

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) BERBASIS WEBSITE  
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION  
(EUCS)**

**(STUDI KASUS: POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



**Oleh :**

**Annisa Salsabila Ariska**

**09031282025080**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) BERBASIS WEBSITE  
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION  
(EUCS) (STUDI KASUS: POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di program studi Sistem Informasi S1

Oleh :

**Annisa Salsabila Ariska**

**09031282025080**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T**

**NIP. 197811172006042001**

**Palembang, Januari 2024**

**Pembimbing,**



**M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom**

**NIP. 198611272019031005**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Annisa Salsabila Ariska

NIM : 09031282025080

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Politeknik Penerbangan Palembang)

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Januari 2024



Annisa Salsabila Ariska

NIM. 09031282025080

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Indonesian Journal of Computer Science (IJCS) (Sinta 3) pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 8 Desember 2023


Nama : Annisa Salsabila Ariska

NIM : 09031282025080

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom



---

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**NIP. 197811172006042001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”. (QS. Al-Insyirah: 5-6)

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- ❖ Allah *Subhanahu wata'ala*, sebagai wujud ketaatan terhadap amanah yang diberikan oleh kedua orang tua dan sebagai usaha dalam mengejar ilmu dunia sebagai bekal untuk kehidupan akhirat nanti.
- ❖ Mamak, Bapak, Lia, Puput, Raja, dan Kikik keluarga saya tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Palembang.
- ❖ Diri saya sendiri, Annisa Salsabila Ariska

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* adzi bi ni'mati tathimushalahaat, atas pertolongan dan kasih sayang Allah *subhanahu wata'ala* kepada penulis disetiap kesempatan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Politeknik Penerbangan Palembang)**” sampai selesai. Shalawat serta salam selalu diberikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassalam*, yang membawa umat Islam menuju peradaban dan kemenangan. Semoga kita dapat selalu mengikuti sunnah beliau sampai meninggal dunia kelak.

Selama penyelesaian laporan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa atas Segala Sesuatu, Allah *subhanahu wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua, Mamak dan Bapak serta keempat saudara yaitu Lia, Puput, Raja dan Kikik yang selalu menjadi penopang utama dan sumber doa serta dukungan, membimbing dengan kebijaksanaan dan memberikan sokongan tak terhingga selama perjalanan pendidikan saya.

3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan fasilitas baik selama penulis berkuliah di Fasilkom Unsri.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang selalu memberikan arahan, masukan, dan dukungannya selama perkuliahan.
5. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Pemrograman Internet Tahun 2022/2023 yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi Asisten Laboratorium selama 2 semester sekaligus memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran terhadap saya tentang dunia perkuliahan.
6. Kak Angga selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
7. Mba Tiwik dan Kak Gilang dari Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan izin bagi penulis serta membantu proses penelitian tugas akhir hingga selesai.
8. Organisasi Wahana Islamiyah dan Forum Ilmu (WIFI) yang telah memberikan berbagai kesan, pengalaman, relasi, hal baru serta kenangan yang sangat berarti bagi penulis.
9. Karakter favorit sekaligus husbu tercinta Levi Ackerman dan jajaran yang selalu membuat penulis bahagia dan semakin suka di setiap harinya. Tak lupa juga selalu membuat penulis menjadi semangat dan termotivasi dalam merencanakan serta melakukan sesuatu secara tidak langsung hingga saat ini.
10. Genshin Impact dan Honkai: Star Rail yang terus menemani hari-hari penulis tanpa rasa jenuh dan bosan hingga memberikan kenangan yang membekas dan berarti sampai saat ini.

