3.4 Analisis dan Interpretasi Data

Berikut ini adalah alur dalam proses analisis dan interpretasi data pada penelitian ini:



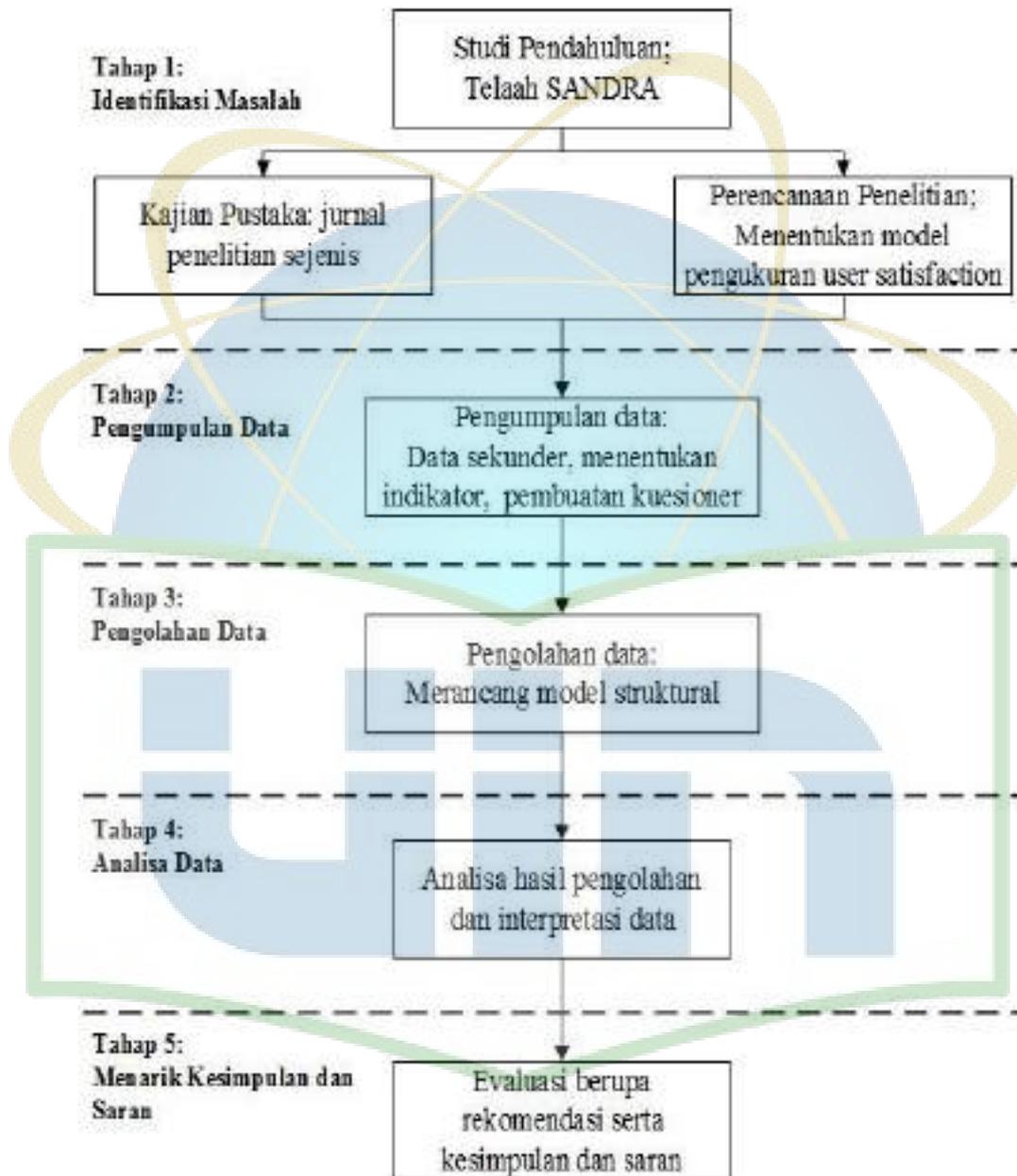
Gambar 3.1 Alur Analisis dan Interpretasi Data

Mengacu pada Sudaryono (2017), teknik analisis data terbagi dua yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Berdasarkan Gambar 3.1, untuk hasil kuesioner, dari *google form* diklasifikasikan ke dalam bentuk Ms. Excel. Kemudian, data diinput ke dalam SPSS untuk diolah. Selanjutnya, peneliti menggunakan perangkat lunak Ms. Word 2013 untuk mengelompokkan data responden berdasarkan jenis kelamin, umur, peranan sistem dan status kepuasan pengguna secara umum dengan menggunakan diagram lingkaran. Setelah itu, peneliti melakukan olah data menggunakan *software IBM SPSS Statistics 25* untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji persyaratan regresi berganda (uji, linearitas garis regresi, uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis sehingga mendapatkan hasil yang ditetapkan.

Setelah itu, peneliti melakukan diskusi terhadap hasil deskriptif para responden dengan kondisi lapangan yang berjalan dan menterjemahkan hasil analisis model secara statistika kuantitatif dengan cara membandingkan dan mempertimbangkan sejumlah literatur terkait sebelumnya. Selanjutnya, untuk hasil analisis dan interpretasi data tersebut secara lengkap akan dijelaskan pada Bab 4.

3.5 Tahap Penelitian

Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara terstruktur. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 tahun 7 bulan.



Gambar 3.2 Tahap Penelitian



BAB 4

EVALUASI SANDRA *MOBILE APPLICATION*

4.1 Dompot Dhuafa Republika

Dompot Dhuafa Republika adalah lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga). Kelahirannya berawal dari empati kolektif komunitas jurnalis yang banyak berinteraksi dengan masyarakat miskin, sekaligus kerap jumpa dengan kaum kaya. Digagaslah manajemen galang kebersamaan dengan siapapun yang peduli kepada nasib dhuafa.

Selain itu, Dompot Dhuafa Republika juga memiliki 11 cabang dalam negeri (Singgalang, Sumsel, Riau, Banten, Jabar, Jogja, Jatim, Jateng, Kaltim, Sulsel dan Lampung), 9 jejaring aliansi/kerjasama yaitu Lampung Peduli, Waspada Peduli Ummat, Dompot Sosial Insan Mulia, Dompot Sosial Madani, Radar Banjar Peduli, DSNI Amanah, Dompot Ummat, Dompot Amal Sejahtera Ibnu Abbas (DASI) dan Rumah Sosial Insan Madani serta 5 Dompot Dhuafa Internasional yaitu Amerika, Hongkong, Japan, Australia dan Korea Selatan

4.1.1 Sejarah Berdirinya Dompot Dhuafa Republika

Berdasarkan data yang didapat dari pihak Dompot Dhuafa Republika, Dompot Dhuafa dirintis sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat, khususnya melalui inspirasi membantu Corp Dakwah Pedesaan (CDP) di Yogyakarta pada

tanggal 1993, Parni Hardi selaku pimpinan Harian Republika meminta karyawan Republika untuk membayar zakat secara bersama-sama dan berkelanjutan. Peristiwa itulah yang menginspirasi lahirnya Dompot Dhuafa Republika. Pada 2 Juli 1993, sebuah rubrik di halaman muka Harian Umum Republika dengan tajuk "Dompot Dhuafa" pun dibuka. Kolom kecil tersebut mengundang pembaca untuk turut serta pada gerakan peduli yang diinisiasi Harian Umum Republika. Tanggal ini kemudian ditandai sebagai hari jadi Dompot Dhuafa Republika.

Rubrik "Dompot Dhuafa" mendapat sambutan luar biasa, hal ini ditandai dengan adanya kemajuan yang signifikan dari pengumpulan dana masyarakat. Maka, muncul kebutuhan untuk memformalkan aktivitas yang dikelola Keluarga Peduli di Republika. Pada 4 September 1994, Yayasan Dompot Dhuafa Republika pun didirikan. Profesionalitas Dompot Dhuafa kian terasah seiring meluasnya program kepedulian dari yang semula hanya bersifat lokal menjadi nasional, bahkan internasional. Tidak hanya berkhidmat pada bantuan dana bagi kalangan tak berpunya dalam bentuk tunai, Dompot Dhuafa juga mengembangkan bentuk program yang lebih luas seperti bantuan ekonomi, kesehatan, pendidikan dan bantuan bencana. Pada 10 Oktober 2001, Dompot Dhuafa Republika dikukuhkan untuk pertama kalinya oleh pemerintah sebagai Lembaga Zakat Nasional (Lembaga Amil Zakat) oleh Departemen Agama RI. Pembentukan yayasan dilakukan di hadapan Notaris H. Abu Yusuf, SH tanggal 14 September 1994 dan diumumkan dalam Berita Negara RI No. 163/A.YAY.HKM/1996/PNJAKSEL.

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, Dompot Dhuafa merupakan institusi pengelola zakat yang

dibentuk oleh masyarakat. Tanggal 8 Oktober 2001, Menteri Agama Republik Indonesia mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 439 Tahun 2001 tentang "Penguatan Dompot Dhuafa Republika" sebagai Lembaga Amil Zakat tingkat nasional.

4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan

- **Visi**

Terwujudnya masyarakat dunia yang berdaya melalui pelayanan, pembelaan dan pemberdayaan yang berbasis pada sistem yang berkeadilan.

- **Misi**

1. Menjadi gerakan masyarakat dunia yang mendorong perubahan tatanan dunia yang harmonis.
2. Mendorong sinergi dan penguatan jaringan kemanusiaan & pemberdayaan masyarakat dunia.
3. Membangun lembaga berkelas dunia dalam pelayanan, pembelaan dan pemberdayaan.
4. Meningkatkan kemandirian, independensi dan akuntabilitas lembaga dalam pengelolaan sumber daya masyarakat dunia.

- **Tujuan**

1. Terwujudnya perubahan sosial melalui advokasi multistakeholder & program untuk terciptanya kesejahteraan;
2. Berperan aktif dalam mendorong lahirnya kebijakan yang berpihak pada rakyat miskin;

3. Menjadi organisasi kader yang melahirkan tokoh nasional;
4. Terwujudnya sinergi & aliansi strategi dalam kegiatan internasional;
5. Terwujudnya tata kelola organisasi yang memenuhi standar internasional;
6. Menjadi empat besar NGO Islam dunia;
7. Terwujudnya kemandirian organisasi melalui intesifikasi, ekstensifikasi & diversifikasi sumber daya organisasi;

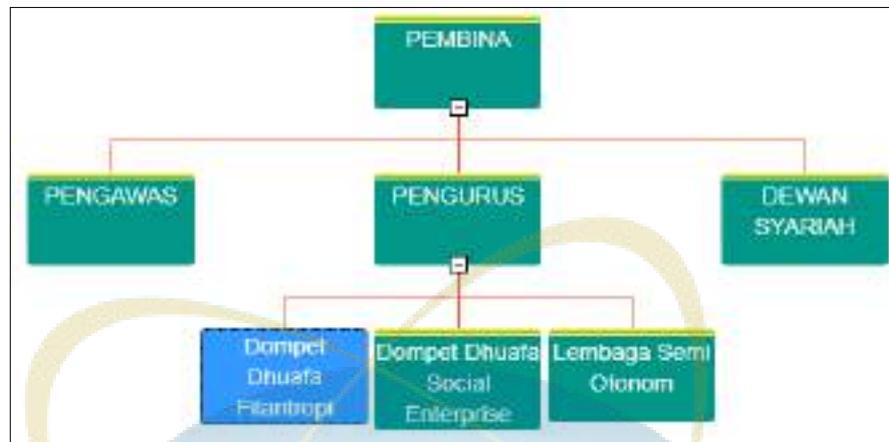
4.1.3 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Dompot Dhuafa Republika saat ini:

A. Yayasan Dompot Dhuafa Republika:

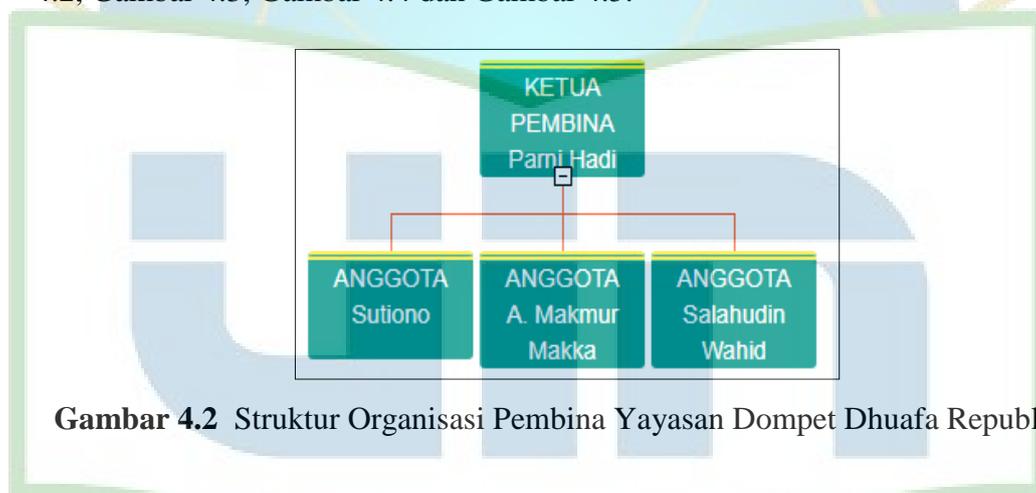
1. Pembina
2. Pengawas
3. Pengurus:
 - Dompot Dhuafa Filantropi (menaungi SANDRA)
 - Dompot Dhuafa Enterprise
 - Lembaga Semi Otonom

4. Dewan syariah

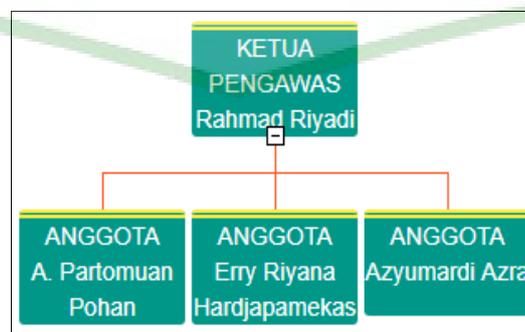


Gambar 4.1 Struktu Organisasi Yayasan Dompel Dhuafa Republika

Berdasarkan struktur organisasi Dompel Dhuafa Republika yang telah dipaparkan pada Gambar 4.1 untuk lebih spesifiknya dapat dilihat pada Gambar 4.2, Gambar 4.3, Gambar 4.4 dan Gambar 4.5.



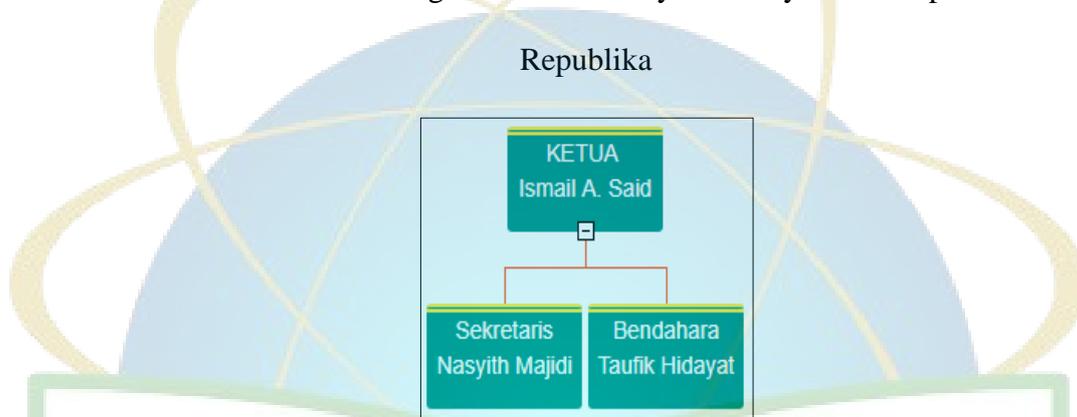
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pembina Yayasan Dompel Dhuafa Republika



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pengawas Yayasan Dompel Dhuafa Republika



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Dewan Syariah Yayasan Dompot Dhuafa



Gambar 4.5 Struktur Organisasi Pengurus Yayasan Dompot Dhuafa Republika

4.1.4 Program-program Dompot Dhuafa

Berikut ini adalah program-program yang ada di Dompot Dhuafa Republika:

4.1.4.1 *Social Development* (Pengembangan Sosial)

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup tanpa orang lain. Untuk itulah Dompot Dhuafa ada, bersama dengan para relawan membantu saudara-saudara yang tertimpa musibah dan mereka yang tidak tahu arah. Program-program dalam *Social Development* terus mengalami perkembangan mengikuti dinamika yang terjadi di masyarakat. Program ini dijalankan oleh beragam lembaga di bawah Dompot Dhuafa dan lebih dari 5 tahun telah membantu masyarakat

Indonesia. Program-program tersebut akan terus dikembangkan mutu dan variasinya agar dapat memberikan pelayanan maksimal bagi masyarakat khususnya kaum miskin di Indonesia. Berikut ini adalah program-program *social development*:

- a. Advokasi Buruh Migran
- b. Dompok Dhuafa *Volunteer*
- c. Layanan Jenazah Gratis
- d. Corps DAI Dompok Dhuafa
- e. Program Tematik
- f. Pengelolaan Bencana (*Disaster Management Center*)

4.1.4.2 Kesehatan

Dompok Dhuafa di dalam program kesehatan, mendirikan berbagai lembaga kesehatan yang bertujuan untuk melayani seluruh *mustahik* dengan sistem yang mudah dan terintegrasi dengan sangat baik. Di bidang kesehatan, Dompok Dhuafa telah berperan aktif dalam melayani kaum dhuafa sejak tahun 2001. Melalui program Layanan Kesehatan Cuma-cuma (LKC), beragam kegiatan telah dilakukan, baik bersifat preventif, promotif dan kuratif. Sejak tahun 2009, Dompok Dhuafa membangun rumah sakit gratis bagi pasien dari kalangan masyarakat miskin. Berlokasi di Desa Jampang-Kemang-Kabupaten Bogor, di atas lahan seluas 7,600 m². Selain itu, ada juga Rumah Sakit Terpadu (RST) yang memiliki fasilitas lengkap mulai dari poliklinik, dokter spesialis, ruang operasi, rawat inap, UGD,

apotek, hingga metode pengobatan *complementer*. Berikut ini adalah program kesehatan yang ada di Dompot Dhuafa Republika:

- a. Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC)
- b. Rumah Sakit Terpadu (RST)

4.1.4.3 Pendidikan

Pendidikan merupakan aset nasional yang berharga dan menjadi tolak ukur kemajuan sebuah bangsa. Pendidikan bisa mengubah individu, dunia dan peradaban. Dompot Dhuafa sebagai Lembaga Amil Zakat yang ikut ambil bagian dalam perjuangan mencerdaskan bangsa, mendirikan beberapa jejaring dengan beragam program pendidikan gratis serta beasiswa untuk siswa unggul tidak mampu. Telah banyak prestasi yang diukir dan telah banyak lulusan yang terbukti tak kalah dengan lulusan sekolah-sekolah unggul lainnya di Indonesia. Tidak hanya untuk siswa dan mahasiswa, ada pula program pendidikan untuk guru dan sekolah. Berikut ini program pendidikan yang ada di Dompot Dhuafa Republika:

- Bebas Biaya Sekolah
- Sekolah Mandiri
- Pendidikan (In-Non) Formal

4.1.4.4 Ekonomi

Masalah sosial yang dihadapi bangsa ini sejak dulu adalah kemiskinan. Berbagai program dan kebijakan yang telah dilakukan belum mampu mengatasi masalah kemiskinan di negeri ini. Meski pertumbuhan ekonomi melesat namun

Indonesia masih diselimuti kemiskinan yang dahsyat. Untuk itu Dompot Dhuafa mendirikan divisi ekonomi dengan jejaring yang tersebar di hampir seluruh pelosok Indonesia. Tujuannya adalah untuk mendampingi masyarakat melalui berbagai program yang disesuaikan dengan daerahnya agar tercipta lahan-lahan pekerjaan baru serta masyarakat yang berdaya sehingga mereka dapat mandiri secara finansial. Berikut ini program ekonomi yang ada:

- a. Peternakan
- b. Pertanian
- c. UMKM dan Industri Kreatif
- d. LKSM
- e. BMT Center
- f. Dana Kepercayaan Sosial (*Social Trust Fund*)

4.1.4.5 Advokasi

Selain melakukan pelayanan dan pemberdayaan, Dompot Dhuafa juga melakukan pembelaan dalam bentuk advokasi kebijakan publik, mobilisasi (*organizing*), dan pemberian bantuan hukum. Proses pelayanan dan pemberdayaan akan kandas jika kaum dhuafa tidak dibela dan dipertahankan hak-haknya sebagai warga negara. Saat ini peran untuk kajian dan advokasi kebijakan dilakukan oleh IDEAS sebagai lembaga think tank yang dipelopori oleh Dompot Dhuafa. Sedangkan, untuk layanan bantuan hukum dilakukan oleh Pusat Bantuan Hukum Dompot Dhuafa. Selain itu, proses edukasi dan mobilisasi komunitas dilakukan

oleh Pusat Belajar Anti-Korupsi (PBAK) dan semua organisasi di Dompét Dhuafa.

Berikut adalah contoh program advokasi:

- IDEAS
- Pusat Bantuan Hukum (PBH)
- Pusat Belajar Anti Korupsi (PBAK)

4.2 Hasil Analisis Pengolahan Data

4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, khususnya pertanyaan pada bagian profil responden dan pertanyaan tentang SANDRA *mobile application* untuk menghasilkan informasi demografis terkait karakteristik responden. Informasi demografis tersebut meliputi jenis kelamin, usia, peranan sistem dan status kepuasan pengguna secara umum.

a. Jenis Kelamin

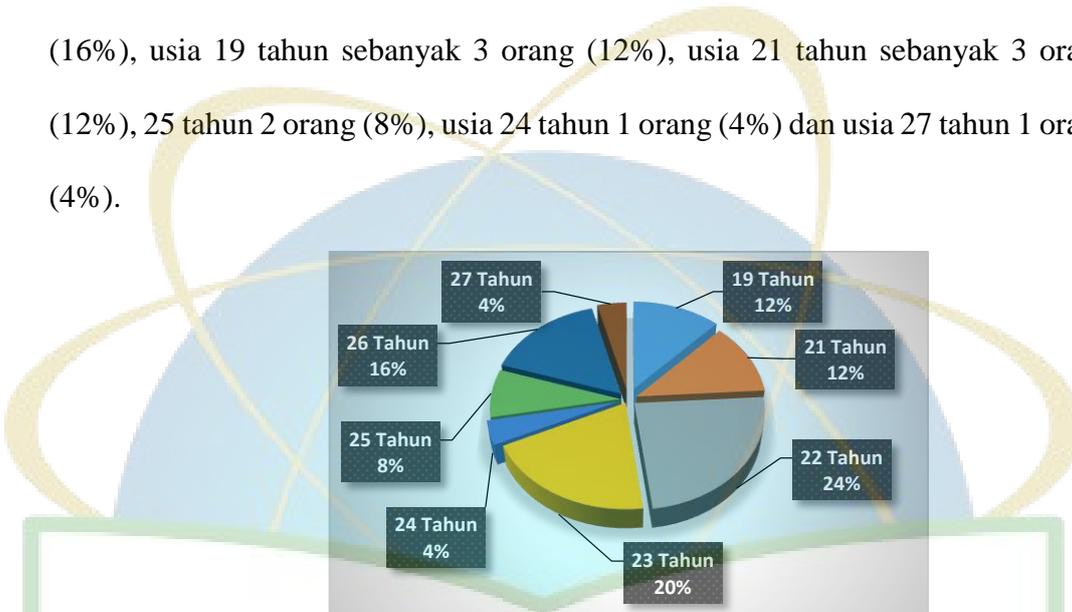


Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa dari 25 *fundraiser* didominasi oleh perempuan yaitu 64% dan 36% merupakan laki-laki.

b. Usia

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa usia *fundraiser* dalam penelitian ini sebagian besar berada pada usia 22 tahun yaitu sebanyak 6 orang (24%), diikuti usia 23 tahun sebanyak 5 orang (20%), dilanjutkan usia 26 tahun sebanyak 4 orang (16%), usia 19 tahun sebanyak 3 orang (12%), usia 21 tahun sebanyak 3 orang (12%), 25 tahun 2 orang (8%), usia 24 tahun 1 orang (4%) dan usia 27 tahun 1 orang (4%).



Gambar 4.7 Diagram Lingkaran Usia

c. Peranan Sistem

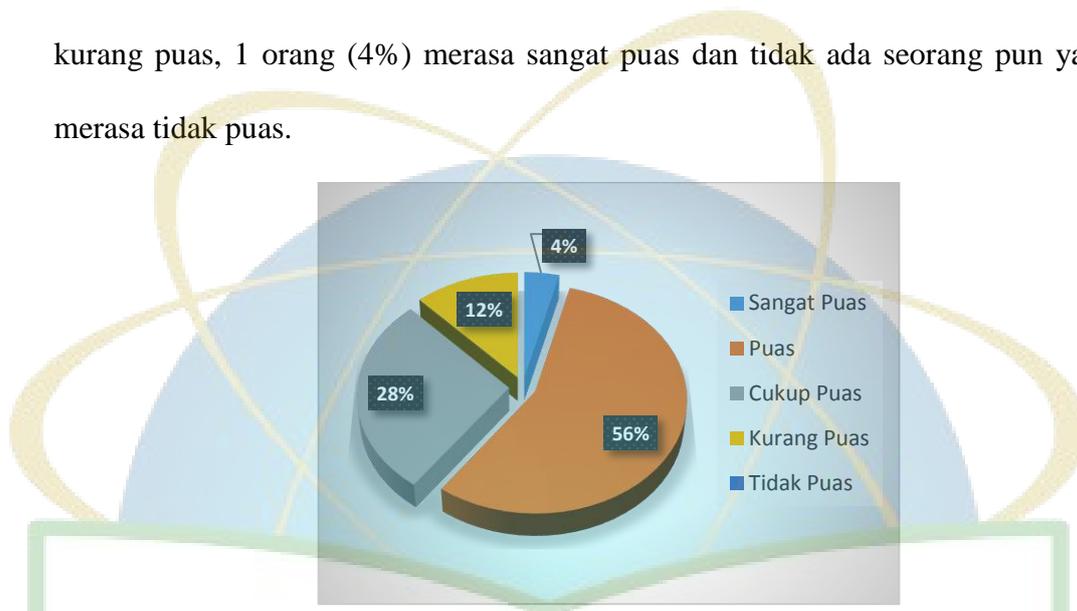


Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Peranan Sistem

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa semua *fundraiser* merasa terbantu dengan adanya SANDRA *mobile application* dalam kepentingan pekerjaan mereka.

d. Status Kepuasan Pengguna Secara Umum

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar *fundraiser* menyatakan diri mereka merasa puas saat menggunakan SANDRA *mobile application*, yaitu sebanyak 14 orang (56%), 7 orang (28%) merasa cukup puas, 3 orang (12%) merasa kurang puas, 1 orang (4%) merasa sangat puas dan tidak ada seorang pun yang merasa tidak puas.



Gambar 4.9 Diagram Lingkaran Status Kepuasan Pengguna

4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan variabel EUCS dalam penelitian ini, terdiri dari 5 variabel yang diturunkan menjadi 17 indikator seperti yang dijelaskan pada bab 3 Tabel 3.1. Data tersebut digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas yang berasal dari 25 kuesioner dan dinyatakan valid dan sesuai dengan kriteria dan dinyatakan lengkap. Pengujian ini dilakukan berdasarkan penilaian persepsi pengguna akhir SANDRA *Mobile Application*.

- **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi setiap pernyataan dengan total skor atau penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment pearson* yaitu dengan cara membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , jika nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} serta jika nilai $sig. < 0,01$ maka item tersebut dikatakan valid (Sudarmanto, 2005). Berikut ini adalah *output* dari uji validitas instrumen:



Tabel 4.1 Output Uji Validitas

Correlation																			
		C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	E3	T1	T2	T3	y1	y2	T
C1	Pearson Correlation	1	,829**	,769**	,769**	,642**	,556**	,461*	0,190	,501*	0,309	0,272	0,302	,685**	0,252	,710**	,731**	,645**	,825**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,001	0,004	0,020	0,362	0,011	0,133	0,188	0,143	0,000	0,225	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
C2	Pearson Correlation	,829**	1	,788**	,676**	,444*	0,379	0,286	0,176	,498*	0,290	0,370	0,099	,604**	0,325	,568**	,645**	,605**	,717**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,026	0,062	0,166	0,400	0,011	0,159	0,069	0,637	0,001	0,113	0,003	0,001	0,001	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
C3	Pearson Correlation	,769**	,788**	1	,894**	,564**	,450*	0,318	0,359	,669**	,533**	,578**	0,389	,659**	0,377	,779**	,790**	,700**	,891**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,003	0,024	0,122	0,078	0,000	0,006	0,002	0,055	0,000	0,063	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
C4	Pearson Correlation	,769**	,676**	,894**	1	,564**	,543**	,453*	0,359	,669**	,533**	,578**	,520**	,578**	0,271	,691**	,790**	,700**	,899**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,003	0,005	0,023	0,078	0,000	0,006	0,002	0,008	0,002	0,190	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A1	Pearson Correlation	,642**	,444*	,564**	,564**	1	,719**	0,242	0,008	0,119	0,374	0,229	,406*	,571**	0,317	,691**	,689**	0,305	,683**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,026	0,003	0,003		0,000	0,245	0,971	0,572	0,065	0,270	0,044	0,003	0,122	0,000	0,000	0,139	0,000

	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A2	Pearson Correlation	,556**	0,379	,450*	,543**	,719**	1	0,173	0,154	0,140	0,056	0,050	0,295	0,338	0,294	,515**	,588**	,434*	,578**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,062	0,024	0,005	0,000		0,409	0,462	0,504	0,789	0,814	0,152	0,099	0,154	0,008	0,002	0,030	0,002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
F1	Pearson Correlation	,461*	0,286	0,318	,453*	0,242	0,173	1	,439*	0,389	0,248	0,218	0,332	,518**	0,116	0,303	,498*	0,353	,556**
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,166	0,122	0,023	0,245	0,409		0,028	0,055	0,232	0,294	0,105	0,008	0,581	0,140	0,011	0,083	0,004
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
F2	Pearson Correlation	0,190	0,176	0,359	0,359	0,008	0,154	,439*	1	,568**	0,304	0,268	,403*	0,177	0,053	0,342	0,273	,437*	,464*
	Sig. (2-tailed)	0,362	0,400	0,078	0,078	0,971	0,462	0,028		0,003	0,139	0,195	0,046	0,396	0,801	0,095	0,187	0,029	0,019
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
F3	Pearson Correlation	,501*	,498*	,669**	,669**	0,119	0,140	0,389	,568**	1	,531**	,696**	0,187	0,385	0,328	,466*	,411*	,516**	,663**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,011	0,000	0,000	0,572	0,504	0,055	0,003		0,006	0,000	0,371	0,057	0,110	0,019	0,041	0,008	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
E1	Pearson Correlation	0,309	0,290	,533**	,533**	0,374	0,056	0,248	0,304	,531**	1	,755**	,517**	,421*	,454*	,679**	,550**	,408*	,664**
	Sig. (2-tailed)	0,133	0,159	0,006	0,006	0,065	0,789	0,232	0,139	0,006		0,000	0,008	0,036	0,023	0,000	0,004	0,043	0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
E2	Pearson Correlation	0,272	0,370	,578**	,578**	0,229	0,050	0,218	0,268	,696**	,755**	1	0,186	0,371	,509**	,508**	,397*	0,359	,593**

y2	Pearson Correlation	,645**	,605**	,700**	,700**	0,305	,434*	0,353	,437*	,516**	,408*	0,359	0,345	,487*	0,329	,563**	,603**	1	,741**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001	0,000	0,000	0,139	0,030	0,083	0,029	0,008	0,043	0,078	0,092	0,014	0,108	0,003	0,001		0,000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
T	Pearson Correlation	,825**	,717**	,891**	,899**	,683**	,578**	,556**	,464*	,663**	,664**	,593**	,557**	,747**	,417*	,864**	,863**	,741**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,004	0,019	0,000	0,000	0,002	0,004	0,000	0,038	0,000	0,000	0,000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berikut ini adalah hasil dari r_{tabel} dan nilai t :

- a. Berikut ini adalah cara untuk mencari nilai t menggunakan Ms. Excel yaitu:

$t := \text{TINV}(\text{tingkat signifikan, jumlah responden})$

Diperoleh hasil $\rightarrow 2,787$

- b. r_{tabel}

Sedangkan hasil perhitungan dari r_{tabel} sesuai dengan rumus 2.2 adalah:

$$r_{\text{tabel}} = \frac{2,787}{\sqrt{(25 - 2) + (2,787)^2}}$$

$$= 0,502$$

Kesimpulan dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai r_{tabel} penelitian ini adalah 0.502 dengan r_{hitung} dilihat dari total skor pada Tabel 4.1.

Berikut ini adalah ringkasan dari hasil uji validitas instrumen:

Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r_{hitung}	r_{tabel}	Tingkat Hubungan	Keterangan
CONTENT	C1	0,825	0,502	Sangat kuat	Valid
	C2	0,717	0,502	Kuat	Valid
	C3	0,891	0,502	Sangat kuat	Valid
	C4	0,899	0,502	Sangat kuat	Valid
ACCURACY	A1	0,683	0,502	Kuat	Valid
	A2	0,578	0,502	Cukup kuat	Valid
FORMAT	F1	0,556	0,502	Cukup kuat	Valid
	F2	0,464	0,502	Cukup kuat	Invalid
	F3	0,663	0,502	Kuat	Valid
EASY OF USE	E1	0,664	0,502	Kuat	Valid
	E2	0,593	0,502	Cukup kuat	Valid
	E3	0,557	0,502	Cukup kuat	Valid
TIMELINESS	T1	0,747	0,502	Kuat	Valid
	T2	0,417	0,502	Cukup kuat	Invalid
	T3	0,864	0,502	Sangat kuat	Valid
KEPUASAN PENGGUNA	Y1	0,863	0,502	Sangat kuat	Valid
	Y2	0,741	0,502	Kuat	Valid

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 item pertanyaan yang diuji validitasnya, ternyata terdapat 2 item yang dinyatakan “invalid”, yaitu F2 dan T2. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa item tersebut tidak memenuhi syarat untuk digunakan. Untuk item lainnya dinyatakan “valid” dengan kata lain indikator tersebut memenuhi syarat untuk digunakan serta dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

- **Uji Reliabilitas**

Berdasarkan Sujarweni (2015), alternatif yang digunakan uji reliabilitas penelitian ini yaitu, jika nilai alpha $> 0,60$ maka instrumen dinyatakan reliabel.

Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas instrumen:

Tabel 4.3 *Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	15

Dari Tabel 4.3, nilai alpha dilihat dari *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0,928, nilai ini menunjukkan bahwa lebih besar dari pada ketentuan yang ada yaitu sebesar 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen diatas tergolong “reliabel”.

Secara keseluruhan, dari hasil pengujian terhadap validitas dan reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan sebagai pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan reliabel.

4.2.3 Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda

a. Uji Linearitas Garis Regresi

Berdasarkan Sudarmanto (2005), pengujian ini menggunakan pendekatan atau analisis tabel Anova. Berikut ini adalah *output* uji linearitas garis regresi masing-masing variabel:

Tabel 4.4 ANOVA Y**Content*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Content	Between Groups	(Combined)	33,223	8	4,153	12,267	,000
		Linearity	28,350	1	28,350	83,742	,000
		Deviation from Linearity	4,873	7	,696	2,056	,110
	Within Groups		5,417	16	,339		
Total			38,640	24			

Y: kepuasan pengguna

Tabel 4.5 ANOVA Y**Accuracy*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Accuracy	Between Groups	(Combined)	18,375	4	4,594	4,534	,009
		Linearity	14,884	1	14,884	14,689	,001
		Deviation from Linearity	3,491	3	1,164	1,148	,354
	Within Groups		20,265	20	1,013		
Total			38,640	24			

Tabel 4.6 ANOVA Y**Format*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Format	Between Groups	(Combined)	14,468	5	2,894	2,274	,088
		Linearity	13,205	1	13,205	10,380	,004

	Deviation from Linearity	1,263	4	,316	,248	,907
	Within Groups	24,172	19	1,272		
	Total	38,640	24			

Tabel 4.7 ANOVA Y**Easy of Use*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * EasyOf Use	Between Groups	(Combined)	24,368	7	3,481	4,146	,008
		Linearity	13,487	1	13,487	16,064	,001
		Deviation from Linearity	10,881	6	1,814	2,160	,099
		Within Groups	14,272	17	,840		
	Total	38,640	24				

Tabel 4.8 ANOVA Y**Timeliness*

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Timeliness	Between Groups	(Combined)	25,373	5	5,075	7,268	,001
		Linearity	21,529	1	21,529	30,833	,000
		Deviation from Linearity	3,844	4	,961	1,376	,279
		Within Groups	13,267	19	,698		
	Total	38,640	24				

Adapun alternatif untuk menyatakan apakah garis regresi tersebut linear atau tidak pada penelitian ini yaitu dengan membandingkan nilai koefisien signifikansi dengan tingkat alpha. Jika nilai signifikansi dari *Deviation from Linearity* > alpha, maka model regresi berbentuk linear (Sudarmanto, 2005). Berikut ini adalah hasil ringkasan dari analisis tabel Anova 4.4 – tabel 4.8:

Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Analisis Tabel Anova

Variabel	<i>Sig. Deviation from Linearity</i>	Alpha	Keterangan
Y*Content	0,110	0,01	Linear
Y*Accuracy	0,354	0,01	Linear
Y*Format	0,907	0,01	Linear
Y*Easy of Use	0,099	0,01	Linear
Y*Timeliness	0,279	0,01	Linear

Sesuai dengan Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *Sig. Deviation from Linearity* masing-masing variabel > nilai alpha (0,01) yang berarti garis regresi penelitian ini berbentuk linear sehingga bisa digunakan untuk memprediksikan besarnya variabel dependen.

b. Uji Normalitas Residual

Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* yang biasa disebut sebagai uji *1 Sample K-S* dengan mencari nilai residualnya terlebih dahulu (Gunawan, 2018). Berikut ini adalah hasil uji normalitas penelitian ini:

Tabel 4.10 Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,59234738
Most Extreme Differences	Absolute	,100
	Positive	,100
	Negative	-,084

Test Statistic	,100
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Penilaian normalitas pada penelitian ini yaitu membandingkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* dengan tingkat alpha yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* > tingkat alpha maka data berdistribusi normal (Sudarmanto, 2005).

