

## SYSTEMIC: Information System and Informatics Journal

ISSN: 2460-8092, 2548-6551 (e)

Vol 4 No 2 – Desember 2018

## Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : UIN Raden Fatah Palembang)

Fathiyah Nopriani

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

[fathiyahnopriani\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:fathiyahnopriani_uin@radenfatah.ac.id)

### Kata Kunci

Sistem Informasi  
Akademik,  
EUCS,  
SPSS

### Abstrak

Sistem informasi akademik Online di terapkan diseluruh fakultas dan pascasarjana di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan alamatnya [www.simak.radenfatah.ac.id](http://www.simak.radenfatah.ac.id) pada tahun 2014. Dengan tujuannya untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik Online menggunakan metode EUCS dan pengukuran analisis menggunakan SPSS 24. Hasil analisis didapatkan dari jawaban responden pengguna sistem informasi akademik Online yaitu dosen dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dimana responden puas menggunakan Sistem Informasi Akademik Online Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

### Keywords

Academic Information  
System,  
EUCS,  
SPSS

### Abstract

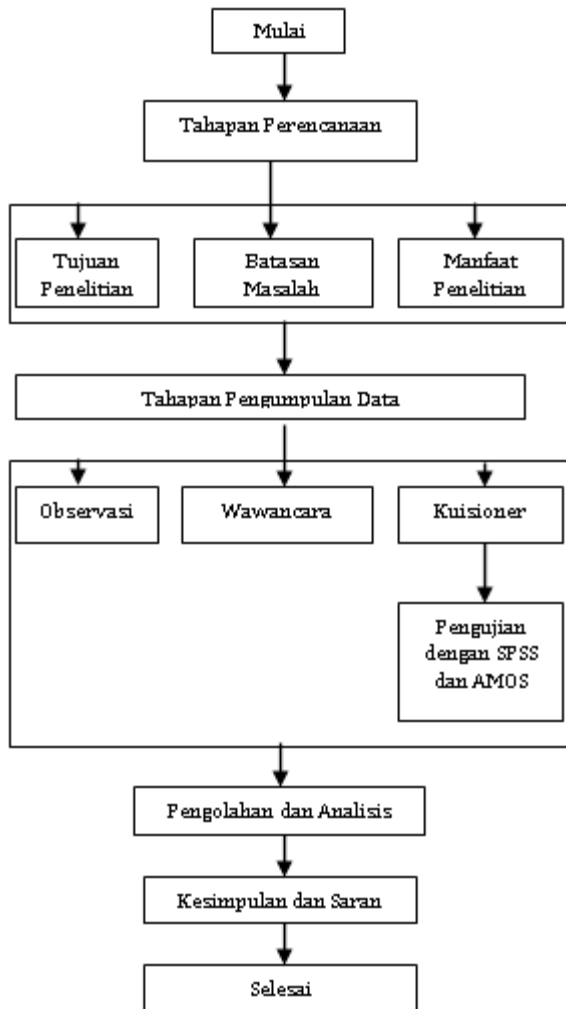
Academic information system Online is applied throughout the faculties and postgraduates at Raden Fatah State Islamic University in Palembang with the address [www.simak.radenfatah.ac.id](http://www.simak.radenfatah.ac.id) in 2014. With the aim of measuring the user satisfaction of academic information systems Online using the EUCS method and measurement analysis using SPSS 24. The results of the analysis were obtained from the respondents' answers to users of Online academic information systems, namely lecturers and students of Raden Fatah State Islamic University Palembang where respondents were satisfied using the Online Academic Information System of Raden Fatah State Islamic University Palembang

## 1. Pendahuluan

Sejak beralih status IAIN ke UIN Raden Fatah Palembang beberapa kegiatan di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang sudah menggunakan Sistem Informasi di berbagai kinerjanya salah satunya adalah bagian akademik yang dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SIMAK). Kegiatan dibidang akademik UIN Raden Fatah Palembang dibuat sejak tahun 2014 untuk mendukung kegiatan dan pelayanan akademik bagi Pegawai, Dosen dan Mahasiswa. UIN Raden Fatah Palembang sudah beberapa kali melakukan pengembangan pada Sistem Informasi Akademik. Unit yang di tugaskan mengelola Sistem Informasi Akademik adalah Pusat Teknologi Informasi Pangkalan Data (PUSTIPD). SIMAK pertama kali di kenalkan menggunakan alamat setiap fakultas yang ada di UIN Raden Fatah Palembang kemudian di

ganti dengan alamat [simak.radenfatah.ac.id](http://simak.radenfatah.ac.id) Alamat web SIMAK diganti dimaksudkan untuk memperbaiki dan melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada pada SIMAK yang lama. SIMAK dibuat untuk meningkatkan kinerja user dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia, mempercepat dan mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian informasi tentang akademik. Maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian pengukuran seberapa besar kepuasan pengguna sistem informasi akademik agar ke depan dapat dikembangkan sistem informasi akademik lagi yang lebih diterima oleh pengguna SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.

SIMAK Univeristas Islam Negeri Raden Fatah Palembang penggunaanya adalah admin, mahasiswa dan dosen. Untuk mempermudah bagi mahasiswa dalam pengisian KRS, pendaftaran wisuda, pencetakan KHS, dan mengubah biodata



Gambar 1. Tahapan Penelitian

mahasiswa. Sedangkan SIMAK bagi dosen mempermudah dosen mencetak absensi dan mengetahui jadwal mengajar, mengetahui daftar nama mahasiswa bimbingan akademik, mengubah dan mengisi biodata diri serta menginput nilai mahasiswa[1]. Sedangkan admin berfungsi sebagai pengendali utama SIMAK dilingkungan UIN Raden Fatah Palembang. Untuk dapat mengakses ke SIMAK bisa menggunakan PC dan Handphone. SIMAK Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dapat diakses 24 jam. Penelitian ini akan dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian tentang penggunaan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang ini mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengguna dalam menggunakan SIMAK di butuhkan untuk mendapatkan hasil kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMAK. Adapun model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem informasi yaitu *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model End User Computing Satisfaction (EUCS) dikembangkan oleh Doll dan Torkzades (1988)[2] terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan

pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi. Lima faktornya adalah isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).[3]

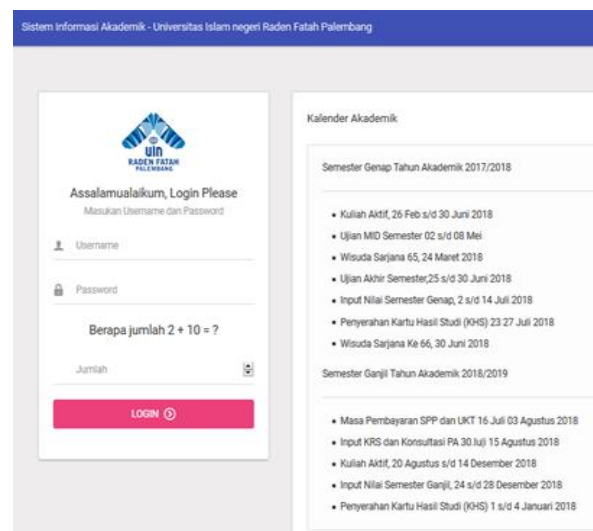
## 2. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti didasarkan keilmuan. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis [4]. Tahapan dalam penelitian ini dapat di lihat di Gambar 1.

Setelah mendapatkan data dibutuhkan metode penelitian untuk menghasilkan tujuan yang sesuai dengan penelitian ini. Dengan melakukan observasi SIMAK UIN Raden Fatah Palembang kemudian melakukan wawancara dengan pengelola SIMAK dalam hal ini yaitu PUSTIPD untuk mendapatkan populasi pengguna SIMAK dilingkungan UIN Raden Fatah Palembang. Setelah didapatkan data populasi dilakukan penyebaran kuisisioner berdasarkan jumlah sampelnya.

