



PENERAPAN KINERJA APLIKASI EXSYS TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT EAST WEST SEED INDONESIA

KAYLA MARSA NABILA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Penerapan Kinerja Aplikasi Exsys Terhadap Kepuasan Karyawan PT East West Seed Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Kayla Marsa Nabila
J1310211021

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

KAYLA MARSA NABILA. Penerapan Kinerja Aplikasi Exsys terhadap Kepuasan Karyawan PT East West Seed Indonesia. Dibimbing oleh WARCITO.

Penerapan sistem digital yang tidak optimal dapat memperlambat proses kerja operasional. PT East West Seed Indonesia mengembangkan aplikasi Exsys untuk mendukung efisiensi pengajuan, persetujuan, dan pencairan dana operasional karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*, serta memberikan rekomendasi manajerial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden dan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut informasi, keakuratan output, dan pembaruan data perlu ditingkatkan. Nilai indeks kepuasan pengguna aplikasi Exsys berada pada kategori “puas” dengan nilai CSI sebesar 71,59%. Evaluasi finansial menunjukkan nilai NPV sebesar Rp11.332.148, ROI sebesar 54,31%, dan *Payback Period (PP)* selama 2,9 bulan. Implikasi manajerial diarahkan pada pengembangan fitur serta pembuatan buku panduan demi mendukung efektivitas pengelolaan biaya operasional dan peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Aplikasi keuangan, CSI, EUCS, IPA, kepuasan

ABSTRACT

KAYLA MARSA NABILA. The Implementation of Exsys Application Performance on Employee Satisfaction PT East West Seed Indonesia. Supervised by WARCITO.

The suboptimal use of digital systems may reduce operational efficiency. PT East West Seed Indonesia developed the Exsys application to streamline the submission, approval, and disbursement of employee operational funds. This study aims to identify the key factors influencing user satisfaction, evaluate service quality using the *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dimensions *content, accuracy, format, ease of use, and timeliness* and provide managerial recommendations. A quantitative approach was used, involving 40 Exsys users as respondents. Data were analyzed using *Importance Performance Analysis (IPA)* and the *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Results show that improvements are needed in information completeness, output accuracy, and data updates. The CSI score of 71,59% places user satisfaction in the “satisfied” category. Financial evaluation reveals a Net Present Value (NPV) of Rp11,332,148, a Return on Investment (ROI) of 54,31%, and a Payback Period (PP) of 2,9 years. Managerial implications include feature enhancement and a user guide to support efficient cost management and employee satisfaction.

Keywords: CSI, EUCS, financial application, IPA, satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENERAPAN KINERJA APLIKASI EXSYS TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT EAST WEST SEED INDONESIA

KAYLA MARSA NABILA

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Proyek Akhir : Penerapan Kinerja Aplikasi Exsys Terhadap Kepuasan Karyawan PT East West Seed Indonesia
Nama : Kayla Marsa Nabila
NIM : J1310211021

Disetujui oleh

Pembimbing:

Dr. Warcito S.P., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian: 11 Juli 2025

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah perilaku kepuasan karyawan, dengan judul “Penerapan Kinerja Aplikasi Exsys Terhadap Kepuasan Karyawan PT East West Seed Indonesia”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Dr. Warcito S.P., M.M. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan dosen penguji. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Agnes Kadarwati A.Md., Ibu Mira Kartika S.E., Bapak Ogi Permadi, Bapak. Angga Anderson S.Si, Ibu Rani Hartiniawati S.Ak., Bapak. Fajar, beserta *staff* PT East West Seed Indonesia yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Kayla Marsa Nabila

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teknologi Finansial	6
2.2 Aplikasi Exsys	6
2.3 Kepuasan Pengguna	8
2.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	9
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	10
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	11
2.7 Analisis Finansial	12
2.8 Penelitian Terdahulu	13
2.9 Kerangka Pemikiran	14
III METODE	17
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	17
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	17
3.3 Metode Pengambilan Sampel	18
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Keadaan Umum Perusahaan	28
4.2 Karakteristik Responden	37
4.3 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	39
4.4 Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	43
4.5 Implementasi Perbaikan Kinerja Aplikasi Exsys	44
4.6 Analisis Finansial	50
V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	71

DAFTAR TABEL

1	Perkembangan aplikasi PT East West Seed Indonesia periode 2018—2024	1
2	Deskripsi elemen <i>End User Computing Satisfaction</i>	10
3	Penelitian terdahulu terkait evaluasi aplikasi digital	13
4	Jenis dan sumber data penelitian aplikasi Exsys	17
5	Hasil uji validitas instrument kuesioner pengguna aplikasi Exsys	20
6	Atribut kuesioner berdasarkan metode EUCS	22
7	Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	23
8	Kriteria nilai indeks kepuasan pengguna aplikasi Exsys	25
9	Hasil perhitungan IPA	40
10	Hasil perhitungan CSI	43
11	Biaya operasional	50
12	Biaya manfaat	51
13	Hasil NPV	52

DAFTAR GAMBAR

1	Alur pengajuan laporan manual operasional karyawan	2
2	Alur pengoprasian aplikasi Exsys di PT East West Seed Indonesia	8
3	Diagram kartesius IPA	11
4	Kerangka pemikiran penelitian evaluasi kinerja aplikasi Exsys	15
5	Dimensi EUCS dalam penilaian kinerja	21
6	Diagram kartesius	24
7	Logo PT East West Seed Indonesia	28
8	Produk Cap Panah Merah produksi EWINDO	28
9	Struktur organisasi umum PT East West Seed Indonesia 2024	30
10	Struktur divisi FA PT East West Seed Indonesia	30
11	Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin	37
12	Sebaran responden berdasarkan divisi	37
13	Sebaran responden berdasarkan usia	38
14	Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir	39
15	Diagram kartesius	41
16	Fitur <i>Trip Request</i>	45
17	<i>Output Trip Request</i> dalam pengolahan divisi FA	46
18	Isi fitur aplikasi Exsys	47
19	Formulir ringkasan perjalanan (<i>trip summary form</i>)	47
20	Halaman tiket perjalanan (<i>ticket list</i>)	48
21	Buku panduan pengguna aplikasi Exsys	49
22	Waktu sebelum dan sesudah penerapan fitur <i>Trip Request</i> /bulan	50
23	Proses alur sesudah penerapan fitur <i>Trip Request</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner	59
2	Buku panduan pengguna Exsys	61
3	<i>Monitoring</i>	66
4	Biaya operasional	67
5	Perbandingan sistem manual vs Exsys	68
6	Surat pencatatan Hak Cipta Buku Panduan Pengguna Aplikasi Exsys	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.