

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR TABEL CHART	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	
1. Pengertian Evaluasi	12
2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	14
B. Konsep Sistem Informasi Manajemen Diklat	
1. Pengertian Sistem	19
2. Pengertian Informasi	21

3. Pengertian Sistem Informasi.....	23
4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	26
5. Pengertian Diklat.....	28
C. Alasan kepuasan pengguna akhir berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi.....	30
D. Model Model Evaluasi Sistem Informasi	
1. Technology Acceptance Model (TAM).....	33
2. End User Computing (EUC) Satisfaction	34
3. Task Technology Fit (TFF) Analysis	36
4. Human-Organization-Technology (HOT) Fit	37
E. Perbandingan Model Evaluasi Sistem	40
F. Model Evaluasi yang digunakan pada Penelitian	41
G. Hipotesis.....	53
H. Kerangka Berfikir	54
I. Hasil Penelitian yang Relevan	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	60
B. Tempat dan Waktu Penelitian	60
C. Pendekatan, Metode, Desain dan Langkah – Langkah Penelitian	
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	60
2. Metode Penelitian	63
3. Desain Penelitian	63
4. Langkah-Langkah Penelitian.....	65
D. Sumber Data, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	
1. Sumber Data.....	65
2. Populasi dan Teknik pengambilan Sampel	66
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Instrumen Penelitian	

1. Kisi Kisi Instrumen	71
2. Validitas Instrumen	75
G. Teknik Analisis Data	
1. Analisis Data Kuantitatif	77
a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	77
b. Analisa Statistik Deskriptif	78
c. Analisis Verifikatif.....	79
2. Analisis Data Kualitatif	85
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
1. Sejarah Singkat Pusdiklat Bea dan Cukai	88
2. Visi dan Misi Pusdiklat Bea dan Cukai	89
3. Struktur Organisasi Pusdiklat Bea dan Cukai	90
B. GAMBARAN UMUM SEMANTIK BPPK	
1. Profil SEMANTIK BPPK	90
2. Uraian Aktivitas SEMANTIK BPPK	93
C. HASIL PENELITIAN	
1. Analisis kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK oleh peserta diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai	
a. Uji Validitas dan Realibilitas	100
b. Karakteristik Responden.....	103
c. Analisis Deskriptif (Univariat) Penelitian.....	108
d. Analisis Bivariat.....	154
e. Analisis Pengaruh (Regresi).....	165
f. Saran – Saran Pengguna.....	174
2. Analisis Kepuasan Pengguna oleh Admin SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai	
a. Profil Admin SEMANTIK BPPK	176

b. <i>Jobdesk</i> Admin SEMANTIK BPPK	178
c. Alur Penggunaan SEMANTIK BPPK oleh admin SEMANTIK BPPK.....	180
d. Gambaran Kepuasan admin SEMANTIK BPPK terhadap SEMANTIK BPPK.....	182
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI & SARAN	
A. Kesimpulan.....	197
B. Implikasi.....	202
C. Saran	203
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Skema Model TAM.....	30
Gambar 2.2 : Dasar Model End User Computing Satisfaction.....	33
Gambar 2.3 : Skema Model TTF.....	37
Gambar 2.4 : Kerangka Model HOT FIT.....	38
Gambar 2.5 : Model End User Computing Satisfaction.....	42
Gambar 2.6 : Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 3.1 : Desain Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Manajemen Diklat SEMANTIK BPPK.....	55
Gambar 3.2 Komponen analisis data: model Interaktif.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Masing-Masing Model Evaluasi	37
Tabel 2.2 : Instrumen Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh.....	39
Tabel 3.1 : Item Instrumen EUCS.....	61
Tabel 3.2 : Skala Penilaian untuk variabel independen (X)	59
Tabel 3.3 : Skala Penilaian untuk variabel dependen (Y)	60
Tabel 4.1 : Uji Validitas.....	99
Tabel 4.2 : Uji Realibilitas.....	100
Tabel 4.3 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	103
Tabel 4.4 : Karakteristik Usia Responden.....	104
Tabel 4.5 : Karakteristik Status Responden	105
Tabel 4.6 : Persentase Kepuasan Responden berdasarkan Unsur-Unsur EUCS di PUSDIKLAT Bea dan Cukai 2018 ..	107
Tabel 4.7 : Mean, Median Standar Deviasi Variabel Content di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018.....	108
Tabel 4.8 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan Content di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018.....	109
Tabel 4.9 : Karakteristik Kesesuaian Kebutuhan SEMANTIK BPPK....	110
Tabel 4.10 : Mean, Median, Standar Deviasi Kategori Karakteristik Kesesuaian Kebutuhan SEMANTIK BPPKT.....	110
Tabel 4.11 : Karakteristik isi Sesuai Modul SEMANTIK BPPKT	113
Tabel 4.12 : Mean, Median, Standar Deviasi Kategori Karakteristik isi Sesuai Modul SEMANTIK BBPKT	113
Tabel 4.13 : Mean, Median, Standar Deviasi Variabel Accuracy di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018.....	116
Tabel 4.14 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan Accuracy di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018	116

Tabel 4.15 : Karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK	117
Tabel 4.16 : Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK	118
Tabel 4.17 : Karakteristik Tingkat Error SEMANTIK BPPK.....	120
Tabel 4.18 : Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Hasil Output SEMANTIK BPPK	120
Tabel 4.19 : Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel Format di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018.....	122
Tabel 4.20 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan Format di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018	123
Tabel 4.21 : Karakteristik Bentuk Tampilan SEMANTIK BPPK.....	124
Tabel 4.22 : Mean, Median, Standar Deviasi Bentuk Tampilan SEMANTIK BPPK.....	124
Tabel 4.23 : Karakteristik Format Laporan Output SEMANTIK BPPK	126
Tabel 4.24 : Mean, Median, Standar Deviasi Format Laporan Output SEMANTIK BPPK	126
Tabel 4.25 : Karakteristik Tata Letak SEMANTIK BPPK.....	127
Tabel 4.26 : Mean, Median, Standar Deviasi Tata Letak SEMANTIK BPPK	128
Tabel 4.27 : Karakteristik Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK	129
Tabel 4.28 : Mean, Median, Standar Deviasi Sistem Navigasi SEMANTIK BPPK.....	129
Tabel 4.29 : Mean, Median, Deviasi Standar Variabel Ease of Use di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018.....	132
Tabel 4.30 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan Ease of Use di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018 .	132
Tabel 4.31 : Karakteristik User Friendly SEMANTIK BPPK	133
Tabel 4.32 : Mean, Median, Standar Deviasi User Friendly	

SEMANTIK BPPK.....	133
Tabel 4.33 : Karakteristik Input Data SEMANTIK BPPK	135
Tabel 4.34 : Mean, Median, Standar Deviasi Input Data SEMANTIK BPPK.....	135
Tabel 4.35 : Karakteristik Proses Data SEMANTIK BPPK	136
Tabel 4.36 : Mean, Median, Standar Deviasi Proses Data SEMANTIK BPPK.....	137
Tabel 4.37 : Karakteristik Menampilkan Output Data SEMANTIK BPPK.....	138
Tabel 4.38 : Mean, Median, Standar Deviasi Menampilkan Output Data SEMANTIK BPPK.....	139
Tabel 4.39 : Karakteristik Mencari Informasi SEMANTIK BPPK	140
Tabel 4.40 : Mean, Median, Standar Deviasi Mencari Informasi SEMANTIK BPPK.....	140
Tabel 4.41 : Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel Timeliness di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018.....	142
Tabel 4.42 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan Timeliness di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018....	143
Tabel 4.43 : Karakteristik Ketepatan Waktu Informasi SEMANTIK BPPK.....	144
Tabel 4.44 : Mean, Median, Standar Deviasi ketepatan waktu informasi SEMANTIK BPPK	144
Tabel 4.45 : Karakteristik Kecepatan Sistem SEMANTIK BPPK	145
Tabel 4.46 : Mean, Median, Standar Deviasi Kecepatan sistem SEMANTIK BPPK.....	146
Tabel 4.47 : Karakteristik Up date Informasi SEMANTIK BPPK	147
Tabel 4.48 : Mean, Median, Standar Deviasi kategori karakteristik Up date informasi SEMANTIK BPPK.....	148

Tabel 4.49 : Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel Kepuasan Pengguna di PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2018 ...	150
Tabel 4.50 : Mean, Median, Standar Deviasi Variabel EUCS SEMANTIK BPPK	150
Tabel 4.51 : Persentase Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan Pengguna di PUSDIKLAT Bea dan Cukai tahun 2018.....	152
Tabel 4.52 : Persentase Responden menurut Content dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK	152
Tabel 4.53 : Persentase Responden menurut Accuracy dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK	154
Tabel 4.54 : Persentase Responden menurut Format dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK	157
Tabel 4.55 : Persentase Responden menurut Ease Of Use dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK.....	159
Tabel 4.56 : Persentase Responden menurut Timeliness dan Kepuasan Pengguna SEMANTIK BPPK.....	161
Tabel 4.57 : Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna	163
Tabel 4.58 : Analisis Pengaruh Variabel Content terhadap Kepuasan Pengguna	165
Tabel 4.59 : Analisis Pengaruh Variabel Accuracy terhadap Kepuasan Pengguna	167
Tabel 4.60 : Analisis Pengaruh Variabel Format terhadap Kepuasan Pengguna	168
Tabel 4.61 : Analisis Pengaruh Variabel Format terhadap Kepuasan Pengguna	170
Tabel 4.62 : Analisis Pengaruh Variabel Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna	171

Tabel 4.63 : Kritik dan Saran Responden pada SEMANTIK BPPK.....	172
Tabel 4.64 : Nama Informan penelitian.....	175
Tabel 4.65 : Bidang pekerjaan admin SEMANTIK BPPK.....	177
Tabel 4.66 : Perhitungan Kepuasan Content admin SEMANTIK BPPK.....	182
Tabel 4.67 : Perhitungan Kepuasan Accuracy admin SEMANTIK BPPK.....	184
Tabel 4.68 : Perhitungan Kepuasan Format admin SEMANTIK BPPK.....	186
Tabel 4.69 : Perhitungan Kepuasan Ease Of Use admin SEMANTIK BPPK.....	187
Tabel 4.70 : Perhitungan Kepuasan Timeliness admin SEMANTIK BPPK.....	191
Tabel 4.71 : Perhitungan Kepuasan admin SEMANTIK BPPK	192

DAFTAR TABEL CHART

Chart 4.1 : Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	103
Chart 4.2 : Karakteristik Usia Responden.....	104
Chart 4.3 : Diklat Yang Diikuti.....	106

LAMPIRAN PENELITIAN

Lampiran 1 Kuantitatif : Agenda Penelitian	203
Lampiran 2 Kuantitatif : Instrumen Penelitian	205
Lampiran 3 Kuantitatif : Kuesioner Penelitian.....	209
Lampiran 4 Kuantitatif : Uji Validitas Instrumen	215
Lampiran 5 Kuantitatif : Uji Realibilitas Instrumen.....	221
Lampiran 6 Kuantitatif : Analisis Deskriptif.....	227
Lampiran 7 Kuantitatif : Analisis Bivariat	231
Lampiran 8 Kuantitatif : Uji Normalitas	241
Lampiran 9 Kuantitatif : Uji Regresi	254
Lampiran 10 Kualitatif : Agenda Penelitian.....	260
Lampiran 11 Kualitatif : Pedoman Wawancara	262
Lampiran 12 Kualitatif : Hasil Wawancara	264
Lampiran 13 Kualitatif : Klasifikasi Data	298
Lampiran 14 Kualitatif : Catatan Lapangan Hasil Wawancara	323
Lampiran 15 Kualitatif : Catatan Lapangan Hasil Observasi	338
Lampiran 16 Kualitatif : Surat Pernyataan Wawancara	348
Lampiran 17 : Daftar Populasi	349
Lampiran 18 : Tampilan Aplikasi Web Semantik Bppk	350
Lampiran 19 : Output Form Registrasi Semantik Bppk Untuk Peserta Diklat	356
Lampiran 20 : Dokumentasi Penelitian.....	358
Lampiran 21 : Surat Keterangan Hasil Penelitian.....	362