### 3.1 SIMAK Online UIN Raden Fatah Palembang

Link untuk masuk ke SIMAK Online bagi Admin, Dosen dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah [www.simak.radenfatah.ac.id](http://www.simak.radenfatah.ac.id). Bentuk Halaman Depan SIMAK Online dapat di lihat di Gambar 2.



Gambar 2 Halaman Depan SIMAK Online untuk admin, dosen dan mahasiswa

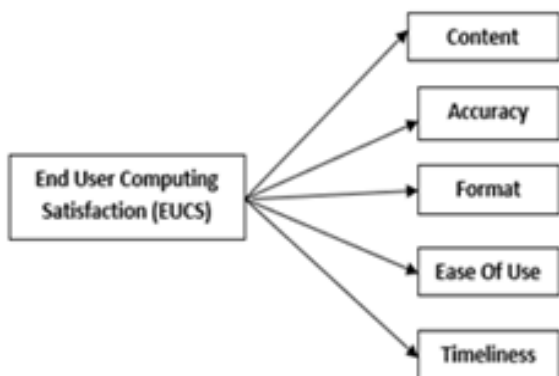
### Kontekstualisasi Teori Dalam Riset

Pendekatan penelitian yang terkenal terbagi menjadi dua penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan langkah-langkahnya.[5]

Untuk mendapatkan hasil penelitian dilakukan metode kuisisioner yang user nya adalah pengguna SIMAK Online yaitu mahasiswa dan dosen yang aktif. Untuk populasi pengguna SIMAK Online adalah mahasiswa aktif untuk tahun akademik 2018/19 yaitu 19216 mahasiswa dan dosen yang aktif ada 1472 dosen. Maka pengguna sistem informasi akademik online di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah 20.688. Dari populasi 20.688 diambil lah sampelnya 378 berdasarkan tabel krijcie.

### Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)

Penelitian tentang sistem informasi akademik sudah banyak dilakukan dengan berbagai objek dan metode yang digunakan. Menurut Jogiyanto definisi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah “respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi” [6]. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu metode mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Pengetian *End-User Computing Satisfaction* sistem informasi yaitu suatu evaluasi sistem informasi dari pengguna dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh [7] dimana lebih menekankan kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek teknologi yang menilai lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Metode EUCS sudah banyak di lakukan uji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas sistem informasi. Faktor dalam EUCS dapat dilihat di Gambar 3.



Gambar 3 Model EUCS (End User Computing Satisfaction)

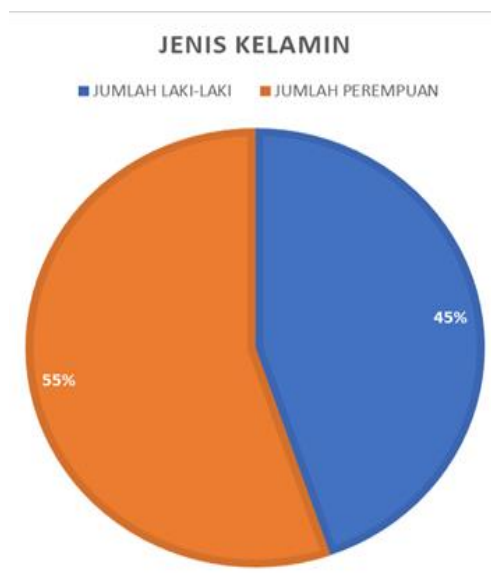
### 2.4 Pengujian

Penelitian ini menggunakan dua pengujian dengan Aplikasi SPSS.[8] dengan menggunakan variabel dari *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengujian dengan SPSS versi 24 digunakan untuk mendapatkan validitas dan realibilitas dari ke lima variabel EUCS yaitu : *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*. [9]

