

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ABSENSI PADA APLIKASI E-GANESHA MENGUNAKAN METODE PIECES

SKRIPSI



**OLEH:
I GEDE NATHA KRISNA
2115091037**

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



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 - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
• Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.





- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

Menyetujui

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

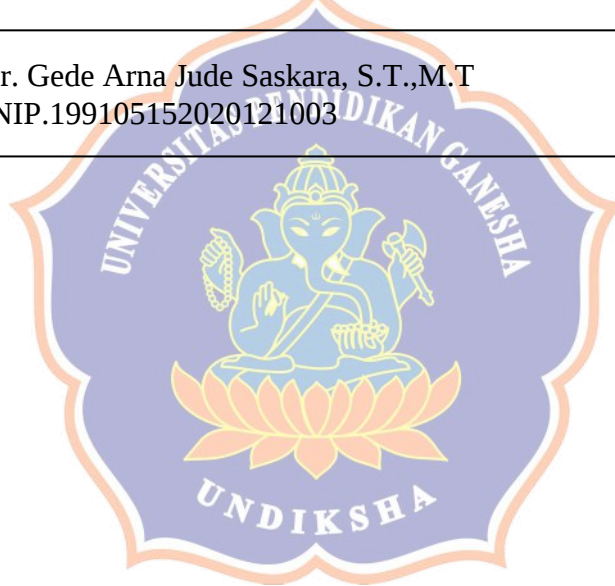


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi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

Skripsi oleh I Gede Natha Krisna ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Januari 2026

Dewan Penguji

Ketua	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP.197912012006041001



- 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 karya tulis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Absensi Pada Aplikasi e-Ganesha Menggunakan Metode PIECES” beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



I Gede Natha Krisna

NIM.2115091037

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Absensi Pada Aplikasi e-Ganesha Menggunakan Metode PIECES”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga peneliti bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Universitas Pendidikan Ganesha yang telah bersedia memberikan data dan izin melakukan penelitian ini.
6. Teman-teman SIFORS yang luar biasa dan suportif secara bersama-sama saling memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Mama, dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan pengertian selalu hingga mampu menuntaskan studi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini.

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



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
PERNYATAAN	vii
MOTTO	viii
PRAKATA	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Relevan	8
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Kepuasan Pengguna	18
2.2.2 Universitas Pendidikan Ganesha	19
2.2.3 Sistem Absensi pada Aplikasi e-Ganesha	19
2.2.4 Metode PIECES	24
2.2.5 Populasi	28

2.2.6	Sampel Penelitian.....	29
2.2.7	Uji Ahli.....	29
2.2.8	Uji Validitas.....	31
2.2.9	Uji Reliabilitas	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Tahapan Penelitian.....	33
3.2.1	Pengumpulan Data Awal	33
3.2.2	Studi Literatur	34
3.2.3	Identifikasi Permasalahan	34
3.2.4	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.2.5	Pembuatan Kuesioner.....	36
3.2.6	Uji Instrumen Penelitian	48
3.2.7	Penyebaran Kuesioner.....	50
3.2.8	Pengolahan Data.....	50
3.2.9	Rekomendasi Perbaikan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Hasil Penelitian.....	53
4.1.1	Uji Instrumen Penelitian	53
4.1.1.1	Uji Ahli	53
4.1.1.2	Uji Validitas	58
4.1.1.3	Uji Reliabilitas.....	60
4.1.2	Penyebaran Kuesioner.....	61
4.1.3	Pengolahan Data (Pegawai)	65
4.1.3.1	Variabel <i>Performance</i>	65
4.1.3.2	Variabel <i>Information</i>	67

4.1.3.3	Variabel <i>Economic</i>	67
4.1.3.4	Variabel <i>Control & Security</i>	68
4.1.3.5	Variabel <i>Efficiency</i>	69
4.1.3.6	Variabel <i>Service</i>	70
4.1.4	Pengolahan Data (Dosen).....	71
4.1.4.1	Variabel <i>Performance</i>	71
4.1.4.2	Variabel <i>Information</i>	73
4.1.4.3	Variabel <i>Economic</i>	74
4.1.4.4	Variabel <i>Control & Security</i>	75
4.1.4.5	Variabel <i>Efficiency</i>	76
4.1.4.6	Variabel <i>Service</i>	77
4.2	Pembahasan	78
4.2.1	Pembahasan Hasil Analisis Variabel PIECES (Pegawai).....	78
4.2.2	Pembahasan Hasil Analisis Variabel PIECES (Dosen).....	80
4.2.3	Pembahasan Perbandingan Pegawai dan Dosen	81
4.2.4	Analisis <i>Open Question</i>	82
4.2.4.1	<i>Open Question</i> Pegawai	82
4.2.4.1.1	Pengelompokan Tematik <i>Open Question</i> Pegawai.....	82
4.2.4.1.2	Pemetaan <i>Open Question</i> Pegawai ke Indikator PIECES	93
4.2.4.2	<i>Open Question</i> Dosen.....	105
4.2.4.2.1	Pengelompokan Tematik <i>Open Question</i> Dosen	105
4.2.4.2.2	Pemetaan <i>Open Question</i> Dosen ke Indikator PIECES.....	118
4.2.5	Rekomendasi Perbaikan	131
4.2.5.1	Rekomendasi <i>Open Question</i> (Pegawai)	131
4.2.5.2	Rekomendasi <i>Open Question</i> (Dosen)	138
4.2.5.3	Analisis SWOT.....	145

BAB V PENUTUP.....	149
5.1 Kesimpulan.....	149
5.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN.....	159
RIWAYAT HIDUP	237