11. Kucing kesayangan (Gumi dan Lui) yang selalu maksa masuk ke kamar untuk menemani penulis saat begadang mengerjakan tugas kuliah, main game, nonton film kesukaan hingga tertidur bersama.
12. Sahabat dekat dan seperjuangan dari jaman SMA, Sellow/Halu/Ngegas (Fia, Monik, Miaw, Kiki, Muse, Intan, Yolana, Nita, Yuni, Putra) yang sampai saat ini selalu mendukung, menemani, dan membuat penulis selalu merasa nyaman dan dihargai.
13. Sahabat dekat dan seperjuanganku di kelas, Sayap Kanan (Devi, Millah, Salsa, Tarina, Mutik, Nabila, Nadia) yang sampai saat ini membuat penulis bingung kenapa bisa bergabung bersama mereka. Tetapi, penulis merasa senang dan sangat berterima kasih karena telah menjadikan penulis bagian dari Sayap Kanan hingga bisa membuat berbagai kenangan bersama yang menarik selama perkuliahan.
14. Sahabat sehoobi (Aul, Harry, Devi, Miaw, Wiwik) yang tanpa kehadiran mereka mungkin penulis tidak akan pernah ada teman yang bisa diajak berbagi cerita random, hal-hal yang disukai, hal-hal yang tidak disukai, bertukar pikiran serta hal-hal sejenis lainnya hingga membuat penulis tidak merasa kesepian lagi.
15. Sahabat kompleks dan se-daerah (Puput, Kintha, Hade) yang selalu menjadi tameng bagi penulis disaat ingin main keluar rumah tanpa harus izin lebih lama kepada Bapak, walaupun salah satunya saat ini sudah pindah ke Jogja.
16. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang saat ini bersama - sama berjuang meraih gelar sarjana.
17. Kepada diri sendiri yang sudah mau bertahan dan selalu semangat menjalani perkuliahan dengan berbagai drama yang telah dilalui seperti cobaan, suka



duka, hal random yang begitu menarik dan berkesan, pengalaman baik dan buruk baik dalam kehidupan maupun selama perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Januari 2024

Annisa Salsabila Ariska

NIM. 09031282025080

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) BERBASIS WEBSITE  
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION  
(EUCS) (STUDI KASUS: POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG)**

**Oleh**

**Annisa Salsabila Ariska      09031282025080**

**ABSTRAK**

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) adalah suatu sistem yang diciptakan untuk menyederhanakan pengelolaan administrasi akademik di lembaga pendidikan, termasuk Politeknik Penerbangan Palembang. Kepuasan pengguna sangat dibutuhkan bagi pengembang suatu sistem karena dapat menjadi sebuah data penilaian yang penting bagi mereka dalam upaya meningkatkan layanan yang ditawarkan oleh sistem di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna melalui metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) pada website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang. Variabel yang dievaluasi mencakup isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa pengujian pertanyaan telah memberikan hasil yang valid dan reliable. Penelitian ini melibatkan 158 responden yang merupakan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang. Berdasarkan teori perhitungan rata-rata kepuasan pengguna Kaplan Norton, rata-rata kepuasan pengguna terhadap isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu adalah 4,63 yang dimana masuk kategori puas dan menjadi saran untuk terus meningkatkan serta mengembangkan kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akademik, EUCS, Kepuasan Pengguna, Website

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL ON ACADEMIC  
INFORMATION SYSTEM (SIAKAD) APPLICATION BASED ON  
WEBSITE USING END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)  
METHOD (CASE STUDY: PALEMBANG AVIATION POLYTECHNIC)**

**By**

**Annisa Salsabila Ariska      09031282025080**

**ABSTRACT**

The Academic Information System (AIS) is a system created to simplify the management of academic administration in educational institutions, including Palembang Aviation Polytechnic. User satisfaction is needed by the developers of a system because it can be important assessment data for them in an effort to improve the services offered by the system in the future. This research aims to measure user satisfaction through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method on the Palembang Aviation Polytechnic AIS website. The variables evaluated include content, accuracy, form, ease of use, and timeliness. The results of the validity and reliability tests of the questionnaire showed that the test questions had provided valid and reliable results. This study involved 158 respondents who were users of the Academic Information System (AIS) of Palembang Aviation Polytechnic. Based on Kaplan Norton's average user satisfaction calculation theory, the average user satisfaction with content, accuracy, form, ease of use, and timeliness is 4.63, which is in the satisfied category. This is a suggestion to continue to improve and develop the quality of the Academic Information System (AIS) website so that user satisfaction can be improved overall.

**Keyword:** Academic Information System, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Website

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Profil Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Palembang .....	6
2.1.1 Sejarah Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Palembang .....	6
2.1.2 Visi dan Misi Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Palembang .....	7
2.2 Sistem Informasi Akademik .....	8
2.2.1 Tampilan Sistem Informasi Akademik Politeknik Penerbangan (POLTEKBANG) Palembang .....	8
2.3 Penelitian Sebelumnya .....	14
2.3.1 User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method .....	14

2.3.2 Evaluating The Library Website of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model .....	15
2.3.3 Analysis of E-Library Based on Level of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods .....	16
2.3.4 Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SLAKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) .....	17
2.4 Sistem Informasi .....	17
2.5 Analisis Sistem .....	18
2.6 Kepuasan Pengguna .....	18
2.7 End-User Computing Satisfaction (EUCS) .....	19
2.8 Statistical Product and Servicer Solution (SPSS) .....	21
2.9 Kuesioner .....	22
2.10 Populasi dan Sampel .....	22
2.11 Pilot Study .....	23
2.11.1 Uji Validitas .....	23
2.11.2 Uji Reliabilitas .....	23
2.11.3 Uji Korelasi .....	23
2.11.4 Uji Regresi .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	25
3.2 Studi Literatur .....	25
3.2.1 Studi Pustaka .....	25
3.2.2 Studi Lapangan .....	26
3.3 Identifikasi Masalah .....	27
3.4 Penentuan Metode Penelitian .....	27
3.5 Menyusun Kuesioner dan Pengujian Kuesioner .....	27
3.6 Penyebaran Kuesioner .....	30
3.6.1 Populasi .....	30
3.6.2 Sampel .....	31

3.7 Metode Analisis Data .....	32
3.7.1 Uji Validitas .....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.7.3 Uji Normalitas .....	34
3.7.4 Analisis Korelasi .....	34
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.9 Analisis Data .....	36
3.10 Hasil Analisis dan Rekomendasi .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Alur Penelitian .....	38
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	40
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.2.3 Penyajian Data Penelitian .....	42
4.3 Rekomendasi Penelitian .....	52
4.3.1 Variabel Isi ( <i>Content</i> ) .....	52
4.3.2 Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	53
4.3.3 Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	53
4.3.4 Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	54
4.3.5 Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Tampilan Halaman Login SIAKAD Poltekbang Palembang.....	9
<b>Gambar 2. 2</b> Tampilan Halaman Dashboard SIAKAD Poltekbang Palembang.....	9
<b>Gambar 2. 3</b> Tampilan Halaman Akademika SIAKAD Poltekbang Palembang .....	10
<b>Gambar 2. 4</b> Tampilan Halaman Keuangan SIAKAD Poltekbang Palembang .....	11
<b>Gambar 2. 5</b> Tampilan Halaman Dokumentasi SIAKAD Poltekbang Palembang .....	12
<b>Gambar 2. 6</b> Tampilan Halaman Support SIAKAD Poltekbang Palembang.....	13
<b>Gambar 2. 7</b> Tampilan Halaman Akun Saya SIAKAD Poltekbang Palembang.....	14
<b>Gambar 2. 8</b> Gambar Model pada Metode EUCS beserta variable-variabelnya .....	20
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Proses Penelitian.....	25

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Instrumen Pertanyaan .....	28
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert.....	30
<b>Tabel 3. 3</b> Kategori Hubungan Variabel .....	35
<b>Tabel 3. 4</b> Kategori Tingkat Kepuasam Kaplan Norton .....	37
<b>Tabel 4. 1</b> Hasil Uji Validitas .....	40
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	41
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Responden Mahasiswa .....	42
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Analisis Kuesioner Variabel Isi (Content).....	43
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Analisis Kuesioner Variabel Akurasi (Accuracy).....	45
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Analisis Kuesioner Variabel Bentuk (Format).....	47
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Analisis Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)....	49
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Analisis Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Pengantar Pengambilan Data.....	63
<b>Lampiran 2</b> Surat Balasan Pengambilan Data .....	64
<b>Lampiran 3</b> Surat Surat Keputusan Tugas Akhir (TA).....	65
<b>Lampiran 4</b> Instrumen Pertanyaan Kuesioner .....	67
<b>Lampiran 5</b> Validasi Kuesioner ke Poltekbang .....	69
<b>Lampiran 6</b> Dokumentasi Validasi ke Poltekbang .....	75
<b>Lampiran 7</b> Kuesioner Penelitian pada Google Form .....	76
<b>Lampiran 8</b> Jawaban Kuesioner .....	82
<b>Lampiran 9</b> Similarity Check .....	89
<b>Lampiran 10</b> Konsultasi Tugas Akhir (TA) Dengan Pembimbing.....	91
<b>Lampiran 11</b> Bukti Proses Submitted Jurnal .....	93
<b>Lampiran 12</b> Bukti Proses In Review Jurnal.....	93
<b>Lampiran 13</b> Bukti Proses Revision Required Jurnal.....	94
<b>Lampiran 14</b> Bukti Proses In Editing Jurnal .....	95
<b>Lampiran 15</b> Bukti Published Jurnal .....	95
<b>Lampiran 16</b> Letter of Acceptance (LoA).....	96

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah menjadi pendorong utama untuk terciptanya inovasi dalam dunia pendidikan (Septiana & Qoiriyah dalam Rahmawati & Hidayat, 2021). Berbagai kegiatan belajar mengajar, dokumentasi, dan administrasi di institusi pendidikan menjadi lebih efektif dan efisien berkat teknologi. Sistem informasi akademik merupakan salah satu jenis teknologi yang sering digunakan di institusi pendidikan saat ini.

Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah sistem yang dirancang dan dikembangkan untuk mempermudah pengelolaan data administrasi akademik (Wardlatul et al., 2021). Sistem informasi akademik memungkinkan untuk mengakses berbagai data akademik, termasuk informasi pribadi mahasiswa, jadwal kuliah, nilai, dan data lainnya dengan lebih efisien. Sekarang, Politeknik Penerbangan Palembang telah mengadopsi SIAKAD, yaitu Sistem Informasi Akademik yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai pihak, termasuk Dosen, Mahasiswa, Tata Usaha Program Studi, dan Staf Administrasi Akademik.

Pengalaman pengguna adalah salah satu parameter yang sangat penting untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas sebuah sistem (Andriani, 2020). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sistem informasi pada dasarnya dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna agar dapat mempermudah kehidupan mereka. Kepuasan pengguna tidak selalu terjamin oleh kerumitan suatu sistem (Rahmawati & Hidayat, 2021). Hampir semua universitas telah menggunakan layanan sistem informasi akademik ini dalam jangka waktu yang sangat lama. Kepuasan pengguna

bervariasi tergantung pada kualitas situs web. Tingkat kepuasan yang dinyatakan oleh pengunjung website SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang adalah faktor kunci dalam menentukan kegunaan dan keberhasilan suatu sistem.

Pengguna menyatakan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terkadang mengalami masalah dan kesalahan input dari pengguna. Hal ini menjadi perhatian yang muncul selama penggunaan SIAKAD yang telah berlangsung cukup lama. Hasil dari wawancara dengan beberapa mahasiswa Politeknik Penerbangan Palembang mengkonfirmasi adanya permasalahan ini. Selain itu, penelitian ini dilaksanakan karena belum ada pemahaman yang jelas tentang sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut yang dimana hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan dan mengevaluasi kemampuan pengguna sistem dalam mengakses informasi dan keakuratannya. Dengan adanya isu-isu tersebut, sangat penting untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Politeknik Penerbangan Palembang dengan menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Desain antarmuka, kemudahan penggunaan situs web SIAKAD, kecepatan pencarian informasi, dan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan merupakan beberapa variabel yang akan dinilai dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna. Untuk melakukan penilaian serta pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, penelitian ini akan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS).

Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah penilaian terhadap suatu sistem informasi yang berfokus pada pengalaman yang dirasakan

oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi tersebut. Manfaat dari model EUCS adalah dapat menilai apakah pengguna puas dengan tampilan dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka (Tyas Malinda, 2022).

Pada model EUCS memiliki beberapa komponen yang dirancang untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi yaitu terdiri dari konten (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) (Fajriatur Rahma et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang menggunakan pendekatan atau metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Bagaimana melakukan analisis tingkat kepuasan menggunakan metodologi End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang diterapkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Mengamati bagaimana kualitas sistem informasi akademik mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).
3. Menentukan seberapa baik pengguna mengetahui fitur dan fungsi dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang saat ini.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan mutu sistem. Dapat dilakukan penyesuaian serta peningkatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih optimal melalui pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna.
2. Meningkatkan kinerja dan produktivitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang sedang berjalan saat ini.
3. Meningkatkan dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang.

## **1.5 Batasan Masalah**

Dalam rangka untuk mempermudah penelitian ini agar memberikan fokus yang lebih jelas dan tidak menyimpang, maka diperlukan batasan masalah, yakni sebagai berikut:

1. Penelitian akan dilakukan di Politeknik Penerbangan Palembang
2. Pendekatan atau metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu End-User Computing Satisfaction yang melibatkan evaluasi terhadap lima variabel utama, yakni isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use) dan ketepatan waktu (timeliness).
3. Responden untuk penelitian ini merupakan dosen, mahasiswa serta pengguna lain yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Politeknik Penerbangan Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, F. F., Anam, M. K., Fitri, T. A., & Zoromi, F. (2020). ANALISIS PERSPEKTIF PADA PENERAPAN E-MONEY MENGGUNAKAN DELONE AND MCLEAN IS SUCCESSMODEL DI BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU. *JIRE (Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika)*, 3, 100–110.
- Aji Gumelar, P., & Dwi Indriyanti, A. (2023). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri. *JEISBI*, 04. [www.tempo.co](http://www.tempo.co),
- Andriani, R. (2020). EVALUASI USER EXPERIENCE DENGAN PENDEKATAN USABILITY TESTING PADA SISTEM INFORMASI SMART ACADEMIC. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 9, 372–386.
- Anggraini, Y., Pasha, D., & Setiawan, A. (2020). SISTEM INFORMASI PENJUALAN SEPEDA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS: ORBIT STATION). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 1(2), 64–70. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Arribe, E., & Aulia, S. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIGNAL NASIONAL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)).
- Azwar, M., & Surandari, I. (2020). EVALUATING THE LIBRARY WEBSITE OF THE INDONESIAN MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE THROUGH THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>

- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)* (Vol. 2, Issue 11). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-LEARNING SEBAGAI PENDUKUNG AKTIVITAS PEMBELAJARAN MENGGUNAKAN METODE EUCS. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7, 25–31.
- Dwy Putra, R., & Rahman Prehanto, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JEISBI*, 02, 19–26.
- Fajriatur Rahma, R., Muhammad Bahit, dan, Informatika, P., Teknologi Sumbawa, U., Komputerisasi Akuntansi, P., & Negeri Banjarmasin, P. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik* (Vol. 13, Issue 2).
- Fatima, M., Mursityo, Y. T., & Wardani, N. H. (2019). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Vol. 3, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (V. Herlina, Ed.). PT Elex Media Komputindo. [https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ikhwani, Y. (2018). ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM E-VOTING PEMILIHAN KETUA OSIS. In *Technologia* (Vol. 9, Issue 3).
- Kartikasari, R. A., & Suyatno, D. F. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Live Shopping Aplikasi Shopee Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, and Service (PIECES)*.



- Luthfi Hamzah, M., Anisa Hultari, L., & Ayu Purwati, A. (2022). ANALYSIS OF E-LIBRARY BASED ON LEVEL OF USER SATISFACTION USING EUCS AND IPA METHODS. In *Journal of Applied Engineering and Technological Science* (Vol. 4, Issue 1). <http://katalog-pustaka.iainbukittinggi.ac.id>.
- Noviyanti, R., & Dwi Indriyanti, A. (2023). dan IPA Model (Studi Kasus: SMA Dr. Soetomo Surabaya). *Evaluasi Usability Sistem Computer-Based Test (CBT) Menggunakan Metode Servqual, 04*.
- Nur Amalia, R., Setia Dianingati, R., & Annisaa, E. (2022). PENGARUH JUMLAH RESPONDEN TERHADAP HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PENGETAHUAN DAN PERILAKU SWAMEDIKASI. *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei, 2(1)*.
- Nurlaela, L., Dharmalau, A., Nong, D., & Parida, T. (2020). *RANCANGAN SISTEM INFORMASI INVENTORY BARANG BERBASIS WEB STUDI KASUS PADA CV. LIMOPLAST. 2(5)*.
- Perdana, A. A., Catur Utami, M., & Aini, Q. (2021). *END USER COMPUTING SATISFACTION: MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS). 8(6), 1237–1246. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202183586>*
- Pratiwi1, J. A., & Dwi, A. (2022). *Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan*.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat (JKAM), 5(2), 202–208*.
- Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Akhir

- Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi P*, 10(3), 245–260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.244-260>
- Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sina) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Teknik Informatika Unis*, 9(1), 2252–5351.
- Sangga Rasefta, R., & Esabella, S. (2020). SISTEM INFORMASI AKADEMIK SMK NEGERI 3 SUMBAWA BESAR BERBASIS WEB. In *Jurnal JINTEKS* (Vol. 2, Issue 1).
- Sanjaya, M., Utama, Y., Kurniawan, D., Saputra, A., Sari, N., Destriani, R., Raihan, M., & Rahmany, U. (2021). *Search Software for Ustadz, Categories: Preacher, Qari and Qariah in Palembang Using an Android-Based Usability Approach*.
- Sholihah<sup>1</sup>, R., & Dwi, A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Situmorang, H. (2019). SISTEM INFORMASI PENGELOLAHAN DATA ALUMNI BERBASIS WEB (STUDI PADA FAKULTAS SAIN, TEKNOLOGI DAN INFORMASI) UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA. *Jurnal Mahajana Informasi*, 4(1).
- Trianisfi, D., Nurfaizah, N., & Tripustikasari, E. (2021). User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method. *PIKSEL : Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 9(1), 45–62. <https://doi.org/10.33558/piksel.v9i1.2493>
- Tyas Malinda, B. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Mahasiswa (SIATMA) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). In *Jurnal Teknologi dan Rekayasa* (Vol. 7, Issue 2). <https://siatma.uajy.ac.id>

- Wardlatul, A., Wahidah, U., Muslimah Az-Zahra, H., & Wardhono, W. S. (2021). *Perancangan Antarmuka Sistem Informasi Akademik Siswa berbasis Web menggunakan Metode Human Centered Design (Studi Kasus: SMK Negeri 8 Malang)* (Vol. 5, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Yazid, M. A., Hadi Wijoyo, S., & Rokhmawati, R. I. (2019). *Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)* (Vol. 3, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Yusuf, T., Ar-Rasyid, R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Vol. 5, Issue 6). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Zakariah, M. A., & Afriani, V. (2021). *ANALISIS STATISTIK DENGAN SPSS UNTUK PENELITIAN KUANTITATIF* (M. A. Zakariah, Ed.). Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4Vs3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=pengertian+populasi+dan+sampel&ots=yN2pkSrwr7&sig=HMDsNkyMrHP6ibEKoLZTFSA0Fjw&redir\\_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20populasi%20dan%20sampel&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=4Vs3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=pengertian+populasi+dan+sampel&ots=yN2pkSrwr7&sig=HMDsNkyMrHP6ibEKoLZTFSA0Fjw&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian%20populasi%20dan%20sampel&f=false)