### 3. Hasil Dan Pembahasan

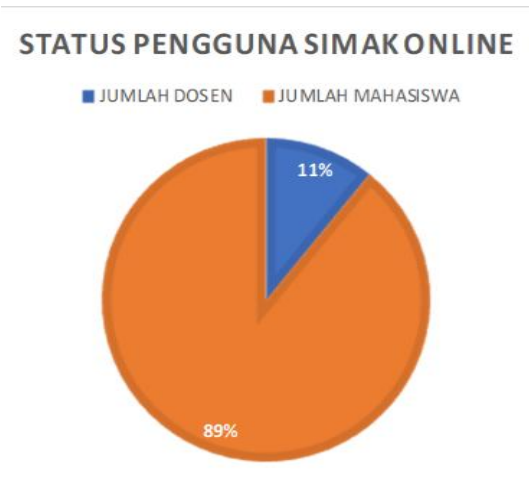
Ini membahas dan menganalisa hasil penelitian yang telah didapatkan. Untuk jumlah data populasi di dapatkan dari PUSTIPD dengan tahun akademiknya adalah 2018/19. Dimana jumlah mahasiswa yang aktif adalah 19216 dan dosen yang aktif adalah 1472 dosen. Maka pengguna sistem informasi akademik online di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah 20.688. Dari populasi 20.688 diambil lah sampelnya 378 berdasarkan tabel krijcie.

Hasilnya mencakup penelitian data primer yang diperoleh dari kuesioner yang di distribusikan kepada seluruh pengguna SIMAK Online Universitas Islam Raden Fatah Palembang sesuai dengan sampelnya sebanyak 378 kuisisioner. Adapun karakteristik responden yang diambil adalah Jenis Kelamin, Fakultas dan status pengguna. Dari 378 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa didapatkan jumlah karakteristik responden yaitu :



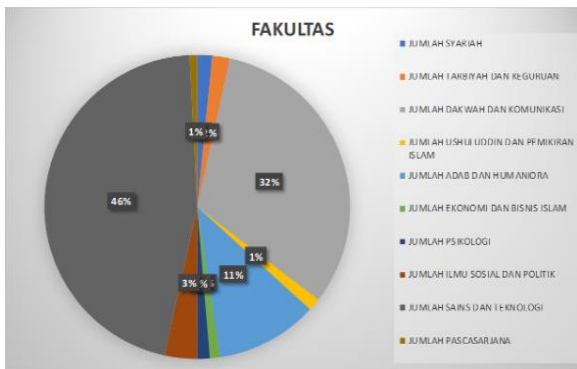
Gambar 4 Jumlah pengguna SIMAK Online berdasarkan jenis kelamin

Sebagaimana yang tertera dari Gambar 4 setelah dilakukan survei dengan menyebar kuisisioner dari 378 responden yang tersebar jumlah responden laki-laki adalah 170 responden 45% dan jumlah responden perempuan adalah 208 responden 55%.



Gambar 5 Jumlah pengguna SIMAK Online berdasarkan status pengguna

Gambar 5 menggambarkan status pengguna SIMAK Online Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan responden 378 adalah dosen dengan 11% sebanyak 41 dosen dan mahasiswa 89% sebanyak 337 mahasiswa.



Gambar 6 Jumlah pengguna SIMAK Online berdasarkan fakultas

Gambar 6 menggambarkan pengguna di tiap fakultas di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah 9 Fakultas dan 1 Pasca Sarjana dengan 378 responden yang tersebar. Adapun rinciannya yaitu :

- Fakultas Syariah dan Hukum Islam adalah 6 responden dengan persentase 2%
- Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan adalah 7 responden dengan persentase 2%
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah 121 responden dengan persentase 32%
- Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam adalah 5 responden dengan persentase %
- Fakultas Adab dan Humaniora adalah 41 responden dengan persentase 11%
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah 4 responden dengan persentase 1%
- Fakultas Ilmu Sosial dan Politik adalah 13 responden dengan persentase 3%

- Fakultas Psikologi adalah 5 responden dengan persentase 1%
- Fakultas Sains dan Teknologi adalah 173 responden dengan persentase 146%
- Pasca Sarjana adalah 13 responden dengan persentas 3%

