

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
SENTUH TANAHKU DI KABUPATEN BULELENG
MENGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**OLEH:
KOMANG AYU SUPUTRI
2115091014**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Pembimbing II	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008

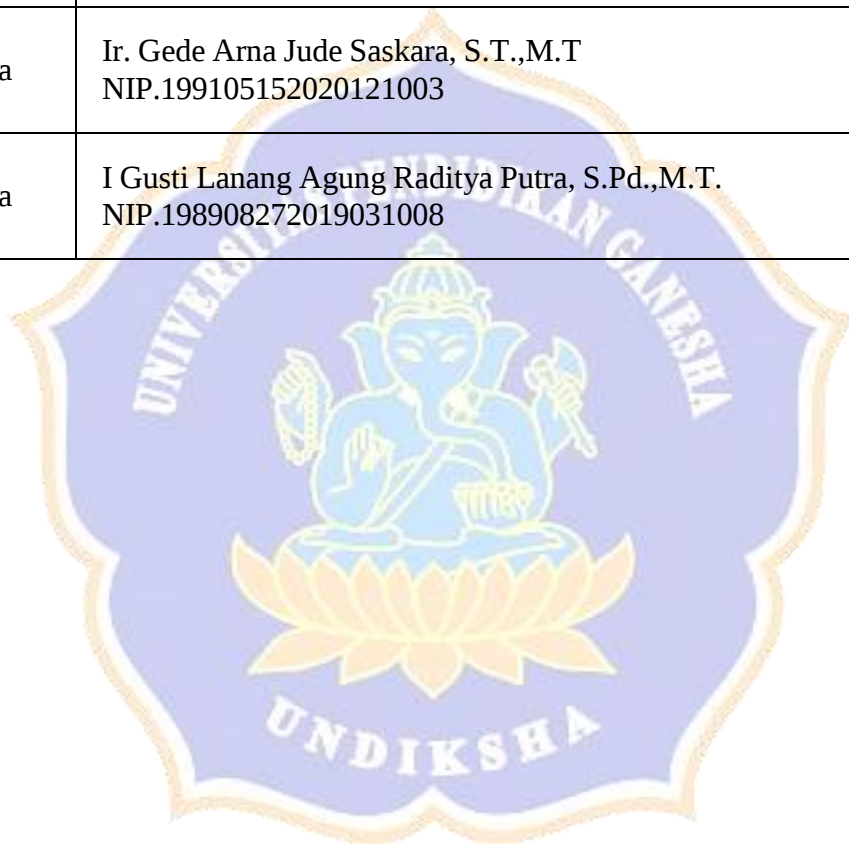


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Komang Ayu Suputri ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 13 Oktober 2025

Dewan Penguji

Ketua	Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T. NIP.198907112020122004
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko sanksi yang dijatukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan,



Komang Ayu Suputri
NIM. 2115091014

MOTTO

*“it’s not always easy, but that’s life. Be strong,
because there are better days ahead”*

(Mark Lee)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)



PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, bimbingan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SENTUH TANAHKU DI KABUPATEN BULELENG MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima arahan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah memberikan dukungan serta fasilitas akademik.
3. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi atas kesempatan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini selesai.
5. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Pembimbing II atas saran, motivasi, dan bimbingan yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ir. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Penguji II yang telah memberikan masukan, dan koreksi yang membangun dan memperkaya isi skripsi ini.

8. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing Akademik, penulis sampaikan terima kasih atas bimbingan, arahan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan, terutama dalam proses konversi mata kuliah pada program Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Seluruh Dosen di Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan. Sehingga penulis dapat menjalani perkuliahan dan menyelesaikan studi dengan baik.
10. Kedua orang tua saya, Bapak Wayan Sinar Sudirga dan Ibu Gusti Ayu Nyoman Switi yang dengan penuh kasih sayang dan ketulusan hati selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik secara moral maupun material. Terima kasih atas setiap doa, semangat, dan pengorbanan yang tiada pernah putus dalam mengiringi setiap langkah penulis. Segala nasihat, kasih dan kerja keras yang kalian berikan menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan studi ini hingga akhir. Tanpa doa dan dukungan tulus dari Bapak dan Ibu penulis perjalanan ini tentu tidak akan mudah untuk dilalui.
11. Saudara-saudara tercinta, Putu Lily Wahyuni, Made Pipi Ariyanti, Ketut Densy Ayu Ningsih, dan Wayan Rasta Mustika. Terima kasih atas dukungan, semangat dan doa yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan studi dengan baik. Terima kasih juga atas motivasi yang diberikan yang membantu penulis melewati berbagai tantangan selama menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Sahabat-sahabatku, Elma Regina Nababan, Diva Ananda Putra dan Euginia Kewa Basablolon. Terima kasih atas semangat, motivasi dan dukungan yang selalu kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi bagian penting yang membuat penulis mampu bertahan dan tetap berjuang hingga akhir. Terima kasih atas tawa, cerita dan kebersamaan yang selalu menghidupkan suasana di tengah rasa lelah dan tekanan. Dukungan kalian menjadi pengingat bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui

sendirian. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan menjadi kenangan berharga yang akan selalu diingat.