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian relevan	8
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator PIECES	26
Tabel 2.3 Tabulasi Silang	29
Tabel 2.4 Tingkat Validitas Instrumen.....	30
Tabel 2.5 Tolak Ukur Tingkat Reliabilitas	32
Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner PIECES	37
Tabel 3.2 Skala Likert	48
Tabel 3.3 Skala Kaplan dan Norton	50
Tabel 4.1 Uji Ahli 1	54
Tabel 4.2 Uji Ahli 2	56
Tabel 4.3 Tabulasi Silang	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai.....	62
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Dosen	64
Tabel 4. 7 Responden Variabel Performance	66
Tabel 4. 8 Responden Variabel Information.....	67
Tabel 4. 9 Responden Variabel Economic.....	68
Tabel 4. 10 Responden Variabel Control & Security	69
Tabel 4. 11 Responden Variabel Efficiency	70
Tabel 4. 12 Responden Variabel Service.....	71
Tabel 4. 13 Responden Variabel Performance	72
Tabel 4. 14 Responden Variabel Information.....	73
Tabel 4. 15 Responden Variabel Economic.....	74
Tabel 4. 16 Responden Variabel Control & Security	75
Tabel 4. 17 Responden Variabel Efficiency	76
Tabel 4. 18 Responden Variabel Service.....	77
Tabel 4. 19 Pengelompokan Tematik Variabel Performance	83
Tabel 4. 20 Pengelompokan Tematik Variabel Information.....	85
Tabel 4. 21 Pengelompokan Tematik Variabel Economic.....	87
Tabel 4. 22 Pengelompokan Tematik Variabel Control & Security	89

Tabel 4. 23 Pengelompokan Tematik Variabel Efficiency	90
Tabel 4. 24 Pengelompokan Tematik Variabel Service	91
Tabel 4. 25 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Performance)	94
Tabel 4. 26 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Information)	96
Tabel 4. 27 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Economic)	98
Tabel 4. 28 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Control & Security)	100
Tabel 4. 29 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Efficiency)	102
Tabel 4. 30 Pemetaan Open Question Pegawai ke Indikator (Service).....	104
Tabel 4. 31 Pengelompokan Tematik Variabel Performance	106
Tabel 4. 32 Pengelompokan Tematik Variabel Information	108
Tabel 4. 33 Pengelompokan Tematik Variabel Economic.....	110
Tabel 4. 34 Pengelompokan Tematik Variabel Control & Security	112
Tabel 4. 35 Pengelompokan Tematik Variabel Efficiency	114
Tabel 4. 36 Pengelompokan Tematik Variabel Service	116
Tabel 4. 37 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Performance)	119
Tabel 4. 38 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Information).....	122
Tabel 4. 39 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Economic).....	124
Tabel 4. 40 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Control & Security)	126
Tabel 4. 41 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Efficiency)	128
Tabel 4. 42 Pemetaan Open Question Dosen ke Indikator (Service).....	130
Tabel 4. 43 Rekomendasi Open Question Pegawai (Performance)	132
Tabel 4. 44 Rekomendasi Open Question Pegawai (Information).....	134
Tabel 4. 45 Rekomendasi Open Question Pegawai (Economic).....	134
Tabel 4. 46 Rekomendasi Open Question Pegawai (Control & Security)	135
Tabel 4. 47 Rekomendasi Open Question Pegawai (Efficiency)	136
Tabel 4. 48 Rekomendasi Open Question Pegawai (Service).....	137
Tabel 4. 49 Rekomendasi Open Question Dosen (Performance).....	139
Tabel 4. 50 Rekomendasi Open Question Dosen (Information)	140
Tabel 4. 51 Rekomendasi Open Question Dosen (Economic).....	141
Tabel 4. 52 Rekomendasi Open Question Dosen (Control & Security)	142
Tabel 4. 53 Rekomendasi Open Question Dosen (Efficiency).....	143

Tabel 4. 54 Rekomendasi Open Question Dosen (Service)	144
Tabel 4. 55 Pemetaan Strength Berdasarkan Open Question.....	146
Tabel 4. 56 Pemetaan Weaknesses Berdasarkan Open Question	146
Tabel 4. 57 Pemetaan Threats Berdasarkan Open Question	147



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Beranda Sistem Absensi	20
Gambar 2.2 Fitur Absensi	21
Gambar 2.3 Fitur Klarifikasi Absen	21
Gambar 2.4 Fitur Pengajuan Cuti	22
Gambar 2.5 Fitur Daftar Kehadiran	23
Gambar 2.6 Fitur Daftar Wajah.....	23
Gambar 2.7 Fitur Aktivitas.....	24
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4.1 Nilai Cronbach Alpha.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data	159
Lampiran 2. Wawancara dengan Operator UPA TIK Undiksha.....	165
Lampiran 3. Wawancara Pengguna Sistem Absensi Pada Aplikasi e-Ganesha ..	167
Lampiran 4. Wawancara dengan Analis SDM Aparatur Ahli Pertama	170
Lampiran 5. Wawancara dengan Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Umum.....	172
Lampiran 6 Wawancara dengan Kepala Biro Keuangan dan Umum.....	174
Lampiran 7 Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian	177
Lampiran 8 Hasil Revisi Uji Instrumen Penelitian	189
Lampiran 9 Nilai R Product Moment.....	201
Lampiran 10 Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	203
Lampiran 11 Penyebaran Kuesioner Secara Online (Pegawai)	206
Lampiran 12 Penyebaran Kuesioner Secara Online (Dosen).....	207
Lampiran 13 Penyebaran Kuesioner Secara Offline (Pegawai).....	208
Lampiran 14 Penyebaran Kuesioner Secara Offline (Dosen)	209
Lampiran 15 Hasil Open Question Pegawai	210
Lampiran 16 Hasil Open Question Dosen	224