### 3.1 Uji Validitas

Tabel 1 Hasil uji Validitas

Item	r tabel	r hitung	Keterangan
C1	0.098	0.379	Valid
C2	0.098	0.340	Valid
C3	0.098	0.349	Valid
C4	0.098	0.283	Valid
A1	0.098	0.324	Valid
A2	0.098	0.386	Valid
A3	0.098	0.363	Valid
A4	0.098	0.370	Valid
F1	0.098	0.373	Valid
F2	0.098	0.294	Valid
F3	0.098	0.440	Valid
F4	0.098	0.404	Valid
E1	0.098	0.387	Valid
E2	0.098	0.405	Valid
E3	0.098	0.428	Valid
E4	0.098	0.436	Valid
T1	0.098	0.486	Valid
T2	0.098	0.550	Valid
T3	0.098	0.515	Valid
T4	0.098	1	Valid

Dari data di table 1, hasil perhitungan dari SPSS versi 24 terdapat hasil r hitung < r tabel dengan 20 item pernyataan sesuai dengan metode EUCS dengan lima faktornya menunjukkan **Valid**.

### Uji Reliabilitas

Dari data di tabel 2, hasil perhitungan di SPSS versi 24 terdapat t hitung > t tabel dan dari 20 item pernyataan sesuai dengan metode EUCS yang digunakan untuk mengukur dari lima faktornya dinyatakan **reliable**.

Tabel 2 Hasil uji reliabilitas

Item	t tabel	t hitung	Keterangan
C1	0.60	0.916	Reliable
C2	0.60	0.915	Reliable
C3	0.60	0.913	Reliable
C4	0.60	0.919	Reliable
A1	0.60	0.915	Reliable
A2	0.60	0.913	Reliable
A3	0.60	0.916	Reliable
A4	0.60	0.914	Reliable
F1	0.60	0.916	Reliable
F2	0.60	0.917	Reliable
F3	0.60	0.913	Reliable
F4	0.60	0.914	Reliable
E1	0.60	0.915	Reliable
E2	0.60	0.914	Reliable
E3	0.60	0.915	Reliable
E4	0.60	0.914	Reliable
T1	0.60	0/914	Reliable
T2	0.60	0.915	Reliable
T3	0.60	0.915	Reliable
T4	0.60	0.913	Reliable

**Analisa dan Perhitungan Kepuasan**

Tabel 3 menggambarkan Penilaian kepuasan pengguna SIMAK UIN Raden Fatah

Palembang menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan skala Likert dengan dimensi pada metode EUCS yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease of Use* dan *Timeliness*.

Tabel 3. Skor penilaian Skala Likert

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Tidak Puas (STP)	0 – 1
2	Tidak Puas (TP)	1,01 – 2
3	Kurang Puas (KP)	2,01 - 3
4	Puas (P)	3,01 - 4
5	Sangat Puas (SP)	4,01 - 5

Skor: Jumlah total dari masing-masing variable  
Rata-rata: Skor dibagi dengan jumlah responden

Dari tabel 4 dengan menggunakan dimensi dari EUCS yaitu *Content, Format, Accuracy, Ease of Use* dan *Timeliness* sebagai metode pengukuran dari hasil perhitungan kepuasan pengguna menyatakan mayoritas penilaian adalah PUAS menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah.

**4. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan tentang pengukuran kepuasan pengguna menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode EUCS dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Menggunakan metode EUCS dengan dimensinya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.

Tabel 4. Perhitungan Tingkat Responden menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang

No	Pertanyaan	Stp	Tp	Kp	P	Sp	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
<b>D.1 Content</b>								
D.1.1	Informasi di SIMAK <i>Online</i> sesuai kebutuhan <i>user</i>	2	0	22	276	78	4,13	Sangat Puas
D.1.2	Informasi di SIMAK <i>Online</i> mudah dipahami dan sangat jelas	1	5	38	259	75	4,06	Sangat Puas
D.1.3	Informasi di SIMAK <i>Online</i> sudah lengkap	2	11	109	221	35	3,73	Puas
D.1.4	Informasi di SIMAK <i>Online</i> bermanfaat bagi <i>user</i>	3	2	9	268	96	4,19	Sangat Puas
<b>D.2 Accuracy</b>								
D.2.1	SIMAK <i>Online</i> sudah memberikan informasi yang benar dan akurat	2	7	73	253	43	3,86	Puas
D.2.2	Setiap menu di SIMAK <i>Online</i> selalu memberikan informasi sesuai dengan hak <i>user</i> cari	5	5	51	266	51	3,93	Puas
D.2.3	Informasi di SIMAK <i>Online</i> dapat dipertanggung jawabkan	2	2	37	260	77	4,07	Sangat Puas
D.2.4	Informasi di SIMAK <i>Online</i> tajam dan dapat dipercaya	2	5	47	268	56	3,98	Puas

<b>D.3 Format</b>							
D.3.1 SIMAK <i>Online</i> memiliki tampilan yang menarik	4	4	75	252	43	3,86	Puas
D.3.2 SIMAK <i>Online</i> memiliki perpaduan warna yang serasi	2	4	48	270	54	3,97	Puas
D.3.3 SIMAK <i>Online</i> memiliki tata letak yang rapi	2	4	44	264	64	4,02	Sangat Puas
D.3.4 SIMAK <i>Online</i> memiliki keseragaman bentuk	6	6	50	277	39	3,89	Puas
<b>D.4 Ease of Use</b>							
D.4.1 SIMAK <i>Online</i> mudah di akses di mana saja dan kapan saja baik menggunakan komputer ataupun handphone	5	7	41	206	119	4,12	Sangat Puas
D.4.2 SIMAK <i>Online</i> memiliki fitur panduan <i>user</i>	7	11	81	225	54	3,81	Puas
D.4.3 SIMAK <i>Online</i> memberikan pesan kesalahan yang informatif bagi <i>user</i>	5	17	56	247	53	3,86	Puas
D.4.4 SIMAK <i>Online</i> mempunyai cara penggunaan yang konsisten	4	4	59	263	48	3,91	Puas
<b>D.5 Timeliness</b>							
D.5.1 SIMAK <i>Online</i> memberikan <i>respon time</i> yang cepat	4	14	101	222	37	3,72	Puas
D.5.2 SIMAK <i>Online</i> Selalu menampilkan informasi yang terbaru	4	8	75	239	52	3,86	Puas
D.5.3 SIMAK <i>Online</i> mudah untuk mengunduh data	2	13	26	273	64	4,02	Sangat Puas
D.5.4 SIMAK <i>Online</i> merupakan keunggulan dalam pelayanan <i>user</i>	4	4	40	264	66	4,02	Sangat Puas

2. Pada dimensi *Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* pengguna menyatakan PUAS sedangkan pada dimensi *Content* pengguna menyatakan SANGAT PUAS menggunakan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.

## 5. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat disampaikan yaitu :

1. Dari hasil analisa kepuasan diatas perlu dibandingkan dengan tahun-tahun berikutnya seiring dengan perubahan yang dilakukan oleh UIN Raden Fatah Palembang untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dalam memberikan kepuasan kepada penggunanya.
2. Perlu di coba menggunakan metode lain agar mendapatkan hasil yang bervariasi dan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Website MANajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS," *Informatika*, vol. 2, no. 1, pp. 1–18, 2015.

- [4] J. Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [5] S. Arikunto, *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998.
- [6] I. Purwandani and M. Kom, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing ( EUC ) Satisfaction Studi Kasus : Akademi Bina Sarana Informatika," pp. 112–117, 2018.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Anggota IKAPI, 2014.
- [8] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001.
- [9] A. Fitriansyah and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS )," *Sist. Inf.*, vol. 2, no. April, pp. 1–8, 2018.

## Daftar Pustaka

- [1] M. Ibrohim and A. Hermawan, "Pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Serang Raya ( Infofera ) Berbasis Mobile Android," pp. 41–46, 2016.
- [2] W. J. D. and G. Torkzadeh, "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Q, 1998.
- [3] Y. Sutanto, "ANalisis Kepuasan Pengguna