Sesuai dengan *output* tabel 4.10, disebutkan bahwa nilai dari *Asymp. Sig (2-tailed)* = 0,200 > tingkat alpha= 0,01(1%), maka data populasi tersebut berdistribusi normal. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang signifikan pada tingkat kepercayaan 99% populasi *fundraiser* karena sampel berdistribusi secara normal.

c. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Sujarweni (2015), adapun untuk mengetahui terjadi multikolinearitas atau tidak yaitu dengan melihat nilai VIF, jika nilai VIF yang dihasilkan masih diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut ini adalah hasil *output* dari uji multikolinearitas:

Tabel 4.11 Hasil Output Uji Multikolinearitas - *Coefficients*^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,007	1,154		-,872	,394		
	Content	,318	,104	,606	3,064	,006	,294	3,406
	Accuracy	,167	,145	,170	1,153	,263	,529	1,892
	Format	,102	,136	,108	,753	,460	,558	1,792
	EasyOfUse	,124	,102	,168	1,209	,242	,593	1,687

Timeliness	-,006	,181	-,006	-,031	,976	,277	3,613
------------	-------	------	-------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Y

Sesuai dengan hasil pada Tabel 4.11, menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel masih diantara 1-10 atau kurang dari 10, berarti data penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas atau masing-masing variabel independen tidak memiliki hubungan yang linier satu sama lain.

d. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gunawan (2018), penelitian ini melakukan uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser*, hal yang dilakukan pertama adalah mencari nilai *unstandardized* residualnya terlebih dahulu kemudian mencari nilai *absolute* residual dari nilai residual tersebut dan meregresikan variabel independen dengan nilai absolute residual. Adapun kriteria pengujian, yaitu jika nilai signifikan $> 0,01$ maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini adalah *output* dari pengujian heteroskedastisitas:

Tabel 4.12 *Output* SPSS Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,615	,657		,937	,361
	Content	,005	,059	,034	,083	,935
	Accuracy	,031	,082	,113	,373	,713
	Format	,004	,077	,015	,050	,960
	EoU	-,064	,058	-,316	-1,102	,284
	Timeliness	,037	,103	,150	,358	,725

a. Dependent Variable: absolute_residual

Berdasarkan Tabel 4.12, menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel $> 0,01$. Berarti, hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh tidak memiliki hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya atau data dalam penelitian ini “tidak terjadi heteroskedastisitas”.

Tabel 4.13 adalah ringkasan dari beberapa hasil uji persyaratan yang telah dilakukan, dimana dapat diambil kesimpulan bahwa pengujian yang dilakukan telah memenuhi syarat untuk melakukan tahap uji selanjutnya, yaitu uji regresi linear berganda.

Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda

Pengujian	Kriteria/Alternatif	Keterangan
Linearitas Garis Regresi	Jika nilai signifikansi dari <i>Deviation from Linearity</i> $> \alpha$, maka model regresi berbentuk linear (Sudarmanto, 2005).	Linear
Normalitas Residual	Jika nilai <i>Asymp. Sig (2-tailed)</i> $>$ tingkat α maka data berdistribusi normal (Sudarmanto, 2005).	Data Normal
Multikolinieritas	Jika nilai VIF yang dihasilkan masih diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Sujarweni, 2015).	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Heteroskedastisitas	Jika nilai signifikan $> 0,01$ maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini. selain itu, ada beberapa hal pokok yang dibahas untuk analisis regresi linear berganda seperti

koefisien determinasi, persamaan garis regresi dan koefisien korelasi (Sudarmanto, 2005).

- **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persentase (Gunawan, 2018). Nilai koefisien R^2 (*R Square*) dapat dilihat pada *output* SPSS tabel *model summary* seperti berikut ini:

Tabel 4.14 *Output* SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,884 ^a	,782	,725	,66574	1,426

a. *Predictors: (Constant), Timeliness, Format, EasyOfUse, Accuracy, Content*

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil yang diperoleh menunjukkan nilai koefisien R^2 yaitu sebesar 0,782 atau 78,2%. Yang artinya, kemampuan variabel independen (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) berkontribusi terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) sebesar 78,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan Sudarmanto (2005), jika semakin besar nilai R^2 maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya.

- **Persamaan Garis Regresi**

Berdasarkan Sudarmanto (2005), adapun uji regresi linear berganda pada penelitian ini melihat dari besarnya koefisien beta untuk masing-masing variabel independen melalui persamaan garis regresi. Berikut ini adalah *output* SPSS nya:

Tabel 4.15 *Output* SPSS Persamaan Regresi

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,007	1,154		-,872	,394
	Content	,318	,104	,606	3,064	,006
	Accuracy	,167	,145	,170	1,153	,263
	Format	,102	,136	,108	,753	,460
	EasyOfUse	,124	,102	,168	1,209	,242
	Timeliness	-,006	,181	-,006	-,031	,976

a. Dependent Variable: Y

Nilai konstanta (*a*) dan besarnya koefisien beta (*b*) masing-masing variabel dapat dilihat pada *Coefficients* Tabel 4.15, sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut sesuai rumus 2.3:

$$Y = -1,007 + 0,318X_1 + 0,167X_2 + 0,102X_3 + 0,124X_4 - 0,006X_5$$

Adapun penjelasan dari persamaan diatas, jika nilai konstanta (*a*) dapat diartikan jika variabel *content* (*X*₁), *accuracy* (*X*₂), *format* (*X*₃), *easy of use* (*X*₄) dan *timeliness* (*X*₅) = 0, maka tingkat kepuasan pengguna (*Y*) diperoleh sebesar -1,007. Selanjutnya, harga *b* bernilai positif hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel *content* (*X*₁) sebesar 1 unit, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,318.

Harga koefisien pada variabel *accuracy* (X2) yaitu sebesar 0,167 yang berarti bahwa, setiap peningkatan variabel *accuracy* (X2) sebesar 1 unit maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,167.

Harga koefisien pada variabel *format* (X3) yaitu sebesar 0,102 yang berarti bahwa, setiap peningkatan variabel *format* (X3) sebesar 1 unit maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,102.

Nilai koefisien pada variabel *easy of use* (X4) yaitu sebesar 0,124 yang berarti, tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,124 jika mengalami kenaikan sebesar 1 unit.

Kemudian, harga b bernilai negatif hal ini menunjukkan bahwa setiap penurunan variabel *timeliness* (X5) sebesar 1 unit, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan menurun sebesar -0,006.

- **Koefisien Korelasi**

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan tingkat signifikansi hubungan variabel independen terhadap variabel dependen (Sudarmanto, 2005). Berikut ini adalah hipotesis yang diajukan peneliti:

H₀ : Secara bersama-sama variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H_a : Secara bersama-sama variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Untuk koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel Anova hasil *output* uji regresi berganda berikut ini:

Tabel 4.16 Output SPSS Koefisien Korelasi - ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,219	5	6,044	13,636	,000 ^b
	Residual	8,421	19	,443		
	Total	38,640	24			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Format, EasyOfUse, Accuracy, Content

Adapun kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ serta nilai sig. $F_{hitung} < \alpha$. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ serta nilai sig. $F_{hitung} > \alpha$ (Sudarmanto, 2005). Berikut ini adalah cara untuk menentukan F_{tabel} yaitu:

- Menggunakan Ms. Excell:

=FINV(deg_freedom1;deg_freedom2)

Diperoleh nilai $\rightarrow 4,170$

- Mencari $df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$

$$df_2 = n - k = 25 - 6 = 19$$

Adapun kesimpulan yang dapat diambil, yaitu nilai F_{tabel} yang didapat = 4,170 sedangkan F_{hitung} (dilihat dari nilai F pada tabel anova) = 13,636 serta nilai signifikan = 0,000, yang berarti $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan nilai sig. $F_{hitung} < 0,01$, maka H_0 “ditolak” dan H_a “diterima” yang berarti variabel independen (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Bunyi Hipotesis	Keterangan
H ₀	Secara bersama-sama variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>easy of use</i> dan <i>timeliness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Ditolak
H _a	Secara bersama-sama variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>easy of use</i> dan <i>timeliness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Diterima

4.3 Interpretasi Data Hasil Penelitian

Adapun interpretasi dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu interpretasi data hasil analisis deskriptif dan interpretasi data hasil analisis pengolahan data.

4.3.1 Interpretasi Data Hasil Analisis Deskriptif

Sesuai dengan hasil analisis deskriptif profil responden, peneliti melakukan interpretasi serta diskusi terhadap hasil analisisnya, yaitu:

Seperti yang terlihat pada Gambar 4.6 tentang jenis kelamin responden penelitian ini, telah diketahui bahwa jumlah responden yang ada yaitu sebesar 25 orang dengan jenis kelamin perempuan sebesar 64% dan jenis kelamin laki-laki sebesar 36% yang berarti responden didominasi oleh perempuan. Jumlah responden tersebut merupakan jumlah *fundraiser* reguler area Jabodetabek keseluruhan, yang artinya penulis menggunakan semua populasi yang ada sebagai responden dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh pada saat wawancara kepada pihak CRM Dompot Dhuafa Republika.

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa usia *fundraiser* dalam penelitian ini sebagian besar berada pada usia 22 tahun yaitu sebanyak 6 orang (24%), usia 23

tahun sebanyak 5 orang (20%), usia 26 tahun sebanyak 4 orang (16%), usia 19 tahun sebanyak 3 orang (12%), usia 21 tahun sebanyak 3 orang (12%), 25 tahun 2 orang (8%), usia 24 tahun 1 orang (4%) dan usia 27 tahun 1 orang (4%). Dalam hal ini, peneliti hanya ingin mengetahui rentan umur pengguna sistem. Dengan asumsi bahwa usia pengguna SANDRA *mobile application* saat ini tergolong usia yang masih produktif dalam menggunakan teknologi dan dirasa lebih cermat dalam melakukan penilaian.

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa 100% *fundraiser* merasa terbantu dengan peranan sistem SANDRA *mobile application*. Peneliti berpendapat bahwa adanya sistem ini, pengarsipan data donatur menjadi lebih baik dan efisien dari pada dilakukan secara manual dulunya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya suatu perkembangan yang baik dari pihak instansi.

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa 56% *fundraiser* merasa puas dalam menggunakan SANDRA *mobile application* dan 4% *fundraiser* merasa sangat puas. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa, sedikitnya rasa 'sangat puas' pengguna terhadap sistem dikarenakan sistem ini tergolong dalam sistem versi baru dan sedang dalam proses pengembangan.

4.3.2 Interpretasi Data Hasil Analisis Pengolahan Data

a. Interpretasi Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam pembuatan instrumen peneliti menggabungkan pertanyaan milik beberapa peneliti sejenis yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya dengan menyesuaikan kebutuhan penelitian agar hasil yang didapat sesuai dengan harapan.

