



PeTeKa (Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran)

Issn Cetak : 2599-1914 | Issn Online : 2599-1132 | Vol. 9 No. 1 (2026) | 38-45

 DOI: <http://dx.doi.org/10.31604/ptk.v9i1.38-45>

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SIM AKADEMIK UNIVERSITAS MENGGUNAKAN METODE EUCS

 Irsyadunas^{1)*}, Welsy Rahayu²⁾
¹⁾Universitas Sapta Mandiri, Indonesia.

²⁾Universitas PGRI Sumatera Barat, Indonesia.

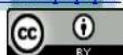
 *e-mail: unasirsyad@gmail.com


Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menentukan pengaruh dimensi EUCS (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan mahasiswa terhadap SIM akademik di Universitas Sapta Mandiri. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner yang valid dan reliabel kepada 98 mahasiswa aktif di Universitas Sapta Mandiri. Pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling, data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) secara parsial dua dimensi format dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan tiga dimensi isi, akurasi, dan kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Secara simultan isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap SIM akademik.

Kata Kunci: Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pengguna.

Abstract. The purpose of this research is to analyse and determine the influence of the dimensions of EUCS (content, accuracy, format, easy of use, and timeliness) to the satisfaction of students of the academic SIM in Sapta Mandiri University. This research was conducted by the survey method through the dissemination of a valid and reliable questionnaire to 98 active students in the Sapta Mandiri University. Sampling using total sampling techniques, the data obtained is then analyzed using multiple linear regression analyses. Data analysis results show that (1) a partial two-dimensional format and timeliness have a positive and significant influence on student satisfaction. While the three dimensions of content, accuracy, easy of use has no significant influence on customer satisfaction; (2) Simultaneously the content, accuracy, format, easy of use, and timeliness have a positive and significant influence on the user satisfaction of the academic SIM.

Keywords: Content, Accuracy, Format, Easy Of Use, Timeliness, User Satisfaction.



PENDAHULUAN

SIM merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktifitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen. Menurut (Suzanto, B & Sidharta, 2015), dalam upaya menerapkan teknologi informasi pada lembaga pendidikan di Indonesia, perlu dibangun sebuah SIM yang mendukung setiap kegiatan mahasiswa, dosen dan karyawan lainnya di perguruan tinggi. Salah satunya dengan membangun sebuah sistem aplikasi sehingga seluruh informasi mengenai berbagai kegiatan perkuliahan dan akademik dapat diketahui secara cepat tepat dan akurat

Berhasil atau tidaknya penerapan suatu sistem ditentukan oleh penerimaan positif dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Purwanto, 2016). Menurut (Machmud, 2018) kepuasan pengguna sistem (User satisfaction) adalah respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai SIM. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIM adalah metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah SIM. Metode ini dikenalkan pertamakali oleh Tarkzadeh & Doll pada tahun 1991, dalam (Purwandani, 2018) yang menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna SIM, yaitu isi (content), akurasi (accuracy), format (format), Kemudahan pengguna (Easy of Use), dan Ketepatan Waktu (timeliness).

Dimensi content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur

apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Dimensi accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

Dimensi ease of use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dimensi timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

SIM akademik menurut (Suryandani, 2017) adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia untuk mengolah data dan informasi yang

berkaitan dengan akademik pada suatu organisasi atau instansi pendidikan baik formal maupun informal dari tingkat dasar sampai tingkat perguruan tinggi. Universitas Sapta Mandiri merupakan salah satu kampus swasta di kabupaten Balangan yang telah membangun sebuah SIM berbasis web untuk menunjang semua kegiatan perkuliahan dan akademik mahasiswa dan dosen. Sistem itu dikenal dengan SIM Akademik yang tergabung kedalam SIM Akademik Universitas Sapta Mandiri.

Permasalahan yang sering muncul pada saat mahasiswa menggunakan SIM akademik antara lain terkadang terjadi server down sehingga sistem tidak dapat diakses. Penelitian terkait evaluasi kerja SIM akademik belum pernah dilakukan di Universitas Sapta Mandiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIM akademik dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Melalui penelitian survei dapat dilakukan eksplorasi dan deskriptif terhadap suatu objek penelitian. Berdasarkan jenis data yang diperoleh, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena data yang didapat

berupa angka dan bersifat kausal sebagai penguji hipotesis. Penelitian ini menganalisis pengaruh antara dua variabel yaitu dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) dan kepuasan pengguna SIM Akademik UNIVERSITAS SAPTA MANDIRI. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 98 meliputi semua mahasiswa aktif dalam perkuliahan Pemrograman Berorientasi Objek dan pelayanan akademik di Sapta Mandiri. Jumlah sampel penelitian ditentukan total sampling dan diperoleh sebanyak 98 orang responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data kepuasan pengguna terhadap variabel EUCS digunakan instrumen berupa kuesioner yang telah diuji dan memenuhi kriteria instrumen yang valid dan reliabel. Hasil pengujian secara statistika terhadap data kuesioner menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi normalitas, homogenitas varians, linearitas dan multikolinearitas, sehingga data dapat dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada 98 responden, diperoleh hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

L/P	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase (%)	
			Variabel Eucs	Kepuasan Pengguna
Laki-Laki	17	19,4	17	16,4
Perempuan	81	80,6	82,9	83,5
Total	98	100,0		

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna dan variabel EUCS oleh responden

perempuan lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki. Akan tetapi diukur dari intensitas penggunaan responden

dengan intensitas penggunaan tinggi (>5 kali) ditemukan tingkat kepuasan

lebih rendah. Seperti terlihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan SIM Akademik Dalam Satu Minggu

Intensitas	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase (%)	
			Variabel Eucs	Kepuasan Pengguna
1 kali	19	19,4	19,1	19,4
2-3 kali	61	62,3	61,2	61,9
4-5 kali	10	11,2	10,8	11,0
>5 kali	8	7,1	8,8	8,1
Total	98	100,0		

Pada tabel 2 dapat diketahui intensitas penggunaan SIM akademik dan tingkat kepuasan pengguna paling tinggi dalam satu minggu adalah 2-3 kali, dan paling rendah tingkat kepuasannya yaitu intensitas >5 kali, hal ini dimungkinkan karena seringnya

mengakses sistem dapat mengakibatkan server down sehingga sistem sulit untuk diakses dalam satu waktu. Hasil distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase (%)	
			Variabel Eucs	Kepuasan Pengguna
≤ 20	37	37,8	38,1	37,8
20-25	61	62,2	61,8	62,1
Total	98	100,0		

Dari tabel 3 dapat dilihat usia 20-25 rata-rata memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan usia ≤ 20. Hal ini dikarenakan pengguna pada

usia kurang dari 20 merupakan mahasiswa pada tingkat awal sehingga kebutuhan pengguna SIM akademik lebih sedikit

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan SIM Akademik Dalam Satu Kali Akses

Lama Akses	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase (%)	
			Variabel Eucs	Kepuasan Pengguna
30 menit	77	78,6	79,2	78,8
30-60 menit	18	18,4	17,8	17,9
60-120 menit	2	2,0	1,8	2,1
>120 menit	1	1,0	1,0	1,0
Total	98	100,0		

Berdasarkan data pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pengguna mengakses SIM akademik dalam waktu singkat, lebih dari 75% pengguna mengakses SIM akademik tidak lebih dari 30 menit. Hal ini dimungkinkan kebanyakan pengguna

hanya ingin melihat hal-hal tertentu saja seperti pengisian KRS dan mencetak LHS. Sehingga dalam mengakses SIM akademik tidak memerlukan waktu yang lama. Hasil distribusi responden berdasarkan tempat akses dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Akses

Tempat Akses	Frekuensi	Persentase (%)	Persentase (%)	
			Variabel Eucs	Kepuasan Pengguna
Rumah	10	10,2	11,2	10,6
Warnet	3	3,1	2,8	3,0
Kampus	3	3,1	2,4	2,7
Dimana saja	82	83,6	83,4	83,5
Total	98	100		

Berdasarkan data pada tabel 5 dapat diketahui bahwa tempat pengaksesan SIM akademik kebanyakan responden melakukannya dimana saja. Hal ini menunjukkan bahwa SIM akademik mudah diakses dimanapun dan kapanpun, sehingga memiliki kepuasan pengguna paling tinggi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 4,558 + 0,041 X_1 + 0,166 X_2 + 0,350 X_3 + 0,321 X_4 + 0,388 X_5$$

Dari persamaan regresi diatas terlihat bahwa secara parsial nilai koefisien regresi dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) yaitu isi,

akurasi, format, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila variabel EUCS (End User Computing Satisfaction) meningkat maka variabel kepuasan pengguna juga meningkat dan sebaliknya jika variabel EUCS (End User Computing Satisfaction) turun maka kepuasan pengguna juga turun.

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial (individu) guna mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Pengaruh Dimensi EUCS (End-User Computing Satisfaction) Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.153	1.268		3.274	.001
Content	0.022	0.118	.020	0.188	0.851
Accuracy	0.143	0.120	.136	1.198	0.234
Format	0.347	0.115	.356	3.021	0.003
Easy of Use	0.119	0.091	.144	1.304	0.196
Timelines	0.311	0.109	.307	2.852	0.005

Secara parsial lima dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) yaitu format $t_{hit} = 3,021$ (p value = 0,003), dan timeliness $t_{hit} = 2,852$ (p value = 0,005) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai t_{hit} yang lebih besar daripada t_{tab} yaitu 1,984 (p value = 0,05). Sedangkan dimensi content $t_{hit} = 0,188$

(p value = 0,851), accuracy $t_{hit} = 1,198$ (p value = 0,234) dan easy of use $t_{hit} = 1,304$ (p value = 0,196) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan (serempak) memberi pengaruh secara signifikan terhadap

variabel terikat. Hasil dari nilai f hitung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Statistik Pengaruh Dimensi EUCS (End-User Computing Satisfaction) Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Serempak (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.431	5	1.686	10.451	.000 ^a
Residual	14.845	92	0.161		
Total	23.276	97			

Berdasarkan hasil evaluasi data pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa variabel EUCS (End User Computing Satisfaction) meliputi content, accuracy, format, easy of use dan timelines secara serempak (simultan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hit} 10,451 (p value = 0,000) yang lebih besar dari F_{tab} 2,315 (p value = 0,05).

Dimensi isi (Content) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik dan nilai kontribusi variabel content terhadap kepuasan pengguna hanya sebesar 11,9%. Hasil penelitian ini kontras dengan penelitian (Suzanto, B & Sidharta, 2015) yang menunjukkan bahwa dimensi content berpengaruh signifikan terhadap SIM Akademik. Hal ini dapat diketahui karena pengguna merasa informasi yang diberikan SIM akademik sudah sesuai kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Dimensi Akurasi (Accuracy) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik dan nilai kontribusi variabel accuracy terhadap kepuasan pengguna hanya sebesar 16,7%. Hasil pengujian ini mendukung penelitian Suzanto dan Sidharta (2015) yang menyatakan bahwa dimensi accuracy tidak berpengaruh signifikan terhadap SIM Akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyajian informasi sudah melibatkan kontrol dua arah dimana pengguna dapat

mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan sudah sesuai dengan yang ditetapkan, seperti nilai huruf mutu mata kuliah.

Dimensi Format (Format) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik dengan besar kontribusi variabel format terhadap kepuasan pengguna sebesar 28,9%. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Suzanto, B & Sidharta, 2015) menunjukkan bahwa dimensi format berpengaruh signifikan terhadap SIM Akademik. Format penyajian berjalan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna SIM akademik karena informasi yang disajikan dan tampilan SIM akademik masih bersifat monoton, sehingga pengguna tidak ingin berlama-lama berada dalam SIM akademik

Dimensi Kemudahan Penggunaan (Easy of Use) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik dengan nilai kontribusi easy of use terhadap kepuasan pengguna hanya sebesar 1,8%. Hasil pengujian ini kontras dengan penelitian (Suzanto, B & Sidharta, 2015) menunjukkan bahwa dimensi ease of use berpengaruh signifikan terhadap SIM Akademik. Mahasiswa sudah merasa SIM akademik mudah digunakan dalam pengoperasiannya dan bersifat familiar sehingga mahasiswa dapat mengikuti perintah SIM akademik dengan baik.

Dimensi Ketepatan Waktu (Timeliness) memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Akademik dengan nilai kontribusi variabel timelines terhadap kepuasan pengguna sebesar 24,5%. Hasil pengujian ini sesuai dengan penelitian oleh (Suzanto, B & Sidharta, 2015) menunjukkan bahwa dimensi timeliness berpengaruh signifikan terhadap SIM Akademik. Waktu dalam penyajian informasi belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga informasi yang ditampilkan tidak merupakan informasi terbaru, seperti pengumuman yang jarang di update.

Seluruh instrumen EUCS (isi, akurasi, format, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM akademik dengan nilai kontribusi sebesar 39,9 % dan 60,1 % lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Wijaya dan I Wayan, 2017) dimana faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan E-learning adalah isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan adanya SIM akademik, dapat membantu dan memudahkan mahasiswa khususnya pada bidang akademik, seperti daftar ulang perkuliahan, melihat informasi perkuliahan yang bisa dilakukan dimanapun tanpa harus pergi ke kampus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan besar pengaruh yang diberikan oleh faktor isi sebesar 11,9 %, faktor akurasi sebesar 16,7%, faktor format sebesar 28,9%, dan faktor kemudahan dalam penggunaan sebesar 24,5 % terhadap kepuasan penggunaan

sistem informasi akademik. Sedangkan faktor ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik dengan besar kontribusi 1,8 %.

Seluruh instrumen EUCS (isi, akurasi, format, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu) secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik sebesar 39,9 % dan 60,1 % lagi dipengaruhi oleh variabel lain

DAFTAR PUSTAKA

- Bali, S. S., Ngurah, G., Wijaya, S., Wayan, I., & Suwastika, K. (2017). Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2017 Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. 558–562.
- Machmud. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3 Online). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Purwandani. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning dengan menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika. 113.
- Purwanto. (2016). Analisis Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Structural Equation Modelling. 529.
- Suryandani. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web sebagai Sistem Pengolahan Nilai Siswa. 10, 73.
- Suzanto, B & Sidharta, I. (2015). Pengukuran End User Computing Satisfaction atas

Irsyadunas, dkk. Analisis Kepuasan Pengguna SIM...

Penggunaan Sistem Informasi
Akademik. 9, 17.
Wijaya, I.G.N.S & I Wayan, K. . (2017).
Analisis Kepuasan Pengguna

Elearning Menggunakan Metode
End User Computing
Satisfaction. 562.