

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE EUCS DALAM PENGGUNAAN SIASY FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Medyantiwi Rahmawita<sup>1</sup>, Riswandi<sup>2</sup>, Idria Maita<sup>3</sup>, Zarnelly<sup>4</sup>, Eki Saputra<sup>4</sup>

Program Studi Sistem Informasi

UIN Suska Riau, Jl. HR. Soebrantas Panam Km.15 No. 155, Tuah Madani, Kec. Tampan,  
Kabupaten Kampar, Riau 28829

Email: [medyantiwi.rahmawita@gmail.com](mailto:medyantiwi.rahmawita@gmail.com)<sup>1</sup>, [11753100138@students.uin-suska.ac.id](mailto:11753100138@students.uin-suska.ac.id)<sup>2</sup>,  
[idria79@gmail.com](mailto:idria79@gmail.com)<sup>3</sup>, [zarnelly@uin-suska.ac.id](mailto:zarnelly@uin-suska.ac.id)<sup>4</sup>,

### Abstrak

Siasy merupakan salah satu website yang digunakan untuk pengurusan surat menyurat dengan media online. Pada website tersebut mahasiswa dapat melakukan pengurusan surat dengan tanpa harus datang ke kampus. Dalam pengoperasiannya, ada sejumlah permasalahan dirasakan oleh mahasiswa yang menarik minat peneliti untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap siasy. Penelitian ini dilaksanakan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau yang tujuannya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan model EUCS. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* responden penelitian ini banyak 99 mahasiswa. Analisis proses data menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 3.0. Hasil yang diperoleh yakni *Content* (CON), *Ease Of Use* (EAS) dan *Timeliness* (TIM) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan *Accuracy* (ACC), *Format* (FOR) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** *End-User Computing Satisfaction*, PLS-SEM, Siasy,

### Abstract

*Siasy is a website correspondence management with online media. In the website, students can do mail processing without having to go to campus. In its operation, there are a number of problems experienced by students that trigger researchers to carry out a study related to student satisfaction in using Siasy. This research was conducted at UIN Suska Riau located at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training in order to identify the level of user satisfaction in using Siasy. This study uses the EUCS model with quantitative methods. The research population is FTK students, Simple Random Sampling for the sampling technique. And the formula Slovin for determining the number of samples, the respondents were 99 students. PLS-SEM with tool SmartPLS 3.0 to analyze data. The results of the study, namely Content (CON), Ease (EAS) and Timeliness (TIM) have an effect on user satisfaction while those that have no effect are Accuracy (ACC) and Format (FOR).*

**Keywords:** *End-User Computing Satisfaction*, PLS-SEM, Siasy, SmartPLS

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sangat mempengaruhi era dikala ini, yang memungkinkan pekerjaan didalam suatu universitas ataupun institusi bisa dituntaskan dengan efisien, cepat dan akurat [1]. Perkembangan teknologi sudah banyak memperkenalkan program aplikasi yang dirancang buat dimanfaatkan kemudahannya dalam pekerjaan [2]. Pada sebuah universitas negeri ataupun swasta ketika melaksanakan sebuah kegiatan tidak lepas dengan aktivitas surat menyurat [3].

Permasalahan pengelolaan surat ialah permasalahan utama didalam melidungi keutuhan data dan informasi, yang pada suatu saat akan diperlukan kembali oleh suatu institusi ataupun universitas [4]. Pengelolaan surat wajib dilakukan secara efektif serta efisien sehingga bisa mempermudah para penggunanya. Salah satu contoh pelaksanaannya pada sistem informasi pelayanan administrasi surat menyurat (SIASYS) [5].

SIASYS merupakan sebuah sistem pelayanan surat dengan basis web. SIASYS dibuat untuk mengoptimalkan bantuan manajemen pada universitas dengan pengelolaan dan rekap surat bisa lebih mudah dilakukan. UIN Suska Riau telah memiliki SIASYS di beberapa fakultasnya serta SIASYS ini pengelolaannya sudah diurus oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah memakai SIASYS ini semenjak tahun 2014. Dengan sistem ini FTK telah dapat melaksanakan administrasi surat menyurat dengan komputerisasi. Dengan elemen yang dapat memakai sistem ini merupakan Admin, Dosen ataupun Pegawai, serta Mahasiswa. Seluruh mahasiswa yang menggunakan sistem SIASYS ini berjumlah 8139 mahasiswa pada tahun 2020/2021 dengan bagian admin yang terletak dibagian umum. Berikut adalah menu-menu yang tersedia disistem ini yaitu halaman beranda, halaman profil, halaman pengumuman, halaman dosen, halaman mahasiswa, halaman kelas, halaman panduan, halaman saran, serta alumni.