Sesuai dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, untuk pengujian validitas instrumen ternyata terdapat dua item indikator yang invalid, yaitu F2 dan T2 karena tidak memenuhi kriteria atau syarat untuk digunakan. Peneliti telah mencoba pengujian validitas menggunakan metode yang berbeda namun hasil tetap menunjukkan terdapat item yang invalid. Dengan begitu, peneliti beranggapan bahwa tidak validnya item bisa dikarenakan pemahaman/penafsiran responden yang bias terhadap pertanyaan penelitian atau tidak seriusnya responden dalam menjawab pertanyaan dalam angket. Sedangkan untuk reliabilitas instrumen, dari Tabel 4.3, menunjukkan bahwa instrumen tersebut tergolong “reliabel” dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* ($0,928$) $> 0,60$ (α), yang berarti, jawaban responden bersifat konsistens/stabil (Sujarweni, 2015).

b. Interpretasi Data Hasil Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda

Sebagai syarat untuk melakukan uji regresi linear berganda, peneliti telah melakukan uji persyaratan yang dibutuhkan yaitu:

1. Uji linearitas regresi, dilakukannya pengujian ini yaitu untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel independen dengan dependen. Dan, hasil pengujian ini menunjukkan bahwa garis regresi penelitian ini berbentuk linear artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* dengan variabel kepuasan pengguna. Pada tahap pengujian ini peneliti menggunakan dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,01.

2. Uji normalitas residual, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. dalam tahap pengujian ini peneliti mencari nilai residual terlebih dahulu agar data dapat berdistribusi dengan normal. Karena, pada saat peneliti mencoba menggunakan metode lainnya hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi dengan normal. Oleh karena itu peneliti mencoba untuk mencari solusi terbaik agar data berdistribusi dengan normal sehingga dapat memenuhi syarat untuk melakukan uji regresi linear berganda. Selain itu, model regresi yang baik jika distribusi residualnya adalah normal.
3. Uji multikolinearitas, pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, karena model regresi yang baik itu tidak terjadi korelasi antara variabel independen (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) satu dengan yang lain. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Karena nilai VIF menunjukkan kurang dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1. Sehingga, penelitian ini telah memenuhi persyaratan untuk melakukan uji regresi linear berganda.
4. Uji heteroskedastisitas, pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian menggunakan metode *Glejser* dilakukan dengan mencari nilai residual terlebih dahulu kemudian ditransformasikan menjadi nilai *absolute* residual. Setelah itu, variabel independen yang ada diregresikan dengan

nilai *absolute* residual tersebut sehingga diperoleh hasil yang menyatakan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Secara keseluruhan, kesimpulan yang dapat diambil adalah penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dapat melakukan analisis regresi linear berganda.

c. Interpretasi Data Hasil Analisis Regresi Berganda

Sesuai dengan analisis regresi berganda yang telah dilakukan, adapun pengaruh hubungan variabel EUCS (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) terhadap kepuasan *fundraiser* dalam menggunakan SANDRA *mobile application*, yaitu:

- Dalam penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh variabel EUCS (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) terhadap kepuasan *fundraiser* dalam menggunakan SANDRA *mobile application* dilakukan secara simultan (bersama-sama). Dari hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien R^2 yang diperoleh yaitu sebesar 0,782, yang berarti variabel EUCS (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) dalam penelitian ini berkontribusi terhadap kepuasan pengguna akhir SANDRA *mobile application* sebesar 78,2%, sedangkan sisanya adalah 21,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Nilai 21,8 % diperoleh dari $100\% - 78,2\%$.
- Selain itu, untuk mengetahui variabel EUCS (*content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness*) berpengaruh secara signifikan atau tidak, dapat dilihat pada hasil pengujian koefisien korelasi yang menunjukkan nilai $F_{hitung} = 13,636 \geq F_{tabel} = 4,170$ serta nilai sig. $F_{hitung} = 0,000 < 0,01$, dimana

hasil tersebut membuktikan hipotesis penelitian ini; H_0 “ditolak” dan H_a “diterima”, seperti yang disebutkan pada Tabel 4.17.

- Persamaan garis regresi, berdasarkan persamaan regresi yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai konstantanya yaitu -1,007 jika semua $X=0$ maka nilai Y yaitu -1,007 dan nilai koefisien regresi variabel *content* (X_1) sebesar 0,318 berarti, setiap peningkatan variabel *content* (X_1) sebesar 1 unit maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,167. Begitupun dengan variabel yang lain. Serta, jika ada penurunan terhadap variabel *timeliness* sebesar 1 unit, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan menurun sebesar -0,006.

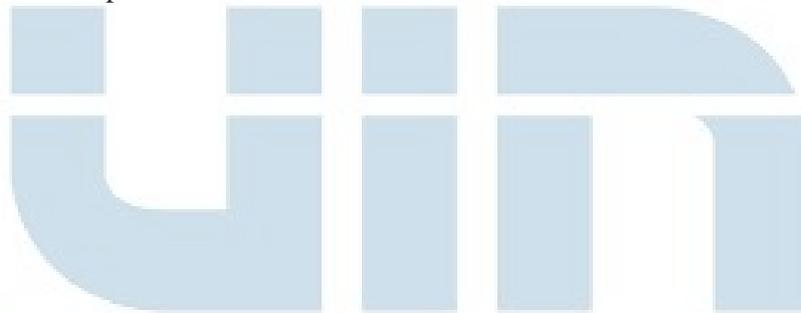
d. Interpretasi Hasil dan Pembahasan Pustaka Acuan

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan acuan peneliti pada Tabel 2.10, yaitu Budiman, dkk (2018) dan Damayanti, dkk (2018). Penelitian Budiman, dkk (2018), menggunakan 5 variabel (*content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness*) EUCS untuk menganalisa sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi administrasi SILADDU yang tergolong baru. Penelitian ini memiliki tipe kesamaan jumlah sampel yang sedikit. Hasil penelitiannya hanya bersifat mendiskripsikan tanggapan dari responden, belum ke tahap analisis statistik yang lebih detail.

Sedangkan dalam penelitian Damayanti, dkk (2018) variabel yang digunakan hanya dua, yaitu *content* dan *timeliness* untuk mendiskripsikan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tapp Market serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Penelitian ini memiliki kesamaan objek, yaitu

aplikasi yang digunakan sama-sama berbasis android. Sesuai dengan saran dalam penelitian ini, bahwa untuk pengujian statistiknya belum dilakukan pengujian regresi.

Jika dibandingkan dengan kedua penelitian tersebut, penelitian ini lebih unggul dalam hal statistiknya atau bisa dikatakan lebih detail daripada kedua penelitian tersebut, karena peneliti telah mengikuti persyaratan yang dibutuhkan dalam uji regresi linear, sedangkan penelitian keduanya hanya menganalisa dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna tidak secara detail. Selain itu, tingkat keakuratan data dalam penelitian ini terbilang akurat walaupun dengan jumlah populasi yang terbilang sedikit, karena sesuai dengan taraf kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 1%. Artinya, dengan taraf kesalahan 1% maka tingkat keandalannya sebesar 99%. Hal tersebut yang menjadikan kelebihan dari penelitian ini.





Universitas Islam Negeri

SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun hasil kesimpulan yang didapat dari penelitian ini, yaitu:

1. Terdapat 2 indikator yang invalid dari 17 indikator, yaitu F2 (menarik) pada variabel *format* dan T2 (kecepatan respon) pada variabel *timeliness* karena tidak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan atau masing-masing nilai indikator invalid tersebut memiliki r_{hitung} kurang dari $r_{tabel} = 0,502$ serta nilai signifikansi $> 0,01$.
2. Tingkat kepuasan *fundraiser* berdasarkan variabel EUCS dalam menggunakan SANDRA *mobile application* yaitu sebesar 0,782 atau 78,2% sedangkan 21,8% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Berdasarkan hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa H_a diterima, dimana variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* dalam penelitian ini secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *fundraiser* dalam menggunakan SANDRA *mobile application*.

5.2 Saran

Adapun saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, yaitu:

- Kepada pihak instansi dianjurkan untuk selalu meningkatkan kepuasan *fundraiser* dalam menggunakan SANDRA *mobile application* dengan terus memperhatikan dan mempertimbangkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* karena sesuai dengan hasil penelitian, kelima variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *fundraiser*.
- Bagi pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya, guna mengetahui keberhasilan sistem dapat melakukan evaluasi menggunakan metode atau model selain pengukuran kepuasan seperti, TTF *Analysis*, TAM, Delon McLean, HOT FIT dan lain-lain agar mendapatkan hasil yang berbeda.





Universitas Islam Negeri

SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Anesa, K., Zulhendra, & Kurniadi, D. (2017, Desember). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer di SMKN 3 Pariaman Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang Diperluas. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika*, 5.
- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan PDAM Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*.
- Ariyadi. (2018). Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dalam Sudut Pandang Islam. *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 1, 5-10.
- Budiman, Rodiyansyah, S. F., & Abdurahman, D. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna dan Peningkatan layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka. *Jurnal J-Ensitec*, 05, 01.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 02.
- Damanyati, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4833-4839.
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 1.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End User Computing Satisfaction . *MIS Quarterly*, 259-274.
- Dompot Dhuafa. (2018, April 15). *Tentang Kami*. Retrieved from Dompot Dhuafa: <https://www.dompetdhuafa.org>
- Fina. (2019, January 31). Profil Dompot Dhuafa Republika. (A. Nurillah, Interviewer)

- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 02.
- Gunawan, C. (2018). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hartawan, M. S. (2017). Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom. *IncomTech*, 6.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Indriani, M., & Adryan, R. (2009). Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala. *Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi*, 79-92.
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. *Communication of The ACM*, 26.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kalida, M. (2004). Fundraising dalam Studi Pengembangan Lembaga Kemasyarakatan. *Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama*, 5, 148-160.
- Kartika YS., N. L. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Informatika*, 12.
- Marlindawati, & Indriani, P. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning dengan Penerapan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (studi kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 55-66.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Oktaviani, M. A., & Notobroto, H. B. (2014). Perbandingan Tingkat Konsistensi Normalitas Distribusi Metode Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors, Shapiro-Wilk, dan Skewness-kurtosis. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, 127-135.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pikkarainen, K., Pikkarainen, T., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2006). The Measurement of End User Computing Satisfaction of Online Banking

- Service: Empirical Evidence from Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 158-172.
- Pratama, J. G., Afriyudi, & Yadi, I. Z. (2012). Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komputer*, 1-20.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Santoso, S. (2015). *SPSS 20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delon and Mclean untuk mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Information*, 2.
- Setiawan, A. B. (2016). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara Online (SKTS) dengan Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Skripsi*. Universitas Airlangga, Surabaya .
- Siswanto, V. A. (2012). *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto, R. G. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada .
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyatna, A. (2015). Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan PIECES Framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI.
- Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran End User Computing Satisfaction Atas Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 16-28.

Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016, Februari 6-7). *Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu*. (STMIK Adhi Guna Palu, Performer) STMIK AMIKOM, Yogyakarta, Jawa Tengah, Indonesia.

Zulita, L. N., & Kanedi, I. (2011). Sitem Administrasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Jurnal Media Infotama*, 2.





Universitas Islam Negeri

SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA



LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNJ



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i Fundriser Reguler Dompot Dhuafa Republika
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Pertama-tama saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas peran aktif Bapak/ibu/saudara/i Fundriser sebagai responden dalam penelitian ini. Saya Arini Nurillah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sedang melaksanakan penelitian skripsi yang berjudul: "Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Sistem Administrasi Fundrising (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republika". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mendapatkan status kepuasan pengguna terhadap SANDRA mobile application berdasarkan persepsi pengguna akhir yaitu fundriser guna sebagai rekomendasi untuk perbaikan sistem ke depan. Penelitian ini menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan 5 variabel yaitu Content, Accuracy, Format, Easy of Use dan Ketepatan waktu yang diadopsi dari model yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Untuk mendukung suksesnya penelitian ini besar harapan saya Bapak/ibu/saudara/i berkenan meluangkan sedikit waktu untuk menjawab semua pertanyaan dengan sebenarnya. Saya menjamin bahwa data penelitian ini dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk tujuan penelitian tersebut. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Desember 2018

Peneliti,

Arini Nurillah

NIM. 1113093000013

KUESIONER PENELITIAN

A. Profil Responden

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

1. Nama :

2. HP :

3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

4. Usia :

5. Secara keseluruhan, apakah dengan adanya SANDRA *mobile application* dapat membantu kepentingan pekerjaan anda?

Iya Tidak

6. Secara umum, apakah anda merasa puas saat menggunakan SANDRA *mobile application*?

Sangat Puas

Puas

Cukup Puas

Kurang Puas

Tidak Puas

Dalam pengisian kuesioner di bawah ini, peneliti menggunakan skala Likert dari 1-5, Nyatakan pendapat Anda dengan memberikan tanda (\surd) pada salah satu skala berikut.

Skala	Keterangan	Singkatan
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

B. Daftar Pertanyaan

VARIABEL INDEPENDEN

1. *Content (Isi)*

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana isi/konten pada SANDRA *mobile application*?

No.	PERNYATAAN
1	<p>Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> menyediakan informasi yang tepat sesuai dengan yang saya butuhkan.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Setuju</p>
2	<p>Menurut saya, konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Setuju</p>
3	<p>Menurut saya, konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> benar-benar menyediakan laporan sesuai dengan kebutuhan.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p>

	<input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
4	Menurut saya, konten/isi pada SANDRA <i>mobile application</i> menyediakan informasi yang cukup. <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

2. Accuracy (Akurasi)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data, pengolahan input menjadi output, seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengelolaan data. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana akurasi pada SANDRA *mobile application*?

No.	PERNYATAAN
5	Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> cukup akurat. <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

6	<p>Saya merasa puas dengan keakuratan SANDRA <i>mobile application</i>.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Setuju</p>
---	--

3. Format (Tampilan)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan aplikasi, estetika dari desain antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana format pada SANDRA *mobile application*?

No.	PERNYATAAN
7	<p>Menurut saya, <i>output</i> yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diperintahkan pada saat <i>input</i>.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Setuju</p>
8	<p>Menurut saya, desain tampilan SANDRA <i>mobile application</i> menarik</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p>

	<input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
9	Menurut saya, desain informasi pada SANDRA <i>mobile application</i> jelas. <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

4. *Easy of Use* (Kemudahan)

Dimensi untuk mengukur kepuasan dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses *input* data, mengolah data, dan mencari informasi-informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana faktor kemudahan pada SANDRA *mobile application*?

No.	PERNYATAAN
10	Menurut saya, SANDRA <i>mobile application user friendly</i> . <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
11	Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> mudah digunakan. <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju

	<input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
12	<p>Saya dapat mengatasi permasalahan secara langsung pada saat terjadi kesalahan input data/input transaksi donatur</p> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana faktor ketepatan waktu pada SANDRA *mobile application*?

No.	PERNYATAAN
13	<p>Saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.</p> <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
14	Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> sangat cepat responnya

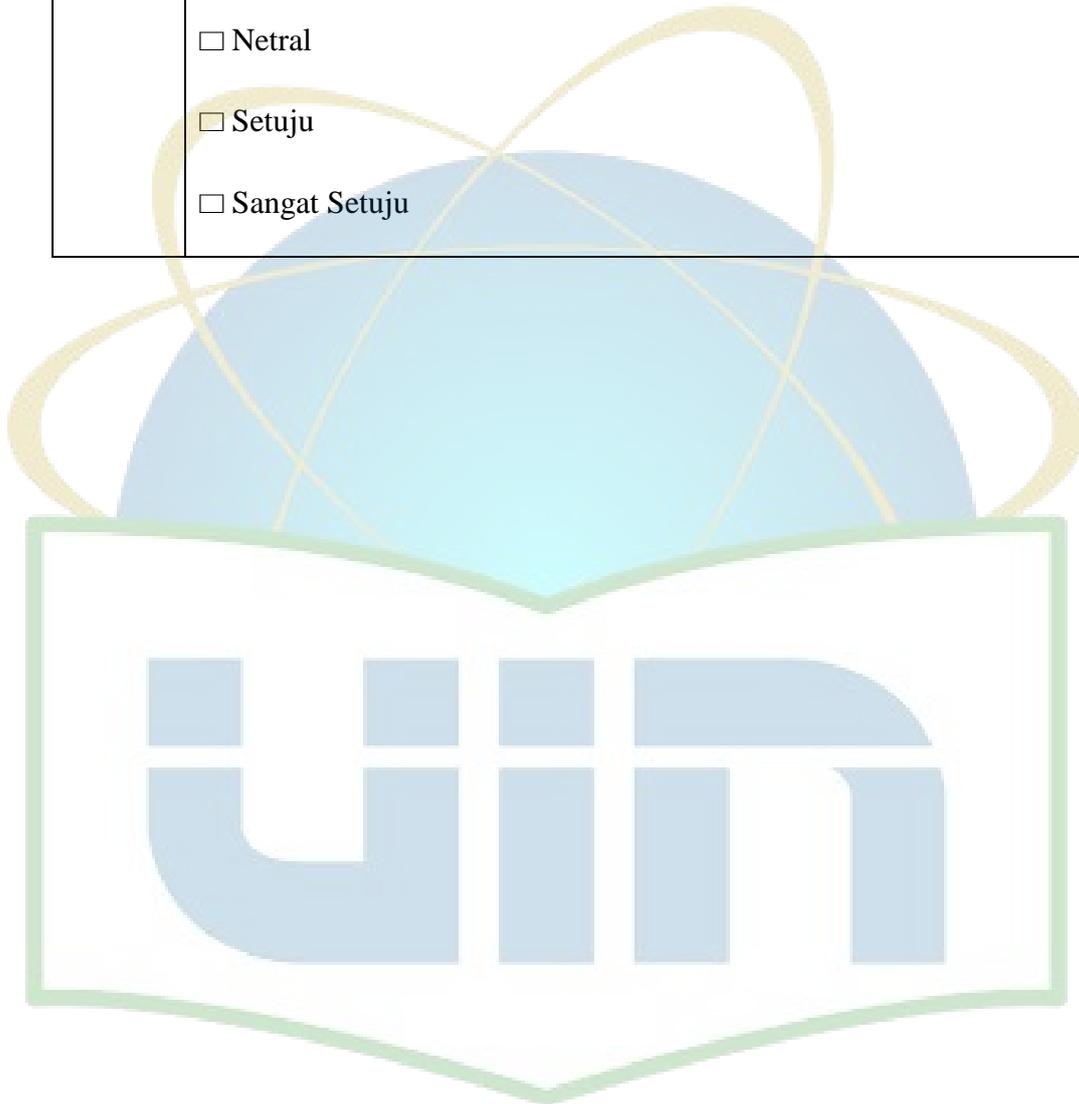
	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju
15	Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> menyediakan informasi yang <i>up-to-date</i> atau terkini. <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

VARIABEL DEPENDEN

Pertanyaan-pertanyaan ini untuk mengetahui tingkat kepuasan anda secara keseluruhan terhadap SANDRA *mobile application*.

No.	PERNYATAAN
16	Saya puas dengan kinerja SANDRA <i>mobile application</i> . <input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Tidak Setuju <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Sangat Setuju

17	<p>Menurut saya, SANDRA <i>mobile application</i> memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Netral</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Setuju</p>
----	---





Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	9	36%
Perempuan	16	64%
Total	25	100%

Rekapitulasi Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
19 tahun	3 orang	12%
21 tahun	3 orang	12%
22 tahun	6 orang	24%
23 tahun	5 orang	20%
24 tahun	1 orang	4%
25 tahun	2 orang	8%
26 tahun	4 orang	16%
27 tahun	1 orang	4%
Total	25 orang	100%

Rekapitulasi Peranan Sistem Responden

Peranan Sistem	Jumlah Responden	Persentase
Ya	25	100%
Tidak	-	-
Total	25	100%

Rekapitulasi Status Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	1 orang	4%
Puas	14 orang	56%
Cukup Puas	7 orang	28%
Kurang Puas	3 orang	12%

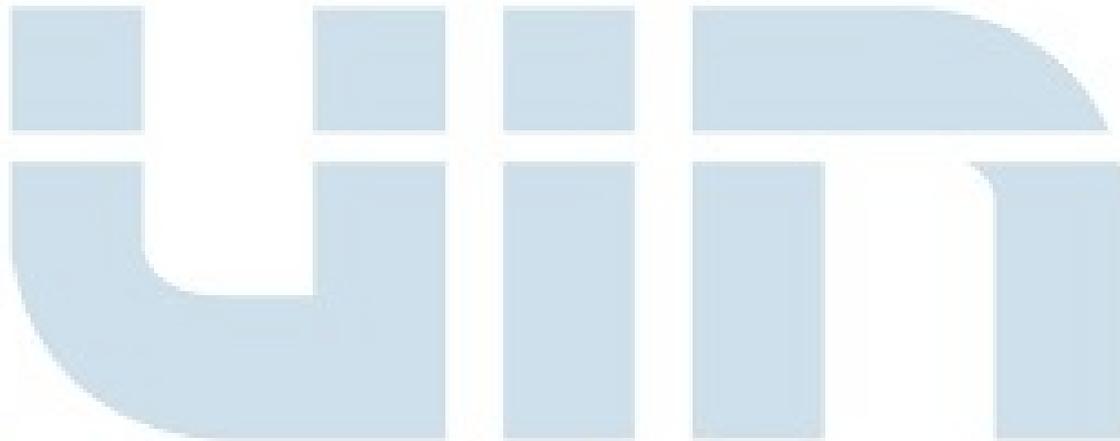
Tidak Puas	-	-
Total	25	100



Rekapitulasi Data Kuesioner

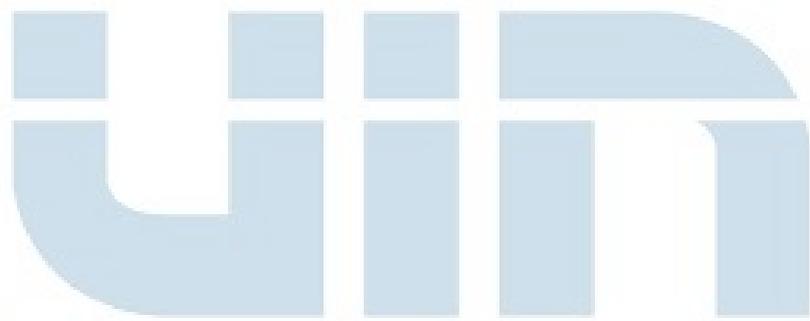
C1	C2	C3	C4	A1	A2	F1	F3	E1	E2	E3	T1	T3	y1	y2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2	3	3	3	2	2	2	4	4	5	1	2	2	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4

3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	1	4	3	4	3
4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4
4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4



A decorative graphic featuring a light blue globe with yellow orbital lines, positioned above an open book with a green cover. The book's pages are white and contain a stylized blue logo.

LAMPIRAN 3
HASIL WAWANCARA
PENELITIAN



LAMPIRAN HASIL WAWANCARA

Keterangan: P : Pewawancara
N : Narasumber

Narasumber 1: Bapak Jenar Suseno, Manager IT

Tanggal : 28 Maret 2018

Lokasi : Kantor Dompot Dhuafa Cabang Ciputat

P : Assalamu'alaikum pak, dengan bapak Jenar ya?

N : Wa'alaikumsalam iya betul, mba Arini ya?

P : Iya pak betul

N: Bagaimana mba, apa saja yang ingin ditanyakan?

P : Begini pak, ada beberapa hal yang ingin saya tanyakan terkait sistem yang digunakan oleh *fundraiser* saat ini, boleh dijelaskan pak apa nama sistemnya dan awal mula sistem ini digunakan?

N : Jadi gini, sebenarnya sistem untuk pengolahan data untuk pertama kali dibuat pada tahun 2003, SANDRA merupakan singkatan dari Sistem Administrasi *Fundraising*, yang merupakan suatu sistem untuk pengolahan database. Sistem ini berfokus pada pencatatan donatur, pencatatan donasi, pengiriman laporan dan sebagainya. Kemudian, seiring berjalannya waktu sistem tidak dapat berjalan dengan baik maka diganti ke DESI (Dompot Dhuafa Enterprise Sistem). Setelah itu dilakukan evaluasi terhadap DESI, ternyata ditemukan kekurangan seperti pengontrolan data yang lemah atau terjadi redundansi dan banyak komplain. Sesuai hasil evaluasi DESI maka pihak CRM memutuskan untuk menggunakan kembali SANDRA dengan sistem yang telah *terupdate*.

P : Mengapa menggunakan 2 sistem ya pak, apa satu belum cukup?

N : Karena, walaupun fungsinya sama sistem ini digunakan untuk *backup* satu sama lain. Jadi misal SANDRA sedang dalam perbaikan, maka DESI yang digunakan, begitu sebaliknya.

P : Kalau untuk versi dari masing-masing sistem apa saja pak?

N : Kalau SANDRA, awalnya hanya *desktop* dan *website* sekarang sudah mempunyai versi terbaru yaitu SANDRA *mobile application*. Sedangkan DESI, dari awal terdiri atas *desktop*, *web* dan *mobile*.

P : Sejauh ini ada keluhan tidak pak dari pihak *fundraiser* mengenai SANDRA *mobile application*nya?

N: Ada, waktu itu terkait kualitas input data. Paling masalah 1 transaksi 1 jenis donasi.

P : Maaf, maksudnya bagaimana ya pak?

N : Jadi, saat seorang donatur berdonasi, maka 1 kuitansi 1 jenis donasi. Misal, ada donatur yang berzakat dan infaq maka ada dua kwitansi.

P : oh, jadi *input* transaksinya harus satu persatu. Kalau dipersentasekan, ada berapa persen pak jumlah keluhannya?

