



**EVALUASI KEPUASAN USER SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PADA
PENGUNAAN APLIKASI *SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT* (SAP) DI PT KAI
(PERSERO) DAOP 8 SURABAYA**

**USER SATISFACTION EVALUATION AS AN EFFORT TO IMPROVE PERFORMANCE IN
THE USE OF THE *SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT* (SAP) APPLICATION AT PT
KAI (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA**

Rival Vindy Asmoro
192010300223

Dosen Pembimbing
Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA

Dosen Penguji
Dr. Sarwendah Biduri, SE., M.SA., ACPA
Dina Dwi Oktavia Rini, SE., MSA., CTA, ACPA

Program Studi
Fakultas
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul

: Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi *System Application and Product* (SAP) Di PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Nama Mahasiswa

: Rival Vindy Asmoro

NIM

: 192010300223

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA

Dosen Penguji 1

Dr. Sarwendah Biduri, SE., M.SA., ACPA

Dosen Penguji 2

Dina Dwi Oktavia Rini, SE., MSA., CTA, ACPA

Ketua Program Studi

Dr. Sarwendah Biduri, S.E., M.SA., ACPA

NIDN. 0702048501

Dekan

Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0711028001

Diketahui oleh

Tanggal Ujian

(Kamis, 23 April 2026)

Tanggal Lulus

(Kamis, 23 April 2026)

DAFTAR ISI

JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH	III
DAFTAR ISI	IV
ABSTRAK	V
I. PENDAHULUAN.....	1
II. METODE PENELITIAN	2
a. Pendekatan Penelitian.....	2
b. Objek Penelitian.....	2
c. Tahapan Penelitian	2
d. Teknik Penentuan Informan.....	2
e. Jenis dan Sumber Data	3
f. Triangulasi Data.....	3
g. Teknik Pengumpulan Data	3
h. Teknik Analisis Data.....	4
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
a. HASIL	5
b. PEMBAHASAN	10
IV. SIMPULAN	13
REFERENSI.....	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Rival Vindy Asmoro
NIM : 192010300223
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA
NIK/NIP : 721108302
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi *System Application and Product (SAP)* di PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, SAP, Kinerja karyawan, ERP, Sistem informasi akuntansi

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☒ Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA)

NIDN 721108302

Sidoarjo, 23 April 2026

Mahasiswa

(Rival Vindy Asmoro)

NIM. 192010300223

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir**" 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 23 April 2026



Rival Vindy Asmoro
192010300223