13. Teman seperjuangan saya, Wulan, Tirza, Ferdian, Adi, Calvin, Enik dan Sukreni. Terima kasih atas kebersamaan, semangat serta bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan kalian, baik dalam bentuk bantuan kecil maupun semangat yang tak pernah putus menjadi bagian penting yang membantu penulis melewati berbagai tantangan. Terima kasih atas motivasi yang selalu diberikan di setiap tahap perjuangan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Komang Ayu Suputri atas kerja keras, keteguhan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah berjuang sejauh ini, tetap berusaha meyakinkan dan menguatkan diri sendiri untuk tidak menyerah hingga akhirnya mampu menyelesaikan studi dengan baik. Meskipun banyak menghadapi kebingungan dan rasa lelah. Terima kasih telah mampu bertahan dan berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 29 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI vi	
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO	viii
PRAKATA.....	ix
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	13
2.2 Dasar Teori.....	21
2.2.1 Badan Pertanahan Nasional.....	21

2.2.2	Aplikasi Sentuh Tanahku	23
2.2.3	Kepuasan Pengguna	33
2.2.4	Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).....	34
2.2.5	Metode Pengumpulan Data	36
2.2.6	Populasi dan Sampel Penelitian	39
2.2.7	IBM SPSS Statistic	43
2.2.8	Skala Pengukuran.....	44
2.3	Teknik Analisis Data	45
2.3.1	Statistik Deskriptif	45
2.3.2	Uji Instrumen	46
2.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
2.3.4	Uji Regresi Berganda	49
2.3.5	Uji Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.3	Tahapan Penelitian	52
3.3.1	Pengumpulan Data	53
3.3.2	Identifikasi Masalah	55
3.3.3	Studi Literatur	55
3.3.4	Kerangka Berpikir.....	56
3.3.5	Hipotesis Penelitian.....	56
3.3.6	Instrumen Penelitian.....	59
3.3.7	Uji Instrumen	64
3.3.8	Penyebaran Kuesioner.....	67
3.3.9	Tingkat Kepuasan Pengguna.....	68

3.3.10	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.3.11	Regresi Linear Berganda.....	70
3.3.12	Uji Hipotesis	71
3.3.13	Penyusunan Rekomendasi.....	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		74
4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	74
4.1.1	Uji Ahli	74
4.1.2	Uji Validitas	95
4.1.3	Uji Reliabilitas	97
4.2	Analisis dan Olah Data.....	98
4.2.1	Karakteristik Responden	98
4.2.2	Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Setiap Variabel.....	100
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	103
4.2.4	Regresi Linear Berganda.....	106
4.2.5	Uji Hipotesis	108
4.2.6	Hasil Perhitungan Jawaban STS dan ST.....	111
4.3	Pembahasan Hasil Rata-rata Kepuasan Pengguna	114
4.4	Pembahasan Pengaruh Setiap Variabel Terhadap Kepuasan Pengguna ..	115
4.4.1	Variabel <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	116
4.4.2	Variabel <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	117
4.4.3	Variabel <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	118
4.4.4	Variabel <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	119
4.4.5	Variabel <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	120
4.5	Rekomendasi Pada Aplikasi Sentuh Tanahku.....	121
4.5.1	Rekomendasi pada Variabel <i>Content</i>	121
4.5.2	Rekomendasi pada Variabel <i>Accuracy</i>	123

4.5.3	Rekomendasi pada Variabel <i>Format</i>	124
4.5.4	Rekomendasi pada Variabel <i>Ease of Use</i>	125
4.5.5	Rekomendasi pada Variabel <i>Timeliness</i>	126
4.5.6	Analisis SWOT dan Rekomendasi.....	128
BAB V PENUTUP.....		131
5.1	Simpulan.....	131
5.2	Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA		135
LAMPIRAN.....		140



DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	13
Tabel 2. 2 Nilai Skala Likert	45
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	60
Tabel 3. 2 Klasifikasi Penyilangan Uji Gregory	64
Tabel 3.3 Kriteria Validitas Instrumen.....	65
Tabel 3.4 Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna.....	69
Tabel 4. 1 Hasil Perbaikan Instrumen.....	75
Tabel 4. 2 Hasil Akhir Uji Instrumen.....	85
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	95
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan.....	98
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	99
Tabel 4. 8 Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Penggunaan Aplikasi.....	100
Tabel 4. 9 Hasil Tingkat Kepuasan Pada Vriabel Content	100
Tabel 4. 10 Hasil Tingkat Kepuasan Pada Vriabel Accuracy.....	101
Tabel 4. 11 Hasil Tingkat Kepuasan Pada Vriabel Format.....	101
Tabel 4. 12 Hasil Tingkat Kepuasan Pada Vriabel Ease of Use	102
Tabel 4. 13 Hasil Tingkat Kepuasan Pada Vriabel Timeliness.....	102
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan STS dan TS Pada Variabel Content	111
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan STS dan TS Pada Variabel Accuracy.....	112
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan STS dan TS Pada Variabel Format	113
Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan STS dan TS Pada Variabel Ease of Use.....	113
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan STS dan TS Pada Variabel Timeliness	114
Tabel 4. 19 Kendala dan Rekomendasi Variabel Content	122
Tabel 4. 20 Kendala dan Rekomendasi Variabel Accuracy.....	123
Tabel 4. 21Kendala dan Rekomendasi Variabel Format	124
Tabel 4. 22 Kendala dan Rekomendasi Variabel Ease of Use.....	125
Tabel 4. 23 Kendala dan Rekomendasi Variabel Timeliness	127
Tabel 4. 24 Hasil Analisis SWOT.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar	HALAMAN
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Sentuh Tanahku.....	24
Gambar 2. 2 Tampilan Login dan Registrasi	25
Gambar 2. 3 Tampilan Fitur Cari Berkas	26
Gambar 2. 4 Tampilan Fitur Swaploting	27
Gambar 2. 5 Tampilan Info Layanan	28
Gambar 2. 6 Tampilan Validasi Surat.....	28
Gambar 2. 7 Tampilan Fitur Antrian Online.....	29
Gambar 2. 8 Tampilan Fitur Lokasi Tanah.....	30
Gambar 2. 9 Tampilan Fitur Apresiasi dan Saran.....	30
Gambar 2. 10 Tampilan Fitur Kantor Terdekat	31
Gambar 2. 11 Tampilan Fitur Mitra Kerja	32
Gambar 2. 12 Tampilan Fitur Bantuan	32
Gambar 2. 13 Metode End User Computing Satisfaction.....	36
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	52
Gambar 3. 2 Kerangka Berpikir	56
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	103
Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	104
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	105
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	106
Gambar 4. 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	108
Gambar 4. 6 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	109
Gambar 4. 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)	110
Gambar 4. 8 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pada Aplikasi Sentuh Tanahku	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	HALAMAN
Lampiran 1. Riwayat Hidup	141
Lampiran 2. Surat Permohonan Data	142
Lampiran 3. Doumentasi Observasi Ulasan Pengguna pada Google Play Store	143
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi terkait Kegiatan di BPN Buleleng.....	144
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara dengan Pihak BPN Buleleng	145
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Pengguna Ke-1.....	148
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Pengguna Ke-2.....	149
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara dengan Pengguna Ke-3.....	151
Lampiran 9. Kuesioner Penelitian yang disebar	152
Lampiran 10. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 1 Tahap Pertama	160
Lampiran 11. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 2 Tahap Pertama	174
Lampiran 12. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 1 Hasil Revisi.....	186
Lampiran 13. Formulir Uji Instrumen oleh Ahli 2 Hasil Revisi.....	198
Lampiran 14. Nilai Distribusi r Tabel Signifikan	210
Lampiran 15. Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	211
Lampiran 16. Hasil Pengujian Validitas	215
Lampiran 17. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	221
Lampiran 18. Tabel Distribusi f Tabel.....	223
Lampiran 19. Tabel Distribusi t Tabel	224
Lampiran 20. Karakteristik Responden.....	225
Lampiran 21. Tabulasi Data Penelitian.....	227
Lampiran 22. Hasil Open Question Kuesioner	237
Lampiran 23. Dokumendasi Responden Mengisi Kuesioner.....	249
Lampiran 24. Dokumen Hasil Penelitian	251
Lampiran 25. Kuesioner Responden	252
Lampiran 26. Dokumentasi Penyerahan Hasil Penelitian.....	259