Berikut surat-surat yang dapat dikirimkan ke SIASYS adalah surat keterangan aktif belajar dan surat keterangan berkelakuan baik, surat yang belum pernah menerima beasiswa lain, surat pra-studi, izin penelitian, izin penelitian (perpanjangan), surat pembimbing, surat pembimbing (perpanjangan), dan dll.

Berikut merupakan pengalaman permasalahan yang terjadi dari hasil penyebaran kusioner dan wawancara dari mahasiswa FTK UIN Suska Riau: Pertama permasalahan ialah terkait dengan variabel isi ataupun (*Content*), tidak terdapat menu pelaporan dalam sistem kala terdapat kendala. Kedua permasalahan ialah terkait dengan variabel tampilan ataupun (*Format*), tampilan website yang cenderung putih dengan tulisan abu-abu yang menyebabkan tidak aman dikala pemakaian yang sangat lama. Ketiga permasalahan ialah terkait dengan variabel ketepatan waktu ataupun

(*Timeliness*), belum optimalnya proses surat menyurat semacam menunggu pesan balasan serta tidak adanya update informasi terbaru tentang perihal surat menyurat. Keempat permasalahan ialah terkait dengan keakuratan ataupun (*Accuracy*), tidak akuratnya output yang dikeluarkan sistem, surat yang dikeluarkan sistem tidak seperti yang diinginkan pengguna. Kelima permasalahan ialah terkait dengan kemudahan dalam pemakaian ataupun (*Ease Of Use*), masih ada error, loading yang lama dan website yang tidak bisa diakses saat pemakaian. Dapat dilihat pada kasus yang telah diinformasikan kalau kasus tersebut bisa berakibat pada kepuasan pengguna SIASYS. Pada FTK belum pernah dilaksanakan sebuah penelitian tentang kepuasan pengguna pada SIASYS.

Kepuasan adalah kunci utama dari keberhasilan diimplementasikannya sistem [6], hingga diperlukan sesuatu tata cara penilaian pada sistem informasi. Menurut [7] ada empat model evaluasi sistem informasi ialah *Analysis dan Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model*, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Task Tehcnology Fit (TTF)*.

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui kepuasan penggunaan SIASYS dari konsep EUCS. End-User Computing Satisfaction ialah sebuah model atau tata cara mengukur tingkatan kepuasan pemakai sistem dengan menyamakan impian (harapan) dan fakta (kenyataan) [8]. Doll dan Torkzadeh merupakan pengembang instrumen dari EUCS yang terdiri dari 5 komponen, yaitu: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Definisi EUCS ialah penilaian menyeluruh dari pemakai sistem didasarkan pada pengalaman penggunaan ketika memakai sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti telah menetapkan sebuah judul yaitu "Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode EUCS Dalam Penggunaan SIASYS Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan". Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah rekomendasi bagi pengembang SIASYS untuk meningkatkan kepuasan penggunaan dan mencapai tingkat keberhasilan SIASYS.

## B. LANDASAN TEORI

### B.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi Penafsiran sistem informasi ialah gabungan dari sebuah bagian yang berjalan secara berhubungan guna mendapatkan suatu sasaran ataupun target. Sedangkan menurut [9] Sistem ialah suatu objek yang dikaji ataupun dipelajari, dimana mempunyai ciri tertentu ataupun spesifikasi tertentu.

### B.2 Defenisi Analisis

Analisis adalah salah satu kegiatan berpikir yang bertujuan untuk menguraikan yang utuh menjadi bagian-bagian penyusunnya sehingga kita dapat memahami simbol-simbol bagian penyusunnya, keterkaitannya, dan fungsi masing-masing bagian penyusun dari keseluruhan yang terintegrasi [10].

Analisis adalah studi yang berhubungan dengan sistem yang bertujuan membuat sistem baru atau memperbaiki yang sudah ada [11]

Dari definisi itu bisa dikatakan analisis merupakan tingkatan penelitian dari suatu sistem yang sedang digunakan, yang ditujukan untuk mempelajari semua permasalahan dan memudahkan untuk melanjutkan ketahapan selanjutnya yaitu perancangan sistem.

### B.3 Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat

Siasy ialah pelayanan surat menyurat yang sudah menggunakan web. Siasy dibuat untuk mengoptimalkan bantuan pada fakultas yang mana pengelolaan dan rekap surat bisa dikerjakan dengan mudah. Dengan Siasy, hendaknya memudahkan pengguna seperti (pimpinan, pegawai, dosen serta mahasiswa) dalam pembuatan surat masuk atau keluar, serta bisa dikerjakan dimana saja.

### B.4 Kepuasan Pengguna

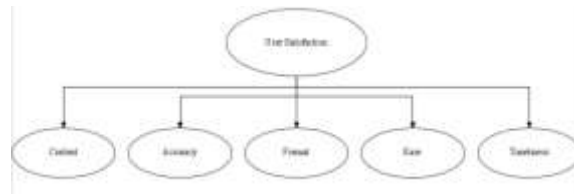
Kepuasan ialah suatu perasaan bahagia ataupun kecewa ketika seorang sudah melaksanakan perbandingan antara persepsi serta harapannya dari kemampuan sebuah unit [12]. Tetapi kepuasan pengguna kerap diucapkan selaku perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dialami sehabis menggunakan suatu barang ataupun produk.

### B.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)

EUCS merupakan sesuatu tata cara dengan menyamakan harapan dan realitas penggunaterhadap sistem untuk mengukur kepuasan pengguna [8]. Doll dan Torkzadeh merupakan pengembang instrumen dari EUCS yang terdiri dari 5 komponen, yaitu: Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease of Use*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Definisi EUCS ialah penilaian menyeluruh dari pemakai sistem didasarkan padapengalaman penggunaan ketika memakai sistem. Berikut ditampilkan pada Gambar 2.1:

### B.6 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan guna buat menilai variabel pada populasi ataupun sampel. Gambaran data ialah sesuatu dari variabel pada klasifikasinya semacam bersumber pada sumbernya, sifatnya, waktupengumpulannya, serta cara memperolehnya [13].



Gambar 1. Model End-User Computing Satisfaction

### B.7 Sumber Data Primer

Data primer ialah data dicari dan dikumpulkan secara langsung oleh periset. Tata cara yang dicoba untuk menggumpulkan informasi bertabiat data ini bisa memakai kertas dengan beberapa pernyataan ataupun kuesioner, wawancara, observasi, dll [13].

### B.8 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sesuatu totalitas entitas yang jadi atensi penelitian. Sebaliknya sampel merupakan sebagian populasi yang jadi atensi penelitian. Metode sampling merupakan teknik untuk mengambil sampel. Teknik sampling dibagi jadi dua bagian ialah *probability sampling* serta *nonprobability sampling* [13].

### B.9 Skala Pengukuran

Pembuatan skala butuh dicoba apabila penelitian dilakukan dengan studi kuantitatif. Ketika pembuatan skala, periset wajib memakai angka sesuai tipe. Ada dua tipe pembagian skala yaitu Nominal dan Likert [13].

### B.10 Metode Analisis Data

#### B.10.1 Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah metode riset yang digunakan guna mempelajari populasi atau sampel tertentu yang biasanya dicoba dengan sembarangan, pengumpulan dengan metode ini biasanya datanya bertabiat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah disepakati. metode ini pula bisa diucap metode tradisional atau lama sebab metode ini telah digunakan lumayan cukup tua sehingga telah mentradisi dalam metode penelitian.

#### B.10.2 PLS-SEM (Partial Least Square – Structural Equation Modeling)

PLS-SEM merupakan metode yang dipakai buat menganalisa serta dievaluasi lumayan kokoh sebab dipergunakan ditiap tipe skala data dan ketentuan anggapan yang fleksibel [14]. PLS-SEM terbagi dari tiga komponen, ialah model pengukuran (*Outer Model*), struktural (*Inner model*), serta skema pembobotan. Bagian ketiga ini ialah karakteristik spesial PLS-SEM serta tidak terdapat pada SEM yang berbasis kovarian [15]. Tujuan PLS untuk menolong periset dalam memperoleh nilai variabel laten buat bertujuan perediksi serta bisa pula digunakan buat mengkonfirmasi teori [16]. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua submodul, yaitu outer model dan inner model.

### B.10.3 SmartPLS

SmartPLS ialah sebuah aplikasi yang mampu digunakan buat menganalisis memakai PLS-SEM, perangkat lunak ini dikembangkan University of Hamburg Jerman. Menurut [16] Terdapat beberapa komponen pada SmartPLS adalah: Variabel laten tidak mampu dilihat serta diukur langsung. Variabel laten terbagi sebagai dua variabel yakni eksogen (*independen*) serta endogen (*dependen*). *Observed* variabel umumnya diketahui dengan variabel manifest merupakan variabel dengan nilainya bisa diketahui langsung, misalnya skor responden dari pernyataan penelitian.

### B.11 Penelitian Terdahulu Berkaitan dengan EUCS

Berikut adalah penelitian terdahulu tentang model EUCS:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
Darmayanti	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp-Market	EUCS	Dari hasil penelitian yang dicoba dinyatakan bahwa kepuasan pengguna pada variabel konten musik pada jenis Besar dan variabel ketepatan waktu masuk kedalam jenis Rendah.
Dalimansyah dan Ismatih	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac)	EUCS	Hasil penelitian memperlihatkan kepuasan pengguna dengan nilai persentase sebesar 74,10 persen, yang berarti dalam kategori puas.
Saputra dan Kurniadi	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bakit-Unggi	EUCS	Hasil penelitian dengan koefisien korelasi 73,3 persen. Dengan sebab, kenyamanan penggunaan, ketepatan waktu, akurasi, bentuk dan kepuasan memiliki hubungan positif secara statistik.
I Wayan Gede Sabdara	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Saku (SRS) Jawa Prepini Bali	EUCS	Hasil penelitian ini membandingkan pengaruh dimensi dan analisis varians sehingga menghasilkan 3 dimensi dengan pengaruh signifikan, yaitu konten dengan nilai signifikan = 0,031, kecepatan sistem dengan nilai sig = 0,001, dan nilai sig = 0,005 petatihat, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05.
Handaru Jati, Karna Warhani, Nur Hasmah, Ahmad Awahudin Baiti, Bontu Destiana	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) 2013 Program Studi Pendidikan Teknik Informatika	EUCS	Hasil dari penelitian ini ialah: isi akurat, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### C. Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yaitu :

1. Perencanaan dan Identifikasi Masalah (Merumuskan permasalahan, Menentukan metode penelitian, Menentukan variabel, dan menentukan responden).
2. Pengumpulan data (Melakukan Observasi, Melakukan wawancara, Mengumpulkan

studi pustaka, dan Menyebarkan kuesioner).

3. Analisis dan Hasil (Mengevaluasi outer model, Mnevaluasi inner model, dan pengujian hipotesis).
4. Rekomendasi hasil (Membuat rekomendasi)

### C.1 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:  
H1: *Content* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H2: *Accuracy* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H3: *Format* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H4: *Ease of Use* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H5: *Timeliness* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

### D. Analisa dan Pembahasan

#### D.1 Pengukuran Outer Model

Penilaian pengukuran ini mencakup penilaian validitas konvergen dan validitas diskriminan.

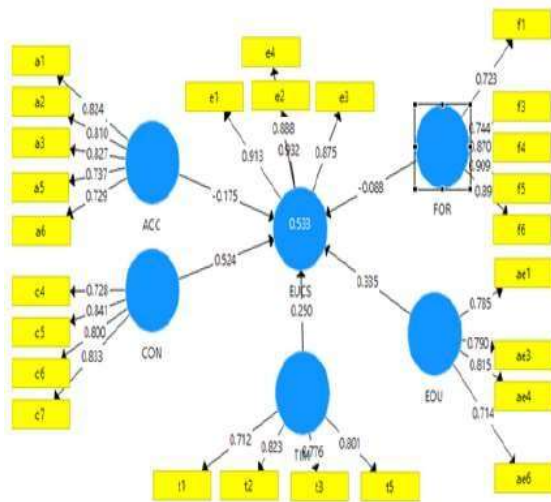
#### D.1.1 Convergent Validity

##### a. Individual Item Reliability

Untuk peninjauan individual item reability bisa dilihat dalam nilai standarized loading factor. tahap ini menjelaskan besar kecil hubungan antara indikator dengan setiap konstruksya. besaran nilai 0,7 ke atas berarti bagus. Hasil uji *loading factor* dapat dilihat pada Tabel 2 dan Model pengukuranditampilkan pada gambar 2:

Tabel 2 Hasil Loading Factor

	ACC	CON	EAS	EUCS	FOR	TIM
ACC1	0,824					
ACC2	0,810					
ACC3	0,827					
ACC5	0,737					
ACC6	0,729					
CON4		0,728				
CON5		0,847				
CON6		0,800				
CON7		0,833				
EAS1			0,785			
EAS3			0,790			
EAS4			0,815			
EAS6			0,714			
EUCS1				0,913		
EUCS2				0,932		
EUCS3				0,875		
EUCS4				0,888		
FOR1					0,723	
FOR3					0,744	
FOR4					0,870	
FOR5					0,909	
FOR6					0,891	
TIM1						0,712
TIM2						0,823
TIM3						0,776
TIM5						0,801



Gambar 2 Path Diagram

**b. Internal Consistency Reliability**

Dalam peninjauan tahap ini dapat dilihat dari *value composite reliability*. nilai batasan berjumlah 0,7 atau di atasnya dikatakan valid diterima dan nilai yang besarnya dari 0,8 dan 0,9 dikatakan sangat memuaskan. Ditampilkan pada Tabel 3 bahwa nilai *composite reability* sudah berada di atas nilai 0.7 dan dapat dikatakan bahwa hasil hasil *compositereability* sudah valid untuk digunakan.

Tabel 3. *Composite Reability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<i>Accuracy</i>	0,890
<i>Content</i>	0,878
<i>Ease</i>	0,859
<i>User Satisfaction</i>	0,946
<i>Format</i>	0,917
<i>Timeliness</i>	0,860

**c. Average Variance Extracted (AVE)**

Tahap selanjutnya adalah *average variance extract* (AVE). validitas konvergen yang dijelaskan dengan baik memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5, yang berarti bahwa konstruk yang mendasarinya dapat menggambarkan lebih dari setengah varians indikator secara rata-rata. Nilai AVE yang ditampilkan pada Tabel 4 telah melebihi nilai 0,5, yang dapat dikatakan memenuhi persyaratan secara efektif.

Tabel 4. Hasil AVE

Variabel	Nilai AVE
<i>Accuracy</i>	0,619
<i>Content</i>	0,643
<i>Ease</i>	0,603
<i>User Satisfaction</i>	0,814
<i>Format</i>	0,691
<i>Timeliness</i>	0,607

**D.1.2 Discriminant Validity**

Hasil Evaluasi *validitas diskriminatif* dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan melihat skor *cross loading* antar indikator, kemudian membandingkan kuadrat hubungan antara skor AVE dengan konstruk. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan hubungan antara satu indikator dengan indikator lainnya. Hubungan indikator dengan variabelnya lebih baik jika indikator tersebut memiliki nilai lebih besar dengan variabelnya. Seperti terlihat pada Tabel 5, nilai *cross loading* pada setiap indikator memiliki nilai yang lebih tinggi dari variabel lainnya.

Tabel 5 Hasil *Cross Loading*

	ACC	CON	EAS	EUCS	FOR	TIM
ACC1	0,824	0,547	0,506	0,319	0,472	0,235
ACC2	0,810	0,440	0,475	0,181	0,483	0,250
ACC3	0,827	0,502	0,483	0,348	0,455	0,327
ACC5	0,737	0,552	0,525	0,294	0,581	0,423
ACC6	0,729	0,576	0,467	0,428	0,433	0,199
CON4	0,591	0,728	0,339	0,286	0,584	0,283
CON5	0,526	0,847	0,357	0,458	0,466	0,301
CON6	0,483	0,800	0,299	0,459	0,509	0,268
CON7	0,610	0,833	0,412	0,607	0,441	0,335
EAS1	0,491	0,412	0,785	0,379	0,491	0,527
EAS3	0,534	0,296	0,790	0,405	0,401	0,476
EAS4	0,551	0,280	0,815	0,321	0,389	0,475
EAS6	0,395	0,365	0,714	0,559	0,304	0,310
EUCS1	0,425	0,520	0,554	0,913	0,360	0,540
EUCS2	0,451	0,572	0,568	0,932	0,353	0,515
EUCS3	0,319	0,518	0,483	0,875	0,308	0,446
EUCS4	0,334	0,532	0,485	0,888	0,327	0,520
FOR1	0,601	0,557	0,450	0,373	0,723	0,263
FOR3	0,448	0,453	0,265	0,247	0,744	0,138
FOR4	0,474	0,488	0,408	0,256	0,870	0,314
FOR5	0,469	0,471	0,447	0,264	0,909	0,319
FOR6	0,497	0,525	0,304	0,354	0,891	0,357
TIM1	0,204	0,173	0,450	0,279	0,260	0,712
TIM2	0,507	0,296	0,431	0,366	0,259	0,823
TIM3	0,229	0,247	0,546	0,506	0,231	0,776
TIM5	0,351	0,416	0,472	0,513	0,319	0,801

Pengukuran selanjutnya adalah bahwa skor akar AVE harus lebih besar dari hubungan antar konstruk dan konstruk lainnya. Ditampilkan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa skor AVE pada *Fornell Lacker's* lebih besar dibanding hubungan konstruk dengan yang lainnya. Untuk pengujian *cross loading* serta *Fornell Lacker's* tidak ada masalah dan sudah memenuhi syarat.

Tabel 6. Hasil *Fonell Lacker's*

	AC	C	EA	EU	FOR
AC	0,7				
CO	0,6	0,8			
EA	0,6	0,4	0,7		
EU	0,4	0,5	0,5	0,9	
FO	0,6	0,6	0,5	0,3	0,831
TI	0,3	0,2	0,3	0,6	0,185

**D.2 Pengukuran Inner Model**

**D.2.1 Path Coefficients**

Pentingnya hubungan masing-masing struktur dapat dilihat dengan memperhatikan koefisien jalur. Jika skor lebih besar dari 0,1, path berpengaruh pada model. Jika nilai ambang mendekati 0, prediksi struktur dependen lebih lemah sebaliknya, jika ambang mendekati 1, prediksi struktur dependen lebih kuat. Ditampilkan pada Tabel 7 ada 3 jalur yang memiliki pengaruh positif yaitu CON-EUCS, EAS-EUCS, TIM-EUCS. Dan terdapat 2 alur yang memiliki hubungan negatif yaitu ACC-EUCS, FOR-EUCS.

Tabel 7 Patch Coefficients

Variabel	Path Coefficients ( $\beta$ )
ACC – EUCS	-0,175
CON – EUCS	0,524
EAS – EUCS	0,335
FOR – EUCS	-0,088
TIM – EUCS	0,250

**D.2.2 Coefficient of Determination**

Penilaian R<sup>2</sup> guna menjelaskan jenis setiap target variable endogen. Jika nilainya 0,67 dikatakan akurat, 0,33 dikatakan sedang, dan 0,19 dikatakan lemah.

Tabel 8 Coefficient of Determination

Variabel	R Square
User Satisfaction	0,533

Ditampilkan pada Tabel 8 nilai R<sup>2</sup> dari variabel EUCS ialah 0.533 maka dapat dikatakan EUCS menjelaskan secara moderat (53.3%) terhadap ACC, CON, EAS, FOR, TIM dan sisanya (46.7%) dipengaruhi oleh faktor lain.

**D.2.3 Effect Size**

Digunakan untuk memperkirakan pengaruh variabel terhadap variabel lain dalam struktur model. Jika skor 0,02 dikatakan berpengaruh kecil, maka 0,15 dikatakan sedang, dan 0,35 dikatakan berpengaruh besar. Ditampilkan Tabel 9 nilai f<sup>2</sup> terlihat 4 jalur mempunyai pengaruh kecil yakni ACC, EAS, FOR, TIM dan CON mempunyai pengaruh menengah.

Tabel 9 Effect Size

	Effect Size
Accuracy	0,025
Content	0,270
Ease	0,100
Format	0,009
Timeliness	0,079

Tabel 10 Hasil Effect Size

	ACC	CON	EAS	EUCS	FOR	TIM
ACC	0,787					
CON	0,683	0,802				
EAS	0,626	0,442	0,777			
EUCS	0,429	0,594	0,566	0,902		
FOR	0,614	0,601	0,504	0,374	0,831	
TIM	0,265	0,265	0,343	0,637	0,185	0,779

**Predictive Relevance**

Gunakan metode *blindfolding* untuk mengeksekusi, mendapatkan fakta bahwa konstruk yang digunakan memiliki hubungan prediktif dengan konstruk lain. Nilai yang digunakan lebih besar dari 0. Jika nilai Q<sup>2</sup> lebih besar dari 0, menunjukkan konstruk laten eksogen memiliki korelasi prediktif dengan konstruk laten endogen. Ditampilkan pada Tabel 11 nilai Q<sup>2</sup> yang dimiliki EUCS sudah (predictive relevance).

Tabel 11 Predictive Relevance

Variabel	Predictive Relevance
User Satisfaction	0,422

**D.2.4 T-test**

T-test dicoba menggunakan metode *bootstrapping* dengan taraf signifikansi 5% untuk menguji hipotesis dalam penelitian, jika nilai t-test melebihi 1,96 maka hipotesisnya adalah diterima.

Tabel 12 Hasil T-test

	Original Sample	T-Statistic	P Values
Accuracy – User Satisfaction	-0,175	1,429	0,154
Content – User Satisfaction	0,524	5,168	0,000
Ease – User Satisfaction	0,335	2,752	0,006
Format – User Satisfaction	-0,088	0,848	0,397
Timeliness – User Satisfaction	0,250	2,674	0,008

**D.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

**D.3.1 Pengaruh Variabel Isi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Isi merupakan informasi yang tersedia didalam sistem yang dapat digunakan pengguna dandidalam isi juga pengguna bisa melakukan input edit delete. Sesudah dilakukannya pengujian, diketahui bahwa isi berpengaruh positif dan signifikan dengannilai path coefficient 0.524 atau sebesar 52.4% terhadap kepuasan pengguna. Diterimanya hipotesis membuktikan pengguna merasa puas terhadap tampilan informasi pada Siasy. Siasy yang sudah memenuhi keinginan pengguna dan sangat bermanfaat serta Siasy yang sudah menyediakan dokumen lengkap untuk memudahkan pengguna.pada penelitian [17] dan [18] variabel isi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi dibalik diterimanya variabel ini masih terdapat sebuahkendala yaitu tidak terdapat menu pelaporan pada Siasy ketika terjadi kendala.

Dari hasil analisis deskriptif, variabel isi mendapatkan nilai 3.30 yang menandakan pengguna sangat setuju dengan pernyataan isi. Nilai terbesar pada indikator 6 yaitu sistem sudah menyediakan laporan lengkap dan nilai terkecil pada indikator 4

yaitu informasi yang disajikan beragam.

### D.3.2 Pengaruh Variabel Akurasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Akurasi berguna untuk melihat dari segi keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem. Sesudah dilakukannya pengujian, diketahui variabel akurasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. ditambah hasil  $f^2$  dimana pengaruh akurasi terhadap kepuasan pengguna kecil. Dapat dikatakan tidak ada pengaruh terhadap informasi atau akuratnya surat, Siasy menghasilkan informasi yang terpercaya, dan adanya user id, password. Pada penelitian [17] variabel akurasi tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna.

Dari hasil analisis deskriptif, variabel akurasi mendapatkan nilai 3.23 yang menandakan pengguna sangat setuju dengan pernyataan akurasi. Nilai terbesar pada indikator 6 yaitu adanya user id dan password untuk setiap pengguna dan nilai terkecil pada indikator 4 yaitu sistem jarang terjadi error/kesalahan dalam penggunaannya.

### D.3.3 Pengaruh Variabel Format Terhadap Kepuasan Pengguna

Bentuk merupakan tampilan sistem yang akan dilihat oleh pengguna. Sesudah dilakukannya pengujian, diketahui variabel bentuk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. ditambah hasil  $f^2$  dimana pengaruh bentuk terhadap kepuasan pengguna kecil. Dapat dikatakan tidak ada pengaruh terhadap sistem yang memiliki menu terstruktur, komposisi warna yang menarik dan tersedia menu searching. Pada penelitian [17] variabel bentuk tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna.

Dari hasil analisis deskriptif, variabel bentuk mendapatkan nilai 3.15 yang menandakan pengguna sangat setuju dengan pernyataan bentuk. Nilai terbesar pada indikator 1 yaitu sistem memiliki struktur menu yang teratur dan nilai terkecil pada indikator 2 dan 7.

### D.3.4 Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kemudahan merupakan kemudahan yang disajikan oleh sistem. Sesudah dilakukannya pengujian, diketahui bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai path coefficient 0.335 atau sebesar 33.5% terhadap kepuasan pengguna. Diterimanya hipotesis membuktikan pengguna merasa puas dengan kemudahan pada Siasy. Siasy yang bisa digunakan kapan saja, di mana saja serta Siasy yang mudah dipahami oleh pengguna. pada penelitian [17] dan [18] variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi dibalik diterimanya variabel ini masih terdapat sebuah kendala yaitu web yang tidak bisa diakses ketika dibutuhkan, loading lama dan sering error.

Dari hasil analisis deskriptif, variabel kemudahan mendapatkan nilai 3.07 yang

menandakan pengguna sangat setuju dengan pernyataan kemudahan. Nilai terbesar pada indikator 6 yaitu sistem mudah digunakan dimana dan kapan saja dan nilai terkecil pada indikator 5.

### D.3.5 Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna

Ketepatan waktu merupakan ketepatan waktu yang dihasilkan oleh sistem atau respon dari sistem terhadap pengguna. Sesudah dilakukannya pengujian, diketahui bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif serta signifikan dengan nilai path coefficient 0.250 atau sebesar 25.0% terhadap kepuasan pengguna. Diterimanya

hipotesis membuktikan pengguna merasa puas dengan Siasy yang mampu mempercepat proses surat menyurat yang membuat pengguna terbantu dengan adanya sistem ini. pada penelitian [19] dan [18] variabel ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi dibalik diterimanya variabel ini masih terdapat sebuah kendala yaitu lamanya menunggu surat balasan dan tidak updatenya informasi terbaru soal surat menyurat.

Dari hasil analisis deskriptif, variabel ketepatan waktu mendapatkan nilai 2.87 yang menandakan pengguna sangat setuju dengan pernyataan ketepatan waktu. Nilai terbesar pada indikator 3 yaitu sistem mampu mempercepat proses surat menyurat dan nilai terkecil pada indikator 4.

### D.4 Rekomendasi Penelitian

Hasil dari analisis terhadap kepuasan pengguna Siasy FTK UIN Suska Riau. Adapun rekomendasi yang diusulkan peneliti ditampilkan pada tabel Tabel 13 berikut:

Tabel 13 Rekomendasi Penelitian

N o	Variabel	Temuan Permasalahan	Rekomendasi Penelitian
1	Content	Tidak adanya menu pelaporan ketika terjadi kendala.	Menambah menu bantuan atau menambah contact person yang bisa dihubungi ketika terjadi kendala.
2	Ease	Web tidak bisa diakses ketika digunakan, sering error, loading lama.	Menambah server atau membuat kebijakan terorganisir yang membuat kepuasan pengguna lebih baik.
3	Timeliness	Lamanya menunggu surat balasan dan tidak ada informasi terbaru soal surat	Lebih memanfaatkan sistem untuk penyebaran informasi dan mengoptimalkan SD-M untuk mendapatkan kepuasan pengguna yang lebih baik.

## E. Penutup

### E.1 Kesimpulan

Adapun Kesimpulan yang diperoleh ialah sebagai berikut:

1. 3 dari 5 hipotesis penelitian diterima, yaitu :
  - a) CON -> EUCS dengan nilai t adalah (5.168),
  - b) EAS -> EUCS dengan nilai t adalah (2.752),
  - c) TIM -> EUCS dengan nilai t adalah (2.674).Dan penelitian yang ditolak ialah:
  - a) ACC -> EUCS dengan nilai t adalah (1.429),
  - b) FOR -> EUCS dengan nilai t adalah (0.848).
2. Hasil penelitian yang didapatkan memperlihatkan bahwa:
  - a) Isi (*Content*) mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap siasy.
  - b) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap siasy.
  - c) Ketepatan waktu(*Timeliness*) mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap siasy.

## E.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, saran atau masukan diperuntukan kepada FTK UIN Suska Riau. Adapun saran sebagai berikut:

1. Dengan melaksanakannya riset akan kepuasan pengguna terhadap teknologi khususnya terhadap siasy, dapat diketahui variabel content, ease of use dan timeliness perlu menjadi perhatian didalam pengembangan. Perhatian tersebut dikarenakan variabel ini dapat menjadi salah satu kunci kesuksesan dalam penerapan siasy untuk kedepannya. Selanjutnya untuk variabel accuracy dan format perlu koreksi diutamakan pada pernyataan indikator dengan nilai sedikit atau kecil.
2. Untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis dengan topik yang sama, agar lebih mengkaji indikator yang digunakan atau menambah variabel agar tidak terjadi kesalahpahaman, dan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna teknologi informasi. Evaluasi yang mendalam diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang membuat hubungan antar konstruk tidak signifikan, dan untuk menambah jumlah responden penelitian untuk mendapatkan sampel yang lebih banyak, sehingga penelitian yang dilakukan menjadi lebih optimal.

## REFERENSI

- [1] W. Wardiana, "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia Bondy, Brigitta Klages, Ute Müller-Spahn, Franz Hock, Christoph," *Eur. Arch. Psychiatry Clin. Neurosci.*, vol. 243, no. 5, pp. 224–228, 2002, doi: 10.1007/BF02191578.
- [2] H. T. Sitohang, "Sistem Informasi Pengagandaan Surat Berbasis Web Pada Pengadilan Tinggi Medan," *J. Inform. Pelita Nusant. Vol. 3 No 1 Maret 2018 e-ISSN 2541-3724*, vol. 3, no. 1, pp. 6–9, 2018.

- [3] G. Farell, H. K. Saputra, and I. Novid, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengarsipan Surat Menyurat (Studi Kasus Fakultas Teknik Unp)," *J. Teknol. Inf. dan Pendidik.*, vol. 11, no. 2, pp. 56–62, 2018.
- [4] Wijaya and Suwastika, "Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *Konf. Nas. Sist. Inform. 2017*, pp. 558–562, 2017.
- [5] F. Arifin and T. Herman, "Pengaruh Pembelajaran E-Learning Model Web Centric Course Terhadap Pemahaman Konsep Dan Kemandirian Belajar Matematika Siswa," *J. Pendidik. Mat.*, vol. 12, no. 2, pp. 1–12, 2018.
- [6] K. Ramani, "A management informationsystem to plan and monitor the delivery of health-care services in government hospitals in India," *J. Health Organ. Manag.*, vol. 18, no. 3, pp. 207–220, Jan. 2004, doi: 10.1108/14777260410548446.
- [7] ROSALINA, "Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan END-USER COMPUTING SATISFACTION STUDI KASUS: SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA," *Вестник Росздрава надзора*, vol. 6, pp. 5–9, 2017.
- [8] N. Dalimunthe and C. Ismiati, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Infor*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2016.
- [9] N. Rachmat Agusli, Lilis Sakuroh, "Perancangan Sistem Informasi Kesehatan (Puskesmas Keliling) Berbasis Web," *Sisfotek Glob.*, vol. 6, no. 9, p. 48, 2016.
- [10] B. Luankali, "Analisis kebijakan publik dalam proses pengambilan keputusan," *Anal. Kebijak. publik dalam proses pengambilan keputusan*, 2007.
- [11] R. Mcleod and S. George, "Management Information System, 10th," *New Jersey Inc., Up. Saddle River*, 2007.
- [12] G. Armstrong, P. Kotler, and G. Da Silva, *Marketing: An Introduction: An Asian Perspective*. Pearson/Prentice Hall, 2006.
- [13] Suryani, "Metode Riset Kuantitatif Teoridan Aplikasi." pp. 1–326, 2015.
- [14] S. Yamin and H. Kurniawan, "Generasi baru



mengolah data penelitian dengan partial least square path modeling,” *Jakarta: Salemba Infotek*, 2011.

- [15] A. Monecke and F. Leisch, “SemPLS: Structural equation modeling using partial least squares,” *J. Stat. Softw.*, vol. 48, 2012, doi: 10.18637/jss.v048.i03.
- [16] I. Ghozali and H. Latan, “Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris,” *BP Undip. Semarang*, 2015.
- [17] M. B. Suryawan and P. Prihandoko, “Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS,” *Creat. Inf. Technol. J.*, vol. 4, no. 3, p. 233, 2018, doi: 10.24076/citec.2017v4i3.113. A. H. Witno Vita Sari, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office BAK di portal.unp.ac.id Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction),” *J. Vