

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI PHARMAPP PADA DIVISI INVENTORY APOTEKKU GROUP CABANG BALI DENGAN METODE EUCS

SKRIPSI



**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 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.



- 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**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Pembimbing II	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001

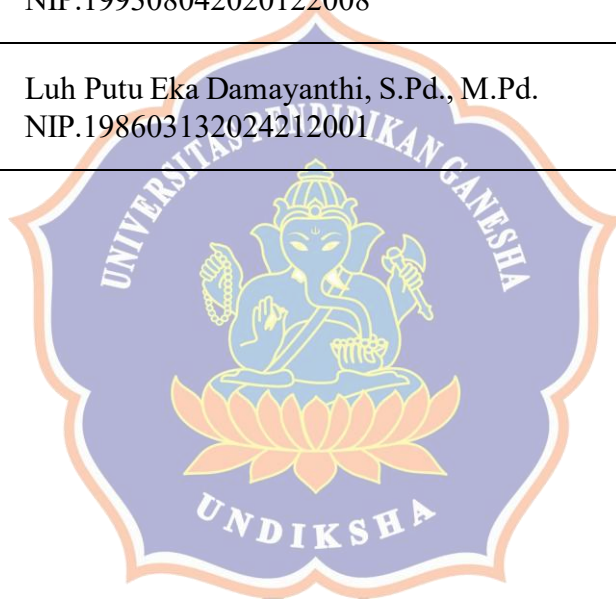


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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 KADEK WINDA DWI ANTARI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 15 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- 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	Ir. 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 karya tulis yang berjudul **<Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi *Pharmapp* Pada Divisi Inventory Apotekku Group Cabang Bali Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)=** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya 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 atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Tabanan, 21 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan

Kadek Winda Dwi Antari

NIM. 2215091038

KATA PERSEMBAHAN

“Om Swastyastu”

TERIMA KASIH YANG TERAMAT DALAM SAYA UCAPKAN KEPADA
TUHAN YANG MAHA ESA

Atas berkat dan rahmat-Nya, Skripsi ini dapat terselesaikan.

SKRIPSI INI SAYA DEDIKASIKAN KEPADA:

ORANG TUA TERCINTA

(I ketut Dasnaya dan Ni Luh Gede Purni)

Terima kasih saya ucapkan kepada orang tua tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, serta doa sepenuh hati yang sudah mengantarkan saya sampai pada tahap ini. Terima kasih atas segala hal yang selalu diusahakan untuk saya.

KAKAK TERCINTA

(Ni Putu Ayu Meldayani)

Terima kasih selalu dukungannya hingga selalu membuat saya lebih bersemangat dalam menyelesaikan tugas saya.

“Om Shanthi Shanthi Shanthi Om”

MOTTO HIDUP

Setiap proses memiliki waktunya sendiri. Tetap melangkah, karena usaha yang disertai doa tidak akan pernah sia-sia



PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **<Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi *Pharmapp* Pada Divisi Inventory Apotekku Group Cabang Bali Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)=**. Penyusunan penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan penelitian skripsi ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya berkat adanya bimbingan serta arahan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi.
5. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Penguji I yang telah memberikan arahan, saran, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
6. Putu Dhanu Driya, S.Kom., M.A. selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, saran, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
7. Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
8. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, serta motivasi dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam menyusun skripsi ini.

10. Untuk diriku sendiri, Terima kasih karena tidak memilih menyerah, meskipun perjalanan ini dipenuhi tantangan yang tidak mudah. Terima kasih telah berani bertahan, tetap melangkah, dan terus berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Di tengah kesibukan bekerja di dua tempat, membagi waktu antara tanggung jawab, kelelahan, dan tuntutan akademik, kamu tetap berusaha memberikan yang terbaik. Ada banyak hari ketika tubuh terasa lelah, pikiran dipenuhi keraguan, dan waktu terasa tidak pernah cukup. Namun, kamu membuktikan bahwa ketekunan, kerja keras, dan doa mampu mengalahkan semua rintangan. Perjalanan ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan tentang siapa yang paling cepat, tetapi tentang siapa yang tetap bertahan hingga garis akhir. Hari ini, semua pengorbanan, air mata, waktu, dan usaha yang telah diberikan akhirnya terbayarkan. Terima kasih karena telah percaya pada diri sendiri, bahkan ketika keadaan terasa begitu berat. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar, membawa langkah menuju impian-impian berikutnya. Tetaplah rendah hati, terus belajar, dan jangan pernah berhenti percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan tulus akan selalu menemukan jalannya. Aku bangga pada diriku sendiri. Aku berhasil melewati semua ini dengan baik.
11. Untuk seseorang yang sangat aku kasihi dengan nim 2257013025, terima kasih telah menemani setiap perjalanan, mendampingi di setiap proses, serta memberikan cinta, kesabaran, perhatian, dan dukungan tanpa henti. Terima kasih karena selalu ada dalam setiap suka maupun duka, menjadi tempat pulang saat lelah, dan tidak pernah berhenti menguatkan ketika langkah ini terasa berat. Terima kasih telah menemani setiap proses yang kulalui, setiap perjalanan yang kita tempuh bersama, setiap langkah kecil menuju impian yang kini akhirnya bisa terwujud. Terima kasih karena selalu sabar mendengarkan keluh kesahku, memahami kesibukanku, mengerti ketika waktu kita harus dikorbankan demi menyelesaikan tanggung jawab, dan tetap memilih untuk berada di sisiku dalam keadaan apa pun. Kehadiranmu telah menjadi salah satu alasan terbesar aku mampu bertahan hingga titik ini.

12. Untuk teman-teman terbaik yang selalu hadir dalam setiap langkah perjalanan ini, terima kasih atas setiap doa, dukungan, semangat, canda tawa, serta kebersamaan yang telah membuat setiap proses terasa lebih ringan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan saat lelah, dan selalu percaya bahwa setiap perjuangan akan membuahkan hasil.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat berarti bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap laporan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Tabanan, 21 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO HIDUP.....	ix
PRAKARTA.....	x
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Ruang Lingkup.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Akademis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.2 Landasan Teori.....	29
2.2.1 Definisi Sistem Informasi	29
2.2.2 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	30
2.2.3 Sistem Informasi <i>PharmApp</i>	31
2.2.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	51
2.2.5 Metode Penelitian Kuantitatif Deskriptif.....	55
2.2.5.1 Wawancara Semi Terstruktur dalam Penelitian Kuantitatif Deskriptif	56

2.2.5.2 Kuesioner Terstruktur.....	56
2.2.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	56
2.2.7 Uji Instrumen Penelitian	57
2.2.7.1 Uji Ahli (Validitas Isi).....	60
2.2.7.2 Uji Validitas.....	62
2.2.7.3 Uji Reliabilitas.....	63
2.2.8 Teknik Analisis Data Kualitatif (Wawancara Semi Terstruktur) .	65
2.2.9 Interpretasi Skor Kepuasan.....	65
2.2.10 <i>Quasi-Satisfaction Paradox</i> dalam Evaluasi Sistem Informasi.....	67
2.2.11 Penyusunan Rekomendasi.....	69
2.3 Kerangka Konsep Penelitian	73
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	74
3.1 Jenis Penelitian.....	74
3.2 Alur Penelitian	75
3.3 Instrumen Penelitian	82
3.4 Wawancara dan Kuesioner pada Penelitian	89
3.4.1 Penerapan Wawancara.....	89
3.4.2 Penerapan Kuesioner.....	92
3.5 Penerapan Populasi dan Teknik Sampling.....	94
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	95
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	97
4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	97
4.1.1 Uji Ahli.....	97
4.1.1 Uji Validitas.....	107
4.1.1 Uji Reliabilitas	109
4.1.4 Seleksi Item Instrumen Final Berdasarkan Hasil Uji Validitas.....	110

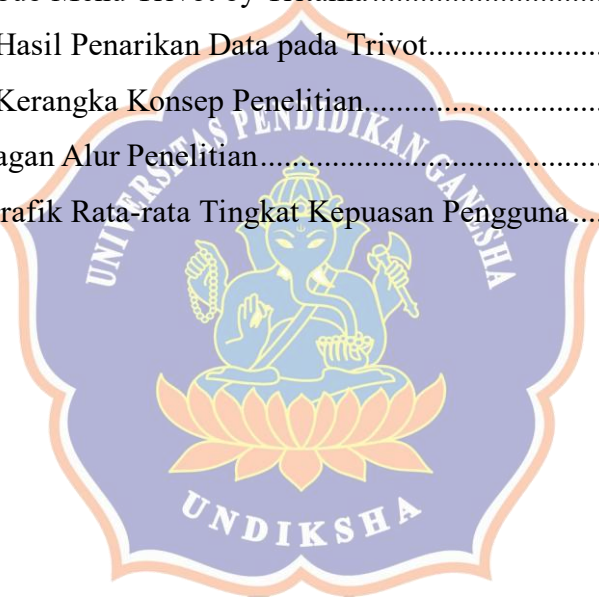
4.2 Karakteristik Responden	114
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja Sebagai Divisi Inventory	115
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan <i>PharmApp</i>	115
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Kendala Penggunaan <i>PharmApp</i>	116
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Penggunaan <i>PharmApp</i>	116
4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna	117
4.3.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel Content	118
4.3.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel Accuracy.....	118
4.3.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel Format.....	119
4.3.4 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel Ease of Use	119
4.3.5 Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Variabel Timeliness.....	120
4.3.6 Rata – Rata Tingkat Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	120
4.4 Pembahasan Masing-masing Variabel.....	121
4.4.1 Pembahasan Variabel Content	123
4.4.2 Pembahasan Variabel Accuracy.....	125
4.4.3 Pembahasan Variabel Format.....	127
4.4.4 Pembahasan Variabel Ease of Use.....	129
4.4.5 Pembahasan Variabel Timeliness.....	130
4.5 Rekomendasi	133
4.5.1 Perhitungan Persentase pada Seluruh Variabel EUCS.....	135
4.5.2. Rekomendasi Berdasarkan Variabel EUCS.....	137
4.5.2.1 Rekomendasi Variabel Content (X1)	137
4.5.2.2 Rekomendasi Variabel Accuracy (X2).....	138
4.5.2.3 Rekomendasi Variabel Format (X3).....	139
4.5.2.4 Rekomendasi Variabel Ease of Use (X4).....	140

