

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode EUCS

Indriana Atoranna Sere^{1*}, Emy L. Tatuhey², Elvis Pawan³

Teknik Informatika, Universitas Sepuluh Nopember Papua, Jayapura, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: indrirana27@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the level of user satisfaction with the Student Satisfaction Level System (Tikam) using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. The Tikam system is an information technology-based platform used by students to access academic information, manage lecture schedules, and interact with campus facilities. The EUCS method is used as a framework in this research because it focuses on end user satisfaction with the system they use. This method combines various aspects that influence user satisfaction, including ease of use, system performance, information quality, and technical support. This research was conducted using a survey distributed to a number of students who actively use the Tikam System. The results of the analysis show that the majority of students are satisfied with the use of the Tikam System. System performance is also rated as good by most users. However, some aspects still need to be improved to increase overall user satisfaction. Apart from that, this research also contributes to further understanding of the EUCS method in analyzing user satisfaction with information systems in higher education environments.

Keywords: *Student Satisfaction Level System; End User Computing Satisfaction; Survey*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Sistem *Tikam* adalah suatu platform berbasis teknologi informasi yang digunakan oleh mahasiswa untuk mengakses informasi akademik, mengelola jadwal perkuliahan, dan berinteraksi dengan fasilitas kampus. Metode EUCS digunakan sebagai kerangka kerja dalam penelitian ini karena memfokuskan pada kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang mereka gunakan. Metode ini menggabungkan berbagai aspek yang berpengaruh pada kepuasan pengguna, termasuk kemudahan penggunaan, kinerja sistem, kualitas informasi, dan dukungan teknis. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survei yang dibagikan kepada sejumlah mahasiswa yang aktif menggunakan Sistem Tikam. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan penggunaan Sistem Tikam. Kinerja sistem juga dinilai baik oleh sebagian besar pengguna. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pemahaman lebih lanjut tentang metode EUCS dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi.

Kata kunci: *Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa; End User Computing Satisfaction; Survei*

1. Pendahuluan

Diera sekarang tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan mahasiswa/i harus sangat diperhatikan. Kepuasan mahasiswa juga ditentukan pada persepsi mahasiswa/i tersebut atas hasil pendidikan dan lingkungan belajar untuk memenuhi harapan masa depan mereka. [1] Jika kepuasan mahasiswa terpenuhi, maka mereka akan loyal terhadap produk/jasa yang ditawarkan, ketidakpuasan mahasiswa akan timbul apabila yang mereka harapkan tidak tercapai dan berdampak buruk pada citra Perguruan Tinggi tersebut. Oleh karena itu perguruan tinggi sangat menjaga kualitas layanan kepada mahasiswa.[2] Hal ini juga merupakan strategi untuk menarik banyak mahasiswa.

Perguruan tinggi swasta berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas diperlukan evaluasi pembelajaran, seperti halnya sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika Komputer

adalah Lembaga perguruan tinggi Universitas Sepuluh Nopember, didirikan pada tanggal 03 Maret 2006 dan bertempat di Jl. Ardiapura Raya No.22B, Ardiapura, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura, Papua. Dalam mengelola pembelajaran di Kelas, Kepala Pogram Studi (KAPRODI) berinisiatif untuk membuat sistem penilaian yang disebut Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) sebagai penilaian (evaluasi) dengan tujuan meningkatkan kualitas pembelajaran, meningkatkan kinerja dosen, meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran, mencapai tujuan program studi, dan meningkatkan penilaian masyarakat terhadap program studi.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) merupakan sistem yang digunakan untuk mengevaluasi pembelajaran dan hasil karya murni Program Studi Teknik Informatika yang dapat diakses melalui <https://tikam.stimiksepnop.ac.id/>. Permasalahan yang timbul yaitu penilaian yang dilakukan oleh Mahasiswa dan dari awal penggunaan hingga sekarang masih banyak yang memiliki keluhan dalam menggunakan sistemnya seperti dari sisi tampilan, kemudahan pengguna dan keamanan, permasalahan pada tampilan antarmukanya seperti tampilan dashboard yang memiliki menu tidak beraturan dan submenu didalamnya, sehingga bagi para pengguna yang menggunakan Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) akan merasa kesulitan dalam menggunakannya, permasalahan terkait dengan kemudahan dalam pemakaian atau pun (*Ease Of Use*) masih ada error, loading yang lama dan website yang tidak bisa diakses saat pemakaian, dan untuk keamanan sistem tersebut sudah ada cuman tingkat keamaannya masih kurang sehingga pihak lain dapat mengakses fitur yang dapat diakses oleh admin secara bebas hingga menyalah gunakan data penilaian.

Dari permasalahan diatas melalui hasil survey mini atau biasa disebut observasi sementara terlebih dahulu pada website Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) terhadap pengguna User yaitu mahasiswa menggunakan *google form*. Dapat dilihat pada kasus yang telah diinformasikan kalau kasus tersebut bisa berakibat pada kepuasan pengguna Sistem Tikam. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian kepuasan sistem yaitu metode EUCS. Alasan menggunakan Metode EUCS yaitu metode eucs ini dianggap paling sesuai untuk penelitian ini karena model ini menilai tingkat kepuasan penggunaan suatu aplikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir/customer berdasarkan penelitian Nurul Amalia, ddk yang mengatakan bahwa berdasarkan hasil uji dengan metode EUCS yang terdiri dari konten/isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya bahwa pengguna sangat puas terhadap kualitas sistem[3], dengan demikian metode eucs sangat cocok untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut maka dari pengguna admin dan mahasiswa apakah website Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) sesuai harapan pengguna atau tidak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa konsumen puas dengan layanan Sistem TIKAM atau merasa tidak puas maka diharapkan dari metode dan semua dimensi tersebut dibuat untuk memberikan kepuasan untuk membuat aplikasi TIKAM untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengguna. Fasilitas dari Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) merupakan wujud dari kinerja Kampus untuk terus memberikan pelayanan pendidikan yang lebih baik.

2. Tinjauan Pustaka

“Evaluasi Penggunaan Google Classroom Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” Penulis Muhammad Fatkhur Rizal¹, Ahmad Heru Mujiyanto², Ginanjar Setyo Permadi³. Penelitian ini membahas tentang penggunaan Google Classroom adalah platform media pembelajaran yang dapat membantu terutama dalam melaksanakan pembelajaran secara daring. *Google Classroom* yang telah digunakan sebagai media pembelajaran daring khususnya di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Hasyim Asy'ari selama covid-19. Dampak dari pandemic covid-19 menyebabkan kegiatan pembelajaran daring. Hal ini bertujuan agar proses pembelajaran tetap berjalan meskipun dalam pandemic covid-19.[4]

“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” Penulis Nanny Raras Setyoningrum Penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pengguna khususnya di perguruan tinggi. Salah satu sistem berbasis web yang dimiliki oleh STTI Tanjungpinang adalah Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP). Analisis tingkat kepuasan penting dilakukan

untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna sistem dalam upaya mencapai kesempurnaan sistem informasi dan dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi dalam EUCS terdiri dari isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini maupun pada masa lampau. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner dengan Sample sebanyak 35 responden pengguna SKKP aktif. Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna SKKP STTI Tanjungpinang dengan menggunakan metode EUCS sebesar 78,69% dengan gap sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas. Dari kelima dimensi tersebut variabel isi memiliki gap terkecil sebesar 8,69% sedangkan gap terbesar terdapat pada variabel akurasi yaitu sebesar 32,02%. [5]

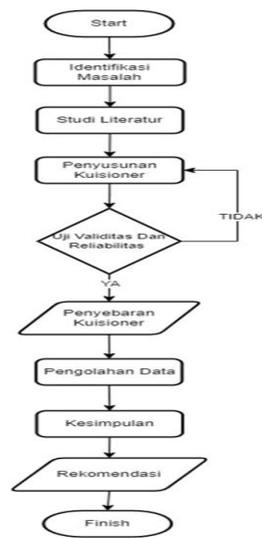
“Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual* Pada Fkip Universitas Riau” Penulis Medyantiwi Rahmawita, Yuni Kartika, Megawati penelitian ini tentang Sistem Informasi Portal Akademik telah diterapkan di FKIP Universitas Riau sejak tahun 2009. Namun dalam penerapan Portal Akademik ini masih ditemukan masalah yang terjadi yaitu masih kurang update informasi pada portal akademik, sulit loading dan terjadinya error pada sistem, dan tingkat keamanan pada sistem masih kurang dan lamanya waktu proses penyelesaian keluhan atau masalah mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual (Service Quality Electronic)* dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai gap perdimensi yang bernilai negatif yaitu dimensi *efficiency gap* bernilai (-0,54), dimensi *reliability* yaitu (-0,43), dimensi *responsiveness* yaitu (-0,39) dan dimensi *privacy* yaitu (-0,23). Nilai *TESQ* yang diperoleh adalah (-0,62) dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh Portal Akademik saat ini dikatakan belum memuaskan dan hasil pengolahan data responden diperoleh nilai *CSI* yaitu 0,89 (89%) maka nilai *CSI* berada pada kriteria 0,81-1,00 yang berarti mahasiswa/i merasa puas dengan layanan portal akademik saat ini. [6]

Perbedaan pada penelitian pertama adalah Responden yang didapatkan berdasarkan penyebaran kuesioner yaitu sebanyak 30 responden dan berasal dari mahasiswa semester 5 program studi S1 Teknik Informatika. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-probability Sampling* sedangkan penelitian saat ini yaitu teknik pengambilan Sample ini dilakukan secara *simple random sampling* dan metode *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran Sample dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 70 mahasiswa dari 189 mahasiswa aktif program studi S1 Jurusan Teknik Informatika sebagai responden. Perbedaan pada penelitian ketiga yaitu Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual (Service Quality Electronic)* dalam Kuesionernya hanya terdapat 4 dimensi saja sedangkan pada penelitian yang akan dibuat yaitu menggunakan metode EUCS dan penelitian saat ini menggunakan 5 dimensi. Perbedaan pada penelitian kedua yaitu metode penelitian dan jumlah responden yang menggunakan 35 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling* untuk memilih responden, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan 70 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Simple Random Sampling*.

3. Metodologi

3.1 Alur Proses Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada diagram alur pada Gamba 1:



Gambar 1. Alur Proses Penelitian

3.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Sepuluh Nopember Jayapura Jurusan Teknik Informatika yang berstatus aktif sebanyak 189 Mahasiswa. Sedangkan sampel diambil dengan menerapkan teknik simple random sampling karena sebagai sampel akan diambil secara acak. Sample penelitian diperoleh dari populasi yang telah di tentukan yaitu seluruh mahasiswa Universitas Sepuluh Nopember Jayapura jurusan Teknik Informatika yang berstatus aktif sebanyak 189 mahasiswa. Maka diperoleh jumlah sample berdasarkan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(1) \\
 &= \frac{189}{1 + 189(0.1)^2} \\
 &= 65,39
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sample/jumlah responden

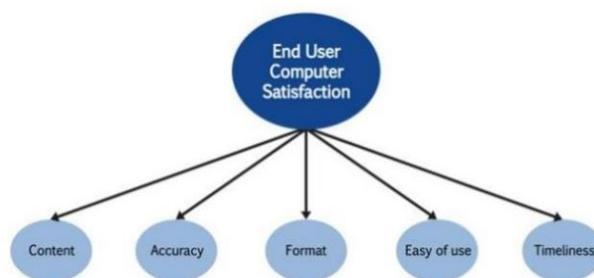
N = Ukuran populasi

e = *Error Tolerance* (Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan Sample yang masih bisa ditolerir; e= 0,1 atau 10%) [7]

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan persamaan 1 maka diperoleh jumlah sampe sebanyak 65,39. Untuk hasil lebih akurat maka jumlah Sample dibulatkan menjadi 70 mahasiswa.

3.3 Penyusunan Kuisisioner

Tahap penyusunan kuisisioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) seperti yang ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian EUCS[8]

Adapun keterkaitan penjelasan pada model EUCS tersebut terhadap penelitian ini, meliputi sebagai berikut:

1. *Content*

Dimensi ini akan mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi/konten suatu Sistem yang memuat informasi sesuai kebutuhan pengguna. Berupa fungsi-fungsi serta modul yang dapat digunakan oleh pengguna Sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. [9]

2. *Accuracy*

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima masukan untuk diolah menjadi informasi.[9]

3. *Format*

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika suatu antarmuka sistem program aplikasi itu sendiri. Format juga dapat dihasilkan oleh sistem apakah menarik serta memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektifitas dari pengguna itu sendiri.[9]

4. *Ease of Use*

Dimensi ini mengukur kepuasan berdasarkan menggunakan sistem secara mudah dan efektif. sisi kemudah pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi. [9]

5. *Timeliness*

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan dan menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.[9]

Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, penulis menyusun pernyataan kuisiner seperti pada tabel 1.

Table 1. Pernyataan Kuesioner

Dimensi (Eucs)	Id	Pertanyaan
Content	C1	Isi dari informasi di Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) sesuai kebutuhan anda [3]
	C2	Isi dari informasi di Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) mudah dipahami [3]
	C3	Isi dari informasi di Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) mengatasi masalah konsistensi data dalam sistem
	C4	Isi dari informasi di Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) kualitas pengaturan dan penyajian informasi
	C5	Isi dan informasi oleh Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) menyajikan informasi dengan cara yang responsif terhadap feedback
Accuracy	A1	Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) jarang terjadi error ketika anda menggunakannya.
	A2	Tersedia searching untuk pengguna Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM)
	A3	Adanya user id dan password untuk setiap user pada Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM)
	A4	Setiap tombol di Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) yang anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai

Dimensi (Eucs)	Id	Pertanyaan
Format	A5	Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat [10]
	A6	Hasil output pada layar, dari Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan
	F1	Desain tampilan Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) memiliki pengaturan warna yang menarik [3]
	F2	Desain tampilan Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) memiliki layout yang memudahkan pengguna [3]
Ease of Use	F3	Desain tampilan Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) memiliki struktur menu yang mudah dipahami [3]
	F4	Desain tampilan Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) menggunakan font yang jelas dan mudah dibaca [3]
	E1	Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.
	E2	Terdapat manual bantuan (help menu) di dalam Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM)
Timeliness	E3	Navigasi yang ada pada Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) tidak membingungkan pengguna
	E4	Sering Anda mengalami masalah ketika mengakses data yang dibutuhkan dalam Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM)
	T1	Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.
	T2	Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM) dapat diakses dengan cepat
	T3	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM)

Kriteria penilaian terhadap pernyataan kuisioner menggunakan skala likert yang dapat mengukur tanggapan suatu individu atau kelompok orang terhadap suatu fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan skala likert [11] seperti yang ditampilkan pada tabel 2.

Table 2. Skala likert

Pilih Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat tidak setuju (STS)	1	4
Tidak setuju (TS)	2	3
Setuju (S)	3	2
Sangat Setuju (SS)	4	1

3.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner melalui *link google form* yang telah disusun dengan menggunakan metode eucs yang ditujukan langsung ke mahasiswa yang jurusan Teknik Informatika di Universitas Sepuluh Nopember Jayapura. Penelitian ini menggunakan skala Likert dari 1 sampai dengan 4 yang menunjukkan tingkat kepuasan “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”. [12]

a. Karakteristik Responden

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	39	39 %
2	Perempuan	56	56 %
	jumlah	96	96%

2) Berdasarkan Status

Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	2018	48	48%
2	2019	22	22%
3	2020	14	14%
4	2021	12	12%
jumlah		96	96%

3.4 Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada mahasiswa Universitas Sepuluh Nopember Papua, diperoleh rekapitulasi data seperti yang ditunjukkan pada table 5 sebagai berikut:

Table 5. Hasil Rekapitulasi

Pertanyaan	End User Computing Satisfaction (EUCS)			
	STS	TS	S	SS
C1	2	20	21	12
C2	2	14	30	12
C3	1	12	36	0
C4	4	8	1	48
C5	0	18	39	0
A1	9	8	6	28
A2	4	12	15	28
A3	0	26	27	0
A4	3	28	18	0
A5	1	26	21	8
A6	1	22	15	8
F1	7	10	27	8
F2	7	0	33	8
F3	12	2	21	8
F4	6	14	27	12
E1	0	16	36	4
E2	3	20	24	8
E3	8	18	15	16
E4	4	18	21	4
T1	6	14	18	16
T2	11	12	15	4
T3	10	6	21	16

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sebagai teknik dalam mengolah data hasil penyebaran kuisioner. Penulis melakukan analisis data dengan alur sebagai berikut:

1. Uji *Validitas*

Dengan melakukan uji validitas akan dapat diketahui tingkat kebenaran dan ketepatan kuisioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Tingkat Kepuasan Mahaiswa (TIKAM).[13] item kuisioner dinyatakan valid jika mendapati nilai r hitung dimana lebih besar daripada nilai r tabel. Dari total 70 responden maka nilai r tabel adalah sebesar 0,196. Penulis telah menghitung nilai r tabel menggunakan *software* SPSS dengan hasil yang ditampilkan pada tabel 6.

Table 6. Uji Validasi

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Content	C1	0,853	0,196	Valid
	C2	0,890	0,196	Valid
	C3	0,918	0,196	Valid

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Accuracy	A1	0,884	0,196	Valid
	A2	0,844	0,196	Valid
	F1	0,846	0,196	Valid
Format	F2	0,875	0,196	Valid
	F3	0,889	0,196	Valid
Ease of Use	E1	0,821	0,196	Valid
	E2	0,857	0,196	Valid
	E3	0,846	0,196	Valid
Timelines	T1	0,885	0,196	Valid
	T2	0,916	0,196	Valid
	T3	0,934	0,196	Valid
User Satisfaction	US 1	0,892	0,196	Valid
	US 2	0,919	0,196	Valid

2. Uji Reliabilitas

Dengan melakukan uji reliabilitas akan dapat didapati seberapa konsisten kuisiонер sebagai instrument penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TIKAM).[14] Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha dimana lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 7.

Table 7. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,802	Reliabel

Berikut adalah Analisis Presentase dari setiap dimensi:

1) Uji reliabilitas *content*

Table 8. Output Uji Reliabilitas Content

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,864	3

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,864 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

2) Uji reliabilitas *accuracy*

Table 9. Output Uji Reliabilitas accuracy

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
659	2

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,659 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

3) Uji reliabilitas Format

Table 10. Output Uji Reliabilitas Format
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,838	3

Berdasarkan Tabel 10. menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,838 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

4) Uji reliabilitas *Ease of use*Table 11. Output Uji Realibilitas Ease of use
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,789	3

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,789 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

5) Uji reliabilitas *Timeliness*Table 12. Output Uji Reliabilitas Timeliness
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,898	3

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,898 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

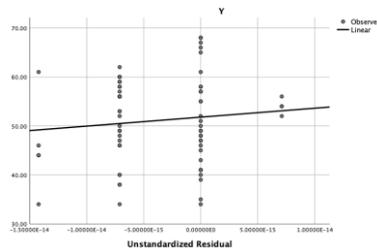
6) Uji reliabilitas *user satisfaction*Table 13. Output Uji user satisfaction
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,779	2

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,779 yang artinya variabel-variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Gambar 3 output uji normalitas P Plots

Hasil uji normalitas P Plots diatas menunjukkan titik-titik mengikutidan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas

2. Uji Heteroskedastis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji glejser untuk mencari nilai uji heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser:

Table 14. Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

		Coefficients ^a					Collinearity	Statistics
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.105E-15	.000		.000	1.000		
	T.X1	1.000	.000	.300	185478508	.000	.665	1.504
	T.X2	1.000	.000	.372	213458479	.000	.572	1.747
	T.X3	1.000	.000	.225	136445812	.000	.636	1.572
	T.X4	1.000	.000	.254	152568361	.000	.624	1.603
	T.X5	1.000	.000	.222	139198655	.000	.679	1.472

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 14 dengan tingkat signifikansi > 0,05 maka didapat hasil:

Table 15. Tabel Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil
Content	0,548	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Accuracy	0,271	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Format	0,531	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Ease of Use	0,024	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Timelines	0,351	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 15 kelima variabel ini yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines* tidak mengalami gejala heteroskedastisitas yang artinya dalam model regresi linear ini bisa dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

4. Dari hasil perhitungan statistic menggunakan SPSS di peroleh dari regresi ordinal dari masing-masing variabel yaitu:

Variabel content (Isi) yang memiliki nilai netral maka variabel *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Variabel *accuracy* (Akurat) memiliki nilai tidak setuju maka variabel *accuracy* tidak pengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (Kepuasan Pengguna). [15] Variabel format (bentuk) memiliki nilai netral maka variabel Format berpengaruh terhadap variabel User Satisfaction. Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) memiliki nilai netral maka variabel *ease of use* berpengaruh terhadap variabel User Satisfaction. Variabel *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki nilai netral maka variabel *timeliness* berpengaruh.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode EUCS, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Sistem Tikam merasa puas dengan penggunaannya. Aspek-aspek seperti antarmuka pengguna yang mudah dinavigasi, kinerja sistem yang memuaskan, dan dukungan teknis yang memadai, secara keseluruhan, telah memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Namun, meskipun kepuasan

pengguna secara keseluruhan cukup tinggi, terdapat beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut. Beberapa masukan dari pengguna menunjukkan bahwa ada potensi peningkatan dalam kinerja sistem saat beban pengguna meningkat[14]. Perbaikan pada aspek ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mencegah terjadinya keluhan tentang keterbatasan kinerja sistem pada saat tertentu. Selain itu, beberapa pengguna menyatakan keinginan untuk melihat peningkatan fitur dan fungsionalitas dalam Sistem Tikam, terutama terkait interaksi dengan staf akademik. Pengembangan lebih lanjut dalam hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi antara mahasiswa dan staf akademik, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem.

Rekomendasi Masa Mendatang Berdasarkan pembahasan hasil analisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Tikam, beberapa rekomendasi untuk masa mendatang adalah sebagai berikut: Pihak pengelola sistem harus terus berusaha untuk meningkatkan kinerja Sistem Tikam, terutama dalam menghadapi beban pengguna yang tinggi. Pengoptimalan infrastruktur dan tata kelola teknologi informasi dapat membantu mengatasi tantangan ini. Pengembangan Fitur dan Fungsionalitas: Pengembangan lebih lanjut pada fitur dan fungsionalitas Sistem Tikam harus menjadi fokus dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna. Kemampuan untuk berinteraksi dengan staf akademik secara online dan mengakses informasi lebih mendalam akan memberikan nilai tambah bagi pengguna.

Penyediaan Pelatihan dan Dukungan: Pihak pengelola sistem perlu memastikan bahwa pengguna mendapatkan pelatihan yang memadai dalam menggunakan Sistem Tikam. Selain itu, layanan dukungan teknis yang responsif dan efisien juga harus diberikan untuk membantu pengguna mengatasi masalah teknis dengan cepat. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Sistem Tikam akan terus berkembang dan dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan keberlanjutan dan relevansi sistem dalam menghadapi tantangan masa depan.

5. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Tikam) menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

- 1) Tingkat Kepuasan Pengguna yang Relatif Tinggi: Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Sistem Tikam merasa puas dengan penggunaannya. Aspek-aspek yang dinilai positif meliputi kemudahan penggunaan antarmuka, kinerja sistem, dan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem.
- 2) Antarmuka Pengguna yang Mudah Dinavigasi: Pengguna merespons positif terhadap tata letak dan navigasi antarmuka pengguna Sistem Tikam. Kemudahan penggunaan ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mengakses informasi akademik yang mereka butuhkan.
- 3) Kinerja Sistem yang Memuaskan: Mayoritas pengguna menyatakan bahwa kinerja Sistem Tikam berada pada tingkat yang dapat diterima. Namun, terdapat beberapa masukan terkait perbaikan dalam kinerja saat beban pengguna meningkat.
- 4) Dukungan Teknis yang Memadai: Sebagian besar pengguna merasa bahwa dukungan teknis yang diberikan oleh tim terkait Sistem Tikam cukup baik. Dukungan ini memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa masalah teknis yang muncul dapat diatasi dengan cepat dan efektif.

Dalam keseluruhan, analisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Tikam menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan manfaat yang signifikan bagi para mahasiswa dan berhasil memenuhi sebagian besar harapan pengguna. Namun, sebagai upaya berkelanjutan, pihak pengelola sistem harus tetap berusaha untuk terus meningkatkan dan memperbaiki Sistem Tikam agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Implementasi perbaikan yang diusulkan oleh responden dapat berperan penting dalam mencapai tujuan tersebut dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

Daftar Referensi

- [1] Y. Asni and D. Irfan, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smk N 2 Pariaman," *Jav. J. Vokasi Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2022, doi: 10.24036/javit.v2i1.75.
- [2] T. Harmini, F. R. Pradana, N. Fikri, and A. L. Hazmi, "Sistem Fingerprint Scanner Masjid Dengan Metode Structural Equation Modeling (Sem) Analysis of Student Satisfaction on Quality of Master Fingerprint Scanner System With Structural Equation Modeling (Sem)," vol. 2, no. 1, pp. 23–34, 2020.
- [3] N. Amalia and W. Hapsoro, "Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *IC-Tech*, vol. XVI, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [4] N. Cahyono, J. Nashar, and U. Jaya, "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Classroom Pada Pembelajaran di Masa Pandemic Covid-19 menggunakan Metode Pieces," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 3, p. 305, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i3.1542.
- [5] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [6] M. Rahmawita, Y. Kartika, and Megawati, "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Pada Fkip Universitas Riau," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 67–72, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/5017>
- [7] T. W. Andika, I. Irsyadunas, and A. Y. Pernanda, "ANALISIS EUCS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-VOTING BEM UNIVERSITAS PGRI SUMATERA BARAT," *PeTeKa*, vol. 6, no. 1, pp. 34–38, Jan. 2023, doi: 10.31604/ptk.v6i1.34-38.
- [8] N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, "Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2021, doi: 10.24176/sitech.v4i1.6031.
- [9] Ketut Suprpta, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 5–11, 2018.
- [10] A. Fitriansyah and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- [11] D. Gunawan, M. Suyanto, and H. Henderi, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Respati*, vol. 15, no. 1, pp. 50–58, Mar. 2020, doi: 10.35842/JTIR.V15I1.331.G295.
- [12] A. Y. Kungkung, E. Pratiwi, C. M. Karyati, M. S. Informasi, and U. Gunadarma, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Online Menggunakan Fuzzy Servqual," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–12, 2023.
- [13] M. Eucs and D. A. N. Ipa, "Analisis kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana menggunakan metode eucs dan ipa," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 1–14, 2021.
- [14] M. Pangri, Sunardi, and R. Umar, "Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Semin. Nas. Teknol. Fak. Tek. Univ. Krisnadwipayana*, no. 17, pp. 514–519, 2019, [Online]. Available: <https://journal.teknikunkris.ac.id/index.php/semnastek/article/download/548/486>
- [15] M. Rahmawita, Riswandi, I. Maita, Zarnelly, and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode EUCS Dalam Penggunaan SIASY Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 201–209, 2022.