N: Ada sekitar 10% lah tidak lebih.

P : Untuk kelebihan dari SANDRA sekarang apa saja pak?

N : Kalau dibandingkan dengan DESI dan SANDRA versi lama, kualitas keamanan SANDRA sangat ketat, untuk versi *mobile* terintegrasi langsung dengan versi *desktop*, informasi laporan untuk donatur lebih detail dan cepat serta dapat memberikan penilaian kepada *fundraiser* yang melayaninya. Hal ini digunakan sebagai evaluasi kinerja dari *fundraiser*. Selain itu, ada menu pesan yang terhubung kepada pihak internal seperti divisi CRM, *call center*, *checker*, dan IT.

P : Sistem yang digunakan oleh *fundraiser* dan pihak CRM itu, berbeda ya pak?

N: Beda, kalau yang *fundraiser* menggunakan versi *mobile*, sedangkan CRM menggunakan versi *desktop* dimana menu lebih lengkap mulai dari input sampai analisa.

P : Oh, seperti itu, untuk saat ini pertanyaannya cukup sampai disini dulu pak. Nanti kalau semisal ada yang ingin saya tanyakan lagi gapapa pak?

N: Iya mba, silahkan. Bisa via *whatsapp* biar lebih mudah.

P : Siap pak. Terima kasih banyak pak untuk waktunya.

N: Sama-sama mba

Narasumber 2 : Tiyo, Fundraiser Depok

Tanggal : 3 Februari 2019

Jenis Wawancara : Wawancara via *Whatsapp*

P: Assalamu'alaikum, Benar dengan ka Tiyo FR jakpus ya? saya Arini mahasiswi UIN JKT yang sedang melakukan penelitian tentang SANDRA *mobile application*. Maaf sebelumnya telah mengganggu waktunya, saya sedang proses pengumpulan data. Ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait SANDRA *mobile application* berdasarkan pendapat dari para *fundraiser*. Boleh minta waktunya sebentar ka? Saya sudah dapat izin dari pihak CRM.

N: Waalaikumslam, Iya boleh silahkan.

P: Bagaimana pendapat ka Tiyo tentang aplikasi SANDRA *mobile application* saat ini?

N: Untuk saat ini membantu *fundraiser* dalam penginputan data, fiturnya lebih lengkap dibanding DESI, Sempel dan tidak terlalu makan waktu, privasi akunnya pun terjaga, tidak seperti DESI yang disetiap HP bisa untuk login.

P: Apakah pernah terjadi error atau kendala dalam menggunakan SANDRA *mobile application*?

N: ada sih, seperti beberapa data donatur yang tidak bisa ke *detect*, padahal donatur tetap, untuk akun Hamba Allah masih terjadi redundansi walaupun sepakat menggunakan kode khusus tapi sewaktu muncul ada banyak akun Hamba Allah itu lumayan riweuh sih serta pada konten 'Keterangan' diharapkan muncul juga ketika di *print out*.

P: Kalau untuk transaksi, misal ada donatur mau zakat dan infaq bisa langsung atau satu persatu inputnya?

N: Bisa langsung ditambah ko. Pokonya mantap lah klo buat fitur. Oh iya, kadang kalau jaringannya down cuma 1 bar, aplikasi nya langsung keluar dengan sendirinya.

P: Baik lah kalau begitu, sampai disini dulu ka yang mau saya tanyakan. Terima kasih untuk waktunya

N: Oh iya ka, sama-sama. Semoga lancar skripsinya.

Narasumber 3 : Syahrul, Fundraiser Jakarta Pusat

Tanggal : 3 Februari 2019

Jenis Wawancara : Wawancara Via *Whatsapp*

P: Assalamu'alaikum, benar dengan ka Syahrul *fundraiser* jakpus ya? saya Arini mahasiswi UIN JKT yang sedang melakukan penelitian tentang SANDRA *mobile application*. Maaf sebelumnya telah mengganggu waktunya, saya sedang proses pengumpulan data. Ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait SANDRA *mobile application* berdasarkan pendapat dari para *fundraiser*. Boleh minta waktunya sebentar ka? Saya sudah dapat izin dari pihak CRM.

N: Waalaikumslam, Iya siap.

P: Terima kasih. Langsung saja ya ka, bagaimana sih menurut ka Syahrul tentang SANDRA *mobile application* saat ini?

N: Sempel dan praktis

P: Kalau untuk proses berjalannya sistem (secara teknis/penggunaan), pernah terjadi error, atau mungkin ada keluhan tentang sistem nya?

N: Selama yang saya rasakan aman-aman saja selagi sinyal jaringan kuat, tapi beberapa bulan ini kadang susah banget nyari data donatur pake no. HP, padahal sudah terdaftar. Kemudian, kalau ada kesalahan transaksi lebih baik bisa di edit sendiri biar lebih cepat.

P: Oh, kalau begitu apa alternatif yang digunakan ka?

N: Terpaksa harus input baru lagi karena gak enak juga sama donatur kalau kelamaan menunggu.

P: Kalau untuk kelebihan dari SANDRA *mobile application* menurut kakak apa aja?

N: Sempel, mudah serta sangat berperan.

P: Oke deh ka kalo gitu, cukup segitu saja pertanyaan dari saya. Terima kasih untuk waktunya dan responnya semoga selalu dilancarkan urusannya.

N: Aamin ya rabbal'amin

Narasumber 4 : Setyo Hari, *Fundraiser* Tangerang Selatan

Tanggal : 3 Februari 2019

Jenis Wawancara : Wawancara Via *Whatsapp*

P: Assalamu'alaikum, benar dengan ka Setyo Hari *fundraiser* Tangsel ya? saya Arini mahasiswi UIN JKT yang sedang melakukan penelitian tentang SANDRA *mobile application*. Maaf sebelumnya telah mengganggu waktunya, saya sedang proses pengumpulan data. Ada beberapa pertanyaan yg ingin saya tanyakan terkait SANDRA *mobile application* berdasarkan pendapat dari para *fundraiser*. Boleh minta waktunya sebentar ka? Saya sudah dpt izin dr pihak CRM.

N: Waalaikumsalam warohmatullah. boleh boleh, silahkan. Ada yg bisa saya bantu?

P: Terima kasih. Ada beberapa hal yang ingin saya tanyakan, langsung saja ya ka. Bagaimana sih menurut ka Setyo tentang SANDRA *mobile application* saat ini?

N: lumayan membantu saat ada donatur yg mau berdonasi, *simple, fast notification*, spesifik alokasi dana untuk program.

P: Kalau untuk keluhan ada yang dirasakan tidak ka? Terkait *error* saat transaksi?

N: Alhamdulillah belum pernah ada, mungkin koneksi aja, itu juga bukan dari aplikasinya tapi dari providernya. Hehe

P: Owh gitu, berarti lancar ya untuk keseluruhan tidak ada kendala yang dirasakan? Mungkin ada saran/harapan untuk SANDRA *mobile application* kedepannya ka?

N: Alhamdulillah cukup. Semoga kedepannya jauh lebih baik lagi.

P: Oke deh ka kalo gitu, terima kasih untuk waktunya dan responnya. Semoga selalu dilancarkan urusannya.

N: amin allahumma amin, Hanya itu aja pertanyaannya ya?

P: Iya ka, kurang lebih seperti itu saja karena hanya ingin tau cara pandang dari pengguna berdasarkan segi positif dan negatif nya saja dan jawaban kakak saya rasa sudah membantu.

N: Oke kalau begitu. Semoga lancar ya

P : Amiin.

Narasumber 5 : Sri Nurlestari, Fundraiser Bekasi

Tanggal : 3 Februari 2019

Jenis Wawancara : Wawancara Via *Whatsapp*

P: Assalamu'alaikum, benar dengan ka Sri *fundraiser* Bekasi ya? saya Arini mahasiswi UIN JKT yang sedang melakukan penelitian tentang SANDRA *mobile application*. Maaf sebelumnya telah mengganggu waktunya, saya sedang proses pengumpulan data., ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait SANDRA *mobile application* berdasarkan pendapat dari para *fundraiser*. Boleh minta waktunya sebentar ka? saya sudah dapat izin dari pihak CRM.

N : Waalaikumsalam, benar ada yang bisa di bantu ?

P: Bagaimana menurut ka Sri tentang SANDRA *mobile application* saat ini?

N: ada peningkatan bisa edit metode pembayaran. Tapi yang kurang kalau sinyalnya tidak bagus mau buka app nya lama

P: Owh gitu, untuk proses berjalannya sistem ada keluhan tidak ka?

N: Pernah terjadi *error* gitu saat transaksi dan kalau mau upload bukti transfer kadang *slow respon*

P: Kalau untuk kelebihan dari SANDRA *mobile application* menurut kaka?

N: Donatur cepat dapat laporan donasi, cepat proses input data untuk yang sudah pernah berdonasi, memudahkan dalam melihat berapa jumlah donasi yang sudah di terima jadi mempermudah dalam cocokan data saat laporan. Kurang lebih seperti itu.

P: Kalau untuk input data saat transaksi, ada kendala tidak saat prosesnya?

N: Kalau mau input lebih dari 1 transaksi tidak bisa sekaligus, harus satu-satu

P: Detailnya bagaimana tuh ka?

N: Jadi, harus menyelesaikan transaksi pertama terlebih dahulu, lalu print, terus klik tambah donasi, print lagi. Jadinya pemborosan kertas serta kurang efisien dan fleksibel. Harapannya sistem bisa di pake lancar walaupun sinyal jelek itu aja sih

P: Oke deh ka, sampai sini dulu pertanyaan dari saya terimakasih atas responnya.

N: Iya, good luck. ditunggu undangan wisudaannya ya.

Narasumber 6 : Mega, Fundraiser Jakarta Selatan

Tanggal : 4 Februari 2019

Jenis Wawancara : Wawancara via telpon

P: Assalamu'alaikum, dengan ka Mega *fundraiser* Jaksel ya?

N : Waalaikumsalam, benar ada yang bisa di bantu ?

P : Gini ka, saya Arini mahasiswi UIN JKT yang sedang melakukan penelitian terkait SANDRA *mobile application*. Terima kasih sebelumnya sudah menyisihkan waktunya, saya sedang proses pengumpulan data, ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait SANDRA *mobile application* berdasarkan pendapat dari para *fundraiser* dan saya sudah dapat izin dari pihak CRM juga.

N: Oh boleh, silahkan ka

P: Bagaimana pendapat ka Mega tentang SANDRA *mobile application* ?

N : Maksudnya gimana ka, lebih spesifik ka

P : Terkait proses berjalannya sistem tersebut. Dari hal positif dulu deh ka hal yang dirasakan saat menggunakan SANDRA *mobile application* ?

N : Kalau dari segi positif, sistem sangat membantu sih kalau ada donatur yang transaksi. *Simple*, mudah digunakan dan dipahami.

P : Oh gitu, kalau dari negatifnya atau kekurangannya ka?

N : Pada saat input data donatur tetap, pernah tuh tidak muncul. Biasanya kan kalau untuk donatur tetap data sudah tersimpan, tinggal sebut nomor telpon atau nama. Karena tidak muncul, jadi harus input data donatur lagi deh. Terus, pernah *error* juga saat input jenis transaksi. Paling gitu aja sih kalo dari aku.

P : Oh gitu, Ada pesan ka untuk sistem kedepannya?

N: Harapannya sih semoga SANDRA *mobile application* jadi lebih baik lagi.

P : Amin, segitu aja sih ka pertanyaannya yang dibutuhkan. Karna memang cuman ingin tau kekurangan dan kelebihan nya berdasarkan *fundraiser* saja ka.

N : Oh cuman itu saja.

P : Iya ka, terima kasih waktunya ya. Semoga lancar terus aktivitasnya.

N: Amiin. Sama-sama ka. Sukses juga

P: Wassalamu'alaikum

N : Wa'alaikumsalam

Narasumber 7 : Ibu Ina dan Ibu Fina, Divisi CRM

Tanggal : 15 Oktober 2018

Jenis Wawancara : Wawancara via whatsapp

P : Assalamu'alaikum, maaf bu mengganggu waktunya. Ada yang ingin saya tanyakan, untuk jumlah fundraiser sendiri ada berapa ya bu jumlah anggotanya?

N : Jumlah fundraiser konter berarti ya mbk arini?

P : semua fundraiser pengguna sandra bu / populasinya

N : oke mba, kalo untuk total fundraiser konter ada 25 yaa mba

P : itu yang aktif saat ini ya bu?

N : iya, yang aktif mba. Karna fundraiser kita beda-beda dan sudah sesuai dengan pihak spv bagian fundraising memang benar ada 25 orang.

P : perperiode gitu ya bu maksudnya?

N : itu fundraiser reguler ya mba arini

P : kalau untuk jumlah fundraiser tahun 2016-2018 kemungkinan ada berapa ya bu?

Atau mungkin ada grafik jumlah fundraiser tiap periodenya bu?

N : 2016; 155 fundraiser, 2017; 175 fundraiser, dan 2018; 180 fundraiser.

P : kalau untuk rata-rata fundraiser yang tidak tetap tiap tahunnya ada berapa ya bu?

N : seperti yang sudah saya bilang tadi, itu sudah perkiraan dari keseluruhan event.

P : owh, berarti sudah termasuk 25 orang fundraiser reguler tadi ya bu?

N : iya seperti itu.

P : kalau untuk data terkait struktur organisasi DD beserta divisi yang bertanggung jawab atas SANDRA bagaimana bu?

N : untu data terkait struktur organisasi dan profil DD bisa dilihat di website kita ya.

P : owwh begitu, baik kalau gitu. Saya juga ada rencana untuk wawancara beberapa pihak fundraiser perwakilan dari area jabodetabek bu, dengan tujuan mengetahui pendapat mereka terkait sandra mobile sebagai studi pendahuluan saya bu. Apa boleh saya menghubungi mereka bu?

N : iya boleh, nanti saya konfirmasi lagi ya untuk kontak fundraisernya. Semoga bisa dimanfaatkan dengan bijak ya..

P : terima kasih bu, insya allah untuk privasi data bisa dijamin keamanannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saya saja.

N: alhamdulillah kalau begitu.

P : kalau berdasarkan struktur organisasi yang saya lihat di website, yang menaungi SANDRA dibagian mana ya bu?

N : pada dompet dhuafa filantropi ya.

P : oke bu kalau begitu, untuk saat ini sedang ada event tidak ya bu?

N : untuk saat ini kami belum ada event. Biasanya tiap tahun kita ada event humanesisa, ramadhan dan tebar hewan kurban.

P : kalau untuk keluhan dari pihak it helpdesk nya ada tidak ya bu selama SANDRA mobile mulai digunakan sampai saat ini?

N: kalau untuk keluhannya saat offline jalur inet saja, jika sedang trouble aja.

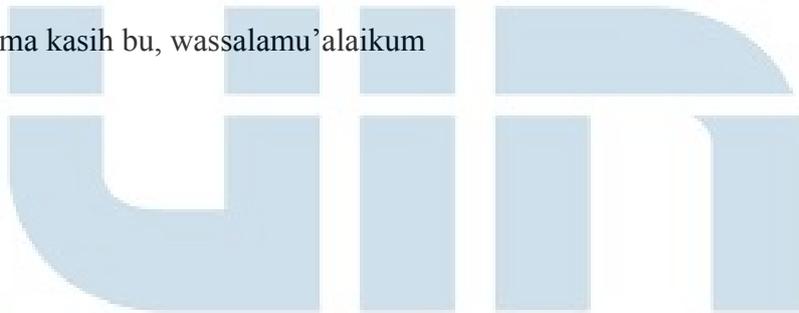
P : hanya terkendala di jaringan saja ya bu?

N : iya

P : baik bu kalau gitu, sementara sampai sini dulu bu. Saya masih boleh tanya-tanya lagi kan bu nanti?

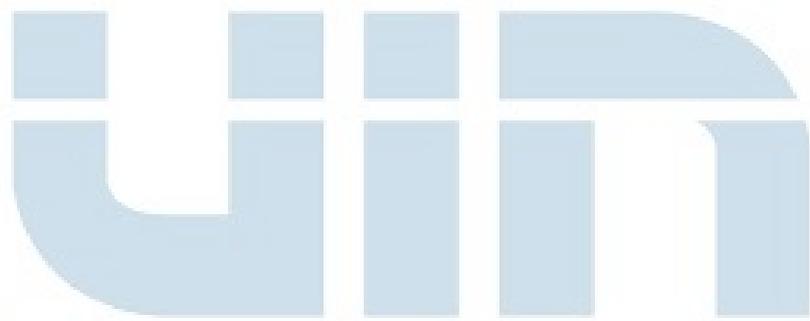
N : boleh.

P : terima kasih bu, wassalamu'alaikum



A decorative graphic featuring a light blue globe with yellow orbital lines, positioned above an open book with a green cover. The book's pages are white and contain a large, stylized blue logo.

LAMPIRAN 4
SURAT-SURAT PENDUKUNG
PENELITIAN



- SURAT PERMOHONAN RISET

 **KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. D. P. Jakarta No. 30 Cempuri 10112 Indonesia
Telp. (021) 1906000, 1426047 Fax. (021) 1906000 Email: dekan@uin-sd.ac.id
Website: www.uin-sd.ac.id

Nomor : B-2892/P9/KM.01/05/2018 Jakarta, 23 Mei 2018
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Data Riset

**Kepada Yth.
Dumet Dhuafa Republika
Jl. Warung Jati Barat No.14 Jakarta Selatan 12540**

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat kami sampaikan bahwa :

Nama	: Ariani Nurillah
NIM	: 1113093000013
Jurusan/Semester	: Sistem Informasi/X (Sepuluh)
Tahun Akademik	: Semester Genap 2017/2018
Program	: S-1
Alamat	: Jl. SD Inpres No. 50C Rt/Rw 005/09 Cirendeu-Ciputat Timur
Telp.	: 085707751717

Adalah benar mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan bermaksud melakukan penelitian/riset data di instansi yang Bapak/Ibu pimpin, yang sedang dalam penyelesaian skripsi dengan judul skripsi:

"Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End-User Computing Satisfaction Terhadap Sistem Administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dumet Dhuafa Republika"

Untuk itu, kami mohon kesediaannya untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa tersebut dalam melaksanakan penelitian/riset data di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin, pada bulan April s.d September 2018.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

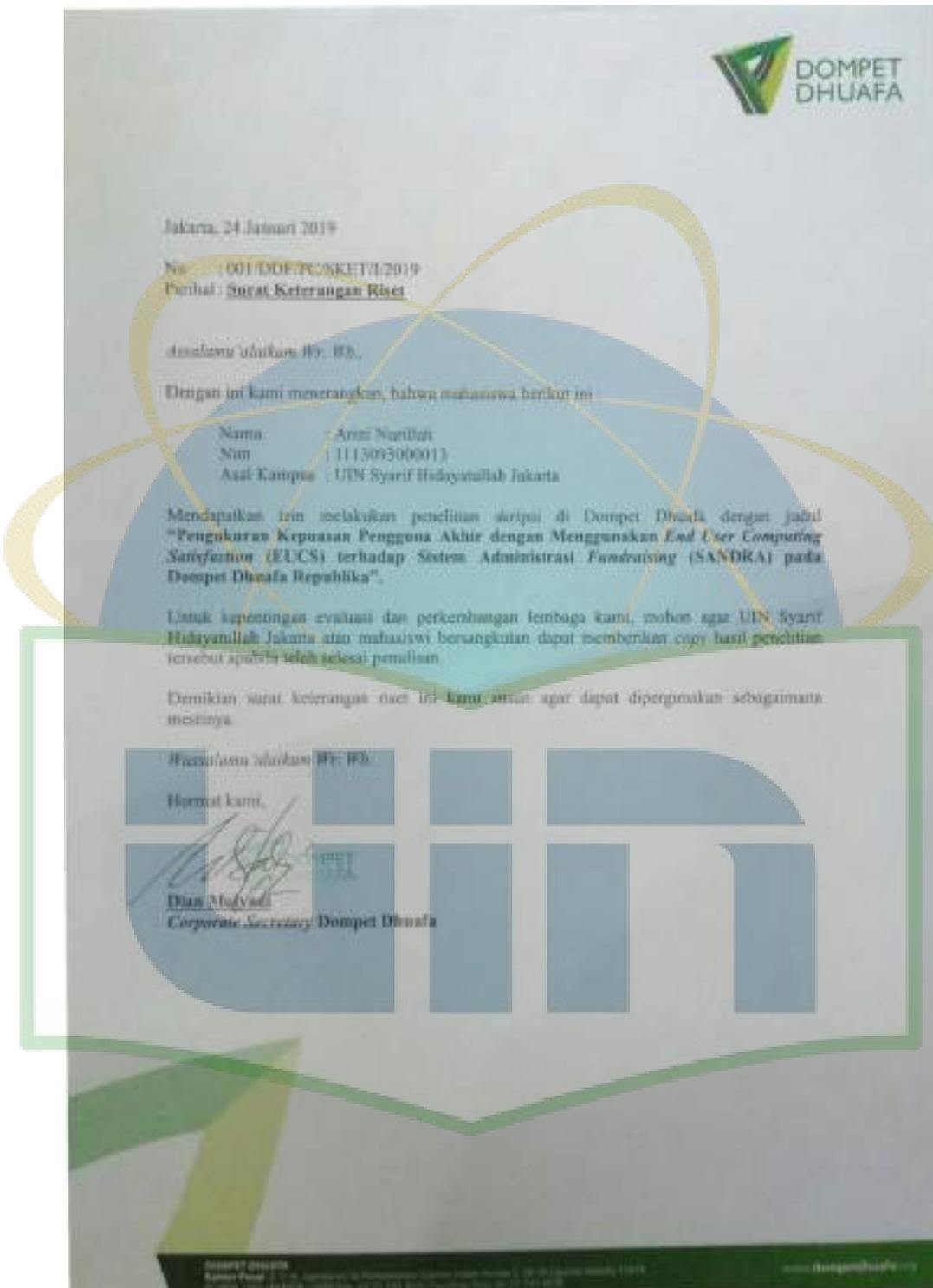
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Dekan,
Wakil Bidang Akademik,

Dr. D. Elpawati, MP
NIP. 19641204 199203 2 001

Terselamat,
Dekan (sebagai laporan)

- SURAT BUKTI RISET



• SURAT KETERANGAN DOSEN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. H. Agus Salvo, No. 50, Cilandak, Kel. Duren Kaya, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12560
Telp: (021) 7460300, 7460301, 7461000 Fax: (021) 7460314

Nomor : B- 2873 / F9 / KM. 01 / 05 / 2018 Jakarta, 21 Mei 2018
Lampiran :
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
1. Qurrotul Aini, MT
2. Maimarini Catur Utami, MT

Wassalamu alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Dengan ini dibuktikan kesediaan Saudara untuk menjadi pembimbing I/II (Materi/Teknis)* penulisan skripsi mahasiswa:

Nama : Arini Nurillah
NIM : 1113095000013
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : "Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End-User Computing Satisfaction Terhadap Sistem Administrasi Fundraising (SANDRA) Pada Dampet Dhuafa Republika"

Judul tersebut telah disetujui oleh Program Studi bersangkutan pada tanggal 18 Mei 2018 dengan outline, abstraksi dan daftar pustaka terlampir. Bimbingan skripsi ini diharapkan selesai dalam waktu 6 (enam) bulan setelah ditandatanganinya surat penunjukan pembimbing skripsi.

Apabila terjadi perubahan terkait dengan skripsi tersebut selama proses pembimbingan, harap segera melaporkan kepada Program Studi bersangkutan.

Demikian atas kesediaan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh


Dekan
Wakil Bidang Akademik
Dr. Ir. Eliswati, MP
NIP. 19641204 199203 2 0014

Tembusan:
Dekan (sebagai laporan)

• SURAT UNDANGAN SEMINAR HASIL

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Dr. H. Juanda no. 95 Ciputat 15412 Indonesia
Telp: (62-21) 7403666, 7403547 Fax: (62-21) 7493314
Email: info@uinjkt.ac.id
Website: <http://bit.uinjkt.ac.id>

Nomor : B.YU/759/PP-00.W/10/2019 Jakarta, 15 Oktober 2019
Lampiran : -
Perihal : Undangan Seminar Hasil

Kepada Yth
1. Qurrotul Aini, MT
2. Metarini Caher Utami, MT

Wassalamu alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Kami mengundang Bapak/Ibu Dosen Pembimbing untuk mengikuti seminar hasil penelitian skripsi mahasiswa Sistem Informasi, yang diselenggarakan:

Hari, tanggal : Rabu, 23 Oktober 2019
Pukul : 10.00 – 12.00 WIB
Tempat : Ruang 4018

Pada seminar ini dipaparkan hasil penelitian skripsi mahasiswa Sistem Informasi

Nama : Arini Nurillah
NIM : 111700300013
Judul : Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap Sistem Administrasi *Fundraising* (SANDRA) pada Dompot Dhuafa Republik.

Demikian undangan ini disampaikan dan kami sangat menghargai perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengikuti acara ini.

Wassalamu alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Ketua Prodi Sistem Informasi

NIP. 197602192007101002