4.5.2.5 Rekomendasi Variabel Timeliness (X5).....	141
4.5.2.6 Ringkasan Prioritas Rekomendasi.....	142
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	147
BAB 5 PENUTUP	149
5.1 Simpulan.....	149
5.2 Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN	157



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sidebar Menu Sistem Outlet.....	33
Gambar 2. 2 Sub Menu Daftar Penempatan.....	34
Gambar 2. 3 Sub Menu Inventory Barang.....	36
Gambar 2. 4 Sub Menu Stock Opname	38
Gambar 2. 5 Sidebar Menu Logistik	40
Gambar 2. 6 Sub Menu Daftar Nama Barang.....	41
Gambar 2. 7 Sub Menu Pembelian Barang	43
Gambar 2. 8 Sub Menu Retur Pembelian Barang	45
Gambar 2. 9 Menu Fitur Eksternal	46
Gambar 2. 10 Sub Menu Trivot by Tritama.....	47
Gambar 2. 11 Hasil Penarikan Data pada Trivot.....	49
Gambar 2. 12 Kerangka Konsep Penelitian.....	73
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian.....	75
Gambar 4. 1 Grafik Rata-rata Tingkat Kepuasan Pengguna.....	121



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu yang Menggunakan Total Sampling.....	25
Tabel 2. 3 Tabel Tabulasi	61
Tabel 2. 4 Kriteria Interpretasi Validitas	62
Tabel 2. 5 Kategori Tingkat Cronbach Alpha	64
Tabel 2. 6 Kategori Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna	65
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	84
Tabel 3. 2 Acuan Indikator Penelitian	86
Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara Semi Terstruktur	89
Tabel 4. 1 Hasil Uji Ahli Instrumen	97
Tabel 4. 2 Hasil Perbaikan Instrumen Penelitian	101
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	108
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	110
Tabel 4. 5 Hasil Seleksi Item Instrumen Penelitian	110
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas pada Item Seleksi	113
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	115
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	115
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendala.....	116
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan	117
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Content.....	118
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Accuracy	118
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Format.....	119
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Ease of Use	119
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan Pengguna Variabel Timeliness	120
Tabel 4. 16 Perhitungan Persentase STP dan TP pada Seluruh Variabel EUCS	136
Tabel 4. 17 Hasil Analisis dan Rekomendasi Variabel Content (X1)	137
Tabel 4. 18 Hasil Analisis dan Rekomendasi Variabel Accuracy (X2).....	138
Tabel 4. 19 Hasil Analisis dan Rekomendasi Variabel Format (X3)	139
Tabel 4. 20 Hasil Analisis dan Rekomendasi Variabel Ease of Use (X4)	140
Tabel 4. 21 Hasil Analisis dan Rekomendasi Variabel Timeliness (X5)	141
Tabel 4. 22 Hasil Ringkasan dan Rekomendasi Utama	143

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Lengkap 60 Cabang ApotekKU Group di Provinsi Bali, 2025	157
Lampiran 2. Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 1	161
Lampiran 3. Formulir Uji Instrumen Penelitian oleh Ahli 2	168
Lampiran 4. Distribusi Nilai R Tabel.....	175
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	176
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	179
Lampiran 7. Tabel Data Penelitian.....	171
Lampiran 8. Transkrip Wawancara	174
Lampiran 9. Tabel Rekap Tema Hasil Wawancara.....	193
Lampiran 10. Analisis Perbedaan Responden Awal dan Akhir (30 Responden)	197
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara dengan Divisi Inventory ApotekKU Group.....	199

