

## Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Kecitaan Harefa

Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspiptek No.46, Buaran, Serpong,  
Tangerang Selatan, Banten, Indonesia, 15310  
e-mail: kecitaan21@gmail.com

Submitted Date: November 17<sup>th</sup>, 2022  
Revised Date: December 25<sup>th</sup>, 2022

Reviewed Date: December 20<sup>th</sup>, 2022  
Accepted Date: December 30<sup>th</sup>, 2022

### Abstract

User satisfaction is one of the most important factors for the successful implementation of information systems, including academic information systems in tertiary institutions. The academic information system at the Polytechnic has never been evaluated for user satisfaction, so there may be obstacles in its use. Since the implementation of this academic information system, several problems have been found, such as incorrect grades entered, some functions not running optimally, information is rarely updated, sometimes the server goes down, so the system cannot be used. The problem encountered may be due to an academic information system whose satisfaction factor has never been evaluated based on the end user's perception. As a result, the system does not meet the end user's needs and expectations so they are not very satisfied with using it. The purpose of this study is to measure the quality of academic information systems and determine user satisfaction. The model used in this study is End User Computer Satisfaction (EUCS) which consists of five factors, namely Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness as the independent variable and satisfaction as the dependent variable. The sample in this study was 146 respondents consisting of students. Data collection used a closed questionnaire consisting of 13 questions for the five variables studied. The results of this study were obtained based on data analysis carried out using descriptive analysis techniques using a range of categories and percentages via a Likert scale. The results of this study indicate that the level of satisfaction of users of academic information systems at Polytechnics as a whole is included in the agree category. Users feel satisfied using the Polytechnic academic information system, with a percentage value of 76.43%.

Keywords: Information Systems; User Satisfaction; EUCS

### Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor terpenting bagi keberhasilan implementasi sistem informasi, termasuk sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Sistem informasi akademik di Politeknik belum pernah dievaluasi kepuasan penggunaannya, sehingga kemungkinan adanya kendala dalam penggunaannya. Sejak pengimplementasian sistem informasi akademik ini masih ditemukan beberapa masalah seperti kesalahan nilai yang dimasukkan, beberapa fungsi tidak berjalan maksimal, informasi jarang diperbarui, terkadang server mati, sehingga sistem tidak dapat digunakan. Masalah yang dihadapi mungkin karena sistem informasi akademik yang faktor kepuasannya tidak pernah dievaluasi berdasarkan persepsi pengguna akhir. Akibatnya, sistem tidak memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir sehingga mereka tidak begitu puas menggunakannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik dan mengetahui kepuasan penggunaannya. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computer Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima faktor yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, *Timeliness* sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 146 responden yang terdiri dari mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup terdiri dari 13 butir pertanyaan untuk



kelima variabel yang diteliti. Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala *likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Politeknik secara keseluruhan termasuk dalam kategori setuju. Pengguna merasa puas menggunakan sistem informasi akademik Politeknik, dengan nilai persentase sebesar 76,43%.

Kata Kunci : Sistem Informasi; Kepuasan Pengguna; EUCS

## 1 Pendahuluan

Teknologi informasi memiliki efek transformatif pada berbagai bidang kehidupan dan mencakup semua bidang informasi dalam pendidikan. Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan telah menciptakan banyak fungsi baru yang dapat mendukung proses pendidikan (Wijaya, 2017). Kemajuan teknologi juga telah mendorong semua lembaga pendidikan di negara berkembang seperti Indonesia untuk membuat aplikasi *website* sebagai pusat informasi dan komunikasi (Rosalina, 2017). Tidak hanya aplikasi *website* dengan tujuan penerapan teknologi ini, institusi pendidikan di Indonesia juga sedang membangun sistem informasi pendidikan tinggi untuk mendukung semua aktivitas siswa, guru dan staf anggota lainnya.

Politeknik sebagai *trendsetter* institusi pendidikan tinggi pariwisata, budaya dan agama, untuk bersaing di tingkat nasional dan internasional, juga terlibat dalam implementasi pengembangan teknologi di bidang pendidikan. Salah satunya adalah membangun sistem informasi akademik. Sistem ini meliputi proses pembelajaran, cara pengisian kartu rencana studi (KRS), pencatatan kartu hasil studi (KHS), rencana perkuliahan, penginputan nilai dan informasi tentang kegiatan kampus.

Sejak pengimplementasian sistem informasi akademik ini masih ditemukan beberapa masalah, yaitu kesalahan nilai yang dimasukkan, beberapa fungsi tidak bekerja maksimal, informasi jarang diperbaharui (*update*), server terkadang *crash* yang membuat sistem tidak dapat diakses. Permasalahan yang muncul mungkin berasal dari sistem informasi akademik yang faktor kepuasannya tidak pernah dievaluasi berdasarkan persepsi pengguna akhir. Akibatnya, sistem tidak memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir, yang mengakibatkan ketidakpuasan pengguna terhadap penggunaannya.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis ingin melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang meliputi lima faktor yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Populasi dan Sampel diambil dari data mahasiswa yang selama ini telah menggunakan sistem informasi akademik. Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala *likert*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengelola sistem informasi akademik ketika mengambil keputusan dalam merencanakan pengembangan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mewujudkan keberhasilan sistem informasi.

## 2 Penelitian Terkait

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (Wijaya, 2017) dinyatakan bahwa perlu dilakukan analisis untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi *Elearning*, dalam hal ini mahasiswa STIKOM Bali. Metode yang digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan hasil evaluasi isi 3.842, akurasi 3.825, bentuk 3.703, kemudahan pemakaian 3.600 dan ketepatan waktu 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, nilai evaluasi dari 5 indikator semuanya >3 yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa cukup puas dengan penggunaan *Elearning* di STIKOM Bali.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fitriansyah (Fitriansyah, 2018) dinyatakan bahwa perlu mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* Universitas Universal agar pengelola memiliki gambaran tingkat kepuasan pengguna sekaligus sebagai dasar evaluasi ke depannya. Pengukuran

kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini digunakan karena dapat memeriksa faktor-faktor penting, konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kepuasan terhadap kecepatan dan kehandalan sistem. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan seluruh pengguna *website* Universitas Universal rata-rata 2.64 berada pada level 3 (Netral) yang berarti menurut responden secara umum *website* Universitas Universal tidak memuaskan pengguna. Untuk variabel *content* memiliki nilai rata-rata 2.45 berada di level 2 (Tidak Puas), variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata 2.80 berada di level 3 (Netral), variabel *format* memiliki nilai rata-rata 2.41 berada di level 2 (Tidak Puas), variabel *ease of use* memiliki nilai rata-rata 2.89 berada di level 3 (Netral) dan variabel *timeliness* memiliki nilai rata-rata 2.63 berada di level 3 (Netral).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati (Nurmaini & Ismiati, 2016) dinyatakan bahwa untuk mengetahui kegunaan dan kepuasan pengguna OPAC perpustakaan UIN Suska Riau. Penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini menekankan kepuasan pengguna, dengan menganalisis sistem berdasarkan isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Objek dalam penelitian ini yaitu pengguna OPAC perpustakaan UIN Suska Riau dengan responden yang dipilih secara acak sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap OPAC secara umum termasuk ke dalam kategori setuju. Pengguna puas terhadap OPAC, dengan nilai persentase sebesar 74,10%.

### 3 Metodologi

Metode yang digunakan peneliti dalam merancang model untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

#### 1. Sumber Data

##### a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber, yaitu melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa.

##### b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti literatur, buku, jurnal dan informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah tingkat kepuasan.

#### 2. Sampel Data Penelitian

Sampel data dari penelitian ini adalah data mahasiswa. Jumlah keseluruhan mahasiswa sebanyak 228 orang. Pengambilan sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Nilai presisi misalnya 95% atau sig.=0.05

Karena data yang digunakan adalah 228 orang dengan tingkat deteksi *error* adalah 5%, maka sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{228}{228(0.05)^2 + 1}$$
$$= 146,22 =$$

> jika dibulatkan menjadi 146 jenis data.

Jadi jumlah sampel untuk seluruh program studi adalah 146.

Tabel 1. Pengambilan Sampel Berdasarkan Program Studi

| No. | Program Studi | Jumlah Mahasiswa | Sampel |
|-----|---------------|------------------|--------|
| 1   | D3 Perhotelan | 40               | 15     |
| 2   | D4 perhotelan | 62               | 37     |
| 3   | D4 UPW        | 126              | 94     |

### Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi sistem informasi akademik

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa.
2. Melakukan studi pustaka tentang *user satisfaction*.
3. Menghitung hasil penilaian kuesioner.

4. Menyimpulkan hasil penelitian, dan memberi saran terhadap penelitian selanjutnya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif tentang kepuasan penggunaan sistem informasi akademik menggunakan *EUUS*. Jenis data yang digunakan dalam kuesioner merupakan data interval. Bentuk skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap gejala atau fenomena di lingkungannya.

Dalam penelitian ini, responden diberikan pertanyaan positif. Ini mungkin menggambarkan alokasi poin pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner.

Jenis data ini juga tergolong data independen, dimana setiap jawaban responden yang satu tidak berpengaruh atau tidak dipengaruhi oleh jawaban responden yang lainnya.

#### Defenisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), data mengenai bentuk (*Format*), data mengenai kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan data mengenai ketepatan waktu (*Timelines*) serta data mengenai tingkat kepuasan pemakai/pengguna *Website* Sistem Informasi Akademik. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasikan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data berupa skala interval yang diterapkan pada semua item dalam pertanyaan yang terdiri dari 5 alternatif jawaban seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Likert

| Skala | Keterangan          | Singkatan |
|-------|---------------------|-----------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju | STS       |
| 2     | Tidak Setuju        | TS        |
| 3     | Netral              | N         |
| 4     | Setuju              | S         |
| 5     | Sangat Setuju       | SS        |

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel – Variabel Penelitian

| Variabel           | Indikator  | Skala    |
|--------------------|--|----------|
| <i>content</i>     | Isi dari informasi sesuai kebutuhan  | Interval |
|                    | Isi dari informasi mudah dipahami  |          |
|                    | Isi dari informasi sudah lengkap   |          |
|                    | Isi dari informasi sangat jelas  |          |
| <i>Accuracy</i>    | <i>Website</i> menampilkan informasi yang benar dan tepat                            | Interval |
|                    | Setiap tautan di situs selalu menampilkan halaman <i>web</i> yang sesuai saat diklik |          |
| <i>Format</i>      | Desain layar sistem memiliki pengaturan warna yang menarik                           | Interval |
|                    | Desain layar sistem memiliki tata letak yang memudahkan pengguna                     |          |
|                    | Desain layar sistem memiliki menu dan <i>link</i> yang mudah dipahami                |          |
| <i>Ease of Use</i> | <i>Website</i> sangat mudah digunakan  | Interval |
|                    | <i>Website</i> dapat diakses dengan mudah dari mana saja, kapan saja                 |          |
| <i>Timeliness</i>  | Informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan cepat melalui <i>website</i>        | Interval |
|                    | <i>Website</i> selalu menampilkan informasi yang terbaru                             |          |

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif. Penyajian data dilakukan dengan mencari frekuensi absolut, frekuensi relatif (mencari persentase) dan mencari *trend* kunci yaitu: modus, median dan rata-rata.

Karena data dikumpulkan melalui kuesioner, maka keseriusan responden dalam

menjawab pertanyaan dalam penelitian menjadi sangat penting. Keabsahan atau kesahihan hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Jika alat ukur yang digunakan tidak benar dan/atau tidak dapat diandalkan, maka hasil penelitian tidak sesuai dengan kenyataan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua jenis pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang memeriksa kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuisioner tertutup yang jawabannya tersedia dalam interval nomor 1-5. Survei diuji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciences*) Windows. Versi 23.

#### 4 Hasil dan Pembahasan

##### Hasil Distribusi Survei

Kuesioner dibagikan langsung kepada responden yang terdiri dari 3 program studi yang ada di Politeknik dengan jumlah responden sebanyak 146, jumlah pertanyaan sebanyak 13 pertanyaan.

Tabel 4. Rekap hasil pengisian Kuisioner

| Variabel    | ID | STS | TS | N  | S  | SS |
|-------------|----|-----|----|----|----|----|
| Content     | C1 | 1   | 14 | 35 | 45 | 51 |
|             | C2 | 3   | 6  | 41 | 61 | 35 |
|             | C3 | 0   | 15 | 38 | 59 | 34 |
|             | C4 | 0   | 7  | 48 | 57 | 34 |
| Accuracy    | A1 | 0   | 13 | 38 | 57 | 38 |
|             | A2 | 4   | 12 | 33 | 52 | 45 |
| Format      | F1 | 2   | 11 | 37 | 60 | 36 |
|             | F2 | 1   | 14 | 33 | 60 | 38 |
|             | F3 | 0   | 13 | 31 | 59 | 43 |
| Ease of use | E1 | 2   | 13 | 34 | 57 | 40 |
|             | E2 | 2   | 15 | 39 | 58 | 32 |
| Timeliness  | T1 | 1   | 18 | 30 | 56 | 41 |
|             | T2 | 8   | 13 | 22 | 50 | 53 |

##### Hasil Uji Kuesioner

###### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan mengkorelasikan setiap

pertanyaan dengan skor total masing-masing variabel. Angka korelasi yang ditentukan secara statistik harus dibandingkan dengan nilai kritis dari tabel korelasi dengan signifikansi 5% untuk nilai r. Pada penelitian ini penulis menguji validitas 146 angket yang dibagikan kepada siswa dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Df = N - 2 \quad Df = 146 - 2$$

$$Df = 144$$

Didapatkan nilai  $Df = 144$ , berdasarkan tabel *r product moment*, nilai  $Df = 144$  r tabelnya adalah 0.1625. Hasil uji validitas seperti pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

| Variabel    | ID | rHitung | rTabel | Keterangan |
|-------------|----|---------|--------|------------|
| Content     | C1 | 0.743   | 0.1625 | Valid      |
|             | C2 | 0.670   | 0.1625 | Valid      |
|             | C3 | 0.657   | 0.1625 | Valid      |
|             | C4 | 0.569   | 0.1625 | Valid      |
| Accuracy    | A1 | 0.564   | 0.1625 | Valid      |
|             | A2 | 0.564   | 0.1625 | Valid      |
| Format      | F1 | 0.584   | 0.1625 | Valid      |
|             | F2 | 0.595   | 0.1625 | Valid      |
|             | F3 | 0.620   | 0.1625 | Valid      |
| Ease of use | E1 | 0.547   | 0.1625 | Valid      |
|             | E2 | 0.547   | 0.1625 | Valid      |
| Timeliness  | T1 | 0.532   | 0.1625 | Valid      |
|             | T2 | 0.532   | 0.1625 | Valid      |

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* di atas kepututannya yaitu sebesar 0.1625. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas semua pertanyaan penelitian adalah VALID.

###### 2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data cukup menunjukkan tingkat akurasi, presisi, stabilitas, atau konsistensi alat tersebut dalam

menggambarkan gejala spesifik pada individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan yang valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* karena nilai respon terdiri dari range nilai yang harus memiliki koefisien *alpha* yang lebih tinggi. Berikut nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner

| Variabel           | rHitung | rTabel | Keterangan |
|--------------------|---------|--------|------------|
| <i>Content</i>     | 0.830   | 0.6    | Reliable   |
| <i>Accuracy</i>    | 0.718   | 0.6    | Reliable   |
| <i>Format</i>      | 0.767   | 0.6    | Reliable   |
| <i>Ease of use</i> | 0.707   | 0.6    | Reliable   |
| <i>Timeliness</i>  | 0.690   | 0.6    | Reliable   |

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa semua memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas kepututannya yaitu sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas semua pertanyaan penelitian adalah RELIABLE.

### Hasil Evaluasi Menggunakan Metode EUCS

Tabel 7. Range Kategori *Content*

|                   |            |        |             |             |      |
|-------------------|------------|--------|-------------|-------------|------|
| 0                 | 600        | 1200   | <b>1800</b> | <b>2400</b> | 2920 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>    | 5           |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%      | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas        | Sangat Puas |      |

Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Content* adalah sebesar 76.44% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

#### 2. Variabel *Accuracy*

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka

Untuk menganalisis variabel-variabel pada penelitian ini diambil nilai rata-rata komponen dari setiap variabel, lalu dibuat interval untuk setiap nilai dari setiap variabel, berikut ini penjelasan tiap-tiap variabel penelitian:

#### 1. Variabel *Content*

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ ).

$$\Sigma SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.}$$

$$= 5 \times 4 \times 146 = 2920$$

b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 2232

c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100$$

$$P = \frac{2232}{2920} \times 100 = 76.44\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ ).

$$\Sigma SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.}$$

$$= 5 \times 2 \times 146 = 1460$$

b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 1118

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} = X 100$$

$$P = \frac{1118}{1460} = X 100 = 76.57\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Range Kategori *Accuracy*

|                   |            |        |            |             |      |
|-------------------|------------|--------|------------|-------------|------|
| 0                 | 300        | 600    | <b>900</b> | <b>1200</b> | 1460 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>   | 5           |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%     | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas       | Sangat Puas |      |

Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Accuracy* adalah sebesar 76.57% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

### 3. Variabel *Format*

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ESK).

ESK = Skor tertinggi tiap item pernyataan X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden.

$$= 5 \times 3 \times 146 = 2190$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 1683  
 c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} = X 100$$

$$P = \frac{1683}{2190} = X 100 = 76.85\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Range Kategori *Format*

|                   |            |        |             |             |      |
|-------------------|------------|--------|-------------|-------------|------|
| 0                 | 450        | 900    | <b>1350</b> | <b>1800</b> | 2190 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>    | 5           |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%      | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas        | Sangat Puas |      |

Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Format* adalah sebesar 76.85% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

### 4. Variabel *Ease of use*

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ESK).

ESK = Skor tertinggi tiap item pernyataan X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden.

$$= 5 \times 2 \times 146 = 1460$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 1099  
 c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} = X 100$$

$$P = \frac{1099}{1460} = X 100 = 75.27\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Range Kategori *Ease of use*

|                   |            |        |            |             |      |
|-------------------|------------|--------|------------|-------------|------|
| 0                 | 300        | 600    | <b>900</b> | <b>1200</b> | 1460 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>   | <b>5</b>    |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%     | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas       | Sangat Puas |      |

Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Ease of use* adalah sebesar 75.27% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

5. Variabel *Timeliness*

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ ).

$\Sigma SK$  = Skor tertinggi tiap item pernyataan X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden.

$$= 5 \times 2 \times 146 = 1460$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 1121

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} = X 100$$

$$P = \frac{1121}{1460} = X 100 = 76.78\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Range Kategori *Timeliness*

|                   |            |        |            |             |      |
|-------------------|------------|--------|------------|-------------|------|
| 0                 | 300        | 600    | <b>900</b> | <b>1200</b> | 1460 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>   | <b>5</b>    |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%     | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas       | Sangat Puas |      |

Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Timeliness* adalah sebesar 76.78% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

6. Semua Variabel

Untuk mengetahui kategori jawaban pengguna dari pernyataan yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan metode *likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ ).

$\Sigma SK$  = Skor tertinggi tiap item pernyataan X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden.

$$= 5 \times 13 \times 146 = 9490$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel *Content* (SH) = 7253

- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} = X 100$$

$$P = \frac{7253}{9490} = X 100 = 76.43\%$$

Dari perhitungan di atas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Range Kategori Semua Variabel

|                   |            |        |            |             |      |
|-------------------|------------|--------|------------|-------------|------|
| 0                 | 300        | 600    | <b>900</b> | <b>1200</b> | 1460 |
| 1                 | 2          | 3      | <b>4</b>   | <b>5</b>    |      |
| 0-20%             | 21-40%     | 41-60% | 61-80%     | 81-100%     |      |
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Netral | Puas       | Sangat Puas |      |



Dari range kategori terlihat bahwa hasil distribusi persentase jawaban pengguna berdasarkan variabel *Timeliness* adalah sebesar 76.78% adalah termasuk kedalam kategori **Puas**.

Hasil keseluruhan perhitungan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Keseluruhan Perhitungan Data

| Variabel           | Hasil Perhitungan Data (%) | Skala Interval | Skala Likert | Hasil Keseluruhan |
|--------------------|----------------------------|----------------|--------------|-------------------|
| <i>Content</i>     | 76.44                      | 4              | Puas         | 76.43%<br>(Puas)  |
| <i>Accuracy</i>    | 76.57                      | 4              | Puas         |                   |
| <i>Format</i>      | 76.85                      | 4              | Puas         |                   |
| <i>Ease of use</i> | 75.27                      | 4              | Puas         |                   |
| <i>Timeliness</i>  | 76.78                      | 4              | Puas         |                   |

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna merasa puas dengan Sistem Informasi Akademik Politeknik. Hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 76,43% pengguna setuju dengan adanya sistem informasi akademik Politeknik.
2. Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:
  - a. *Content*, Sistem Informasi Akademik berisikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan persentase sebesar 76,44% yang termasuk kedalam kategori Puas.
  - b. *Accuracy*, Pemustaka sudah puas dengan keakuratan Sistem Informasi Akademik dengan persentase sebesar 76,57% yang termasuk kedalam kategori Puas.
  - c. *Format*, Pemustaka puas dengan tampilan Sistem Informasi Akademik dengan persentase sebesar 76,85% yang termasuk kedalam kategori Puas.
  - d. *Ease of Use*, Sistem Informasi Akademik mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 75.27% yang termasuk kedalam kategori Puas.
  - e. *Timeliness*, Informasi pencarian buku yang dibutuhkan lebih cepat melalui Sistem Informasi Akademik dengan persentase sebesar 76.78% yang termasuk kedalam kategori Setuju.

## Referensi

- Arieska, P. K. (2018). Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. *Statistika*, 166-171.
- Arif Saputra, D. K. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus ii IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 58-66.
- Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4834.
- Fitriansyah, A. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*, 52.
- Haerudin, H. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Www.my.unpam.ac.id dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 174-178.
- Marlindawati, P. I. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 55-66.
- Mortezaie, Mohsen Dastgir & Ahmad S. (2012). Factors Affecting The End-User Computing Satisfaction. *Business Intelligence Journal*, 292-298.
- Noer hikmah, A. S. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online BPJS Kesehatan.

- Prosiding SEMNASTEK Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 1-10.
- Nurmaini & Ismiati. (2016). Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 71-75.
- Oktavia, P. (2016). Penerapan Metode Servqual dan Metode Eucs Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet Service Provider (Studi Kasus Pada PT. Platinum Citra Indonesia, Tangerang). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 69-79.
- Purwanto, R. (2017). Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Sekolah. *Jurnal Teknologi Terapan*, 24-31.
- Rosalina. (2017). Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Seminar Nasional*, 5.
- Suprpta, K. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Sistem dan Informatika*, 6-11.
- Syahrullah. (2016). Evaluasi Emr Menggunakan Model Eucs Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2016*, 4.
- Wijaya, I. G. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2017*, 558.

