

Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem *Cashier Distribution Center* (CDC) Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

(Studi Kasus: 11 Kantor Cabang PT. Indomarco Prisamtama)

¹⁾ Chiquita Nuraini H, ²⁾ Augie David Manuputty , ³⁾ Frederik Samuel Papilaya

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

Email: ¹⁾ 682012052@student.uksw.edu ²⁾ Augiemanuputty@gmail.com,

³⁾ Samuel.papilaya@gmail.com

Abstract

The objective of this research is to know condition from users satisfaction toward Cashier Distribution Center (CDC) system in PT. Indomarco Prismatama. In information technology environment that has mandatory use in which the user does not have freedom to decide whether to utilized the information system, of course be a measure user satisfaction of user acceptance information systems. For review knowing condition the users satisfaction using a model of End User Computing Satisfaction (EUCS) consists of variable content, accuracy, format ease of use, timeliness with added two variable system speed and system reliability. The method used in this research is a mixed methods. Respondents in the study amounted 121 which were all are users of the CDC system. The Result of user satisfaction CDC system, almost as a whole was in good condition, except for the variable system speed in fairly good condition. From these results it can be seen that all variables influence user satisfaction system.

Key Words : EUCS, content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system speed, system reliability, satisfaction end-user.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dari pengaruh kepuasan pengguna akhir terhadap sistem *Cashier Distribution Center* (CDC) di PT. Indomarco Prismatama. Dalam lingkungan teknologi informasi yang bersifat *mandatory use* dimana pemakai tidak memiliki kebebasan pengguna sistem informasi yang di pergunakan, tentunya kepuasan pengguna menjadi ukuran penerimaan pengguna sistem informasi. Untuk mengetahui kondisi dari kepuasan pengguna, menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari variabel *content, accuracy, format ease of use, timeliness* dengan di tambahkan dua variabel *system speed* dan *system reliability*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kombinasi (*mixed methods*). Responden dalam penelitian berjumlah 121 yang kesemuanya adalah pengguna sistem CDC. Hasil dari kepuasan pengguna sistem CDC, hampir secara keseluruhan berada pada kondisi baik, kecuali variabel *system speed* yang berada pada kondisi cukup baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

Kata kunci : EUCS, content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system speed, system reliability, satisfaction end-user.

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Jurusan Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga

²⁾ Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga