

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA MITRA OJEK *ONLINE* DRAIV DI TANA TORAJA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada
Program Studi Teknik Informatika*



Oleh :

ARJUN TANDILILING

221611188

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2026**

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA MITRA OJEK *ONLINE* DRAIV DI TANA TORAJA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*



Oleh :

ARJUN TANDILILING

221611188

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA MITRA OJEK *ONLINE*
DRAIV DI TANA TORAJA MENGGUNAKAN METODE
*END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Disusun Oleh :

ARJUN TANDILILING

221611188

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I

Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0918058802

Pembimbing II

Ir. Eko Suropto Pasinggi', S.T., M.Eng.
NIDN. 0916029003

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika

Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA MITRA OJEK *ONLINE*
DRAIV DI TANA TORAJA MENGGUNAKAN METODE
*END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Disusun Oleh :

ARJUN TANDILILING
221611188

Telah dipertahankan di depan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal 25 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua : Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.

()

Sekretaris : Ir. Eko Suropto Pasinggi', S.T., M.Eng.

()

Anggota : 1. Muh. Sofwan Adha, S.Kom., M.Eng.

()

2. Ir. Samrius Upa', S.Kom., M.Kom.

()

3. Ferayanti Boas Gallaran, S.T., M.Eng.

()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arjun Tandililing
Stambuk : 221611188
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Mitra Ojek *Online*
Draiv Di Tana Toraja Menggunakan *Metode End-User*
Computing Satisfaction (EUCS)

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarism dan otoplagiarisme. Saya memahami tentang adanya larangan tersebut dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Tana Toraja, 08 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Arjun Tandililing

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Mitra Ojek *Online* Drav di Tana Toraja Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).”**

Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, yang selalu mengusahakan anaknya menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua hanya bisa menempuh sampai tahap menengah atas (SMA). Kepada Ayah saya Anton Tandililing, terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah agar anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, dan terimakasih telah menjadi contoh untuk menjadi seorang laki-laki yang bertanggung jawab penuh terhadap keluarga. Untuk Ibu saya Hermin Rissing, terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah anakmu ini untuk bisa menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang selalu

mengiringi perjalanan hidup dalam setiap langkah yang saya tempuh. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

2. Gidion A. N Pongdatu, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing I dan Ir. Eko Suropto Pasinggi', S.T., M.Eng. Selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan, arahan, dan saran selama masa penyusunan tugas akhir ini sehingga dapat selesai dengan baik.
3. Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng. Selaku Dekan Fakultas Teknik.
4. Melky Garonga' S.Kom., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
5. Srivan Palelleng, S.T., M.T. Selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah membimbing dan membantu selama saya mengikuti pendidikan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.
6. Kepada semua dosen khususnya Bapak/Ibu dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian tugas akhir ini.
7. Kepada bapak Vengky Runde Pasedan, S.H., Selaku Manajer DRAIV Tana Toraja, serta semua pihak DRAIV Tana Toraja terlebih khusus bagi teman-teman seperjuangan Driver yang telah siap menjadi responden dalam penelitian saya. Terimakasih juga atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada saya.
8. Teman-teman mahasiswa-mahasiswi Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja angkatan 2021. Terimakasih atas kebersamaannya serta bantuan selama proses perkuliahan.

9. Ucapan terakhir kepada Daniel Baskara Putra terimakasih telah membuat lirik lagu “*Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.*” serta lirik lagu lainnya yang maknanya begitu menginspirasi dan menemani masa-masa sulit saya dalam mengerjakan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang kepuasan kerja dan teknologi transportasi berbasis digital. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian ini di masa yang akan datang.

Tana Toraja, 01 Januari 2026

Arjun Tandililing

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terkait	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Ojek <i>Online</i>	10
2.2.2 Aplikasi DRAIV.....	11
2.2.3 Kepuasan Kerja	12
2.2.4 Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	14
2.2.5 Metode Penilaian Skala <i>Likert</i>	16
2.3 Kerangka Pikir.....	18

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1	Waktu dan Lokasi Penelitian	19
3.1.1	Waktu Penelitian.....	19
3.1.2	Lokasi Penelitian	19
3.2	Instrumentasi Penelitian.....	19
3.3	Tahapan Penelitian.....	19
3.3.1	Pengumpulan Data	20
3.3.2	Identifikasi Masalah	21
3.3.3	Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi	22
3.3.4	Evaluasi	22
3.3.5	Kesimpulan.....	22
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1	Hasil.....	23
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.2	Karakteristik Responden	23
4.1.3	Analisis dan Pengolahan Data.....	27
4.1.4	Evaluasi	71
4.2	Pembahasan	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR REFERENSI		76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		78
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung	26
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	26
Gambar 4.5 Visualisasi Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator <i>Content</i>	32
Gambar 4.6 Visualisasi Nilai Persentase Kepuasan Indikator <i>Content</i>	35
Gambar 4.7 Visualisasi Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator <i>Accuracy</i>	41
Gambar 4.8 Visualisasi Nilai Persentase Kepuasan Indikator <i>Accuracy</i>	44
Gambar 4.9 Visualisasi Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator <i>Format</i>	49
Gambar 4.10 Visualisasi Nilai Persentase Kepuasan Indikator <i>Format</i>	52
Gambar 4.11 Visualisasi Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator <i>Ease of Use</i>	58
Gambar 4.12 Visualisasi Nilai Persentase Kepuasan Indikator <i>Ease of Use</i>	61
Gambar 4.13 Visualisasi Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator <i>Timeliness</i>	66
Gambar 4.14 Visualisasi Nilai Persentase Kepuasan Indikator <i>Timeliness</i>	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kuesioner Indikator <i>Content</i> Sebelum Diolah	29
Tabel 4.2 Skor Pembobotan Jawaban Responden Indikator <i>Content</i>	30
Tabel 4.3 Data Kuesioner Indikator <i>Accuracy</i> Sebelum Diolah.....	38
Tabel 4.4 Skor Pembobotan Jawaban Responden Indikator <i>Accuracy</i>	38
Tabel 4.5 Data Kuesioner Indikator <i>Format</i> Sebelum Diolah.....	46
Tabel 4.6 Skor Pembobotan Jawaban Responden Indikator <i>Format</i>	47
Tabel 4.7 Data Kuesioner Indikator <i>Ease of Use</i> Sebelum Diolah.....	55
Tabel 4.8 Skor Pembobotan Jawaban Responden Indikator <i>Ease of Use</i>	55
Tabel 4.9 Data Kuesioner Indikator <i>Timeliness</i> Sebelum Diolah.....	63
Tabel 4.10 Skor Pembobotan Jawaban Responden Indikator <i>Timeliness</i>	64

ABSTRAK

Pertumbuhan transportasi berbasis aplikasi mendesak meningkatnya kedudukan sistem digital dalam menunjang kinerja mitra pengemudi. Aplikasi DRAIV yang beroperasi di Tana Toraja jadi fasilitas utama mitra dalam menerima pesanan, mengakses data, serta memantau pemasukan, sehingga mutu sistem berpotensi mempengaruhi kepuasan kerja. Riset ini bertujuan menganalisis tingkatan kepuasan kerja mitra ojek online terhadap pemakaian aplikasi DRAIV memakai tata cara *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Riset ini memakai pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan informasi lewat kuesioner skala *Likert* kepada 80 mitra aktif. Analisis dicoba bersumber pada 5 ukuran EUCS, ialah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, serta *timeliness*. Hasil riset menampilkan kalau segala ukuran terletak pada jenis sangat puas, dengan nilai rata-rata besar pada aspek *content* (4,80), *accuracy* (4,47), *format* (4,74), *ease of use*, serta *timeliness*. Penemuan ini mengindikasikan kalau aplikasi sanggup sediakan data yang jelas, akurat, gampang digunakan, dan responsif dalam menunjang kegiatan kerja mitra. Secara totalitas, sistem aplikasi DRAIV sudah penuhi kebutuhan operasional mitra serta berkontribusi positif terhadap kenaikan kepuasan kerja. Riset ini diharapkan jadi bahan penilaian untuk industri buat mempertahankan mutu layanan dan melaksanakan pengembangan sistem secara berkepanjangan.

Kata kunci: kepuasan kerja, ojek online, EUCS, kualitas sistem, aplikasi DRAIV.

ABSTRACT

The rapid growth of app-based transportation has increased the importance of digital systems in supporting the performance of driver partners. The DRAIV application, operating in Tana Toraja, serves as the primary platform for partners to receive orders, access information, and monitor their income, making system quality a key factor influencing job satisfaction. This study aims to analyze the level of job satisfaction among online motorcycle taxi drivers in using the DRAIV application by employing the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. This research adopts a quantitative approach, with data collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 80 active partners, and the analysis is based on five EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results indicate that all dimensions fall into the “very satisfied” category, with high average scores in content (4.80), accuracy (4.47), format (4.74), ease of use, and timeliness, suggesting that the application provides clear and accurate information, is user-friendly, and is responsive in supporting partners’ work activities. Overall, the DRAIV application system has met the operational needs of its partners and has contributed positively to improving job satisfaction, and this study is expected to serve as an evaluation reference for the company in maintaining service quality and conducting continuous system development.

Keywords: job satisfaction, online motorcycle taxi, EUCS, system quality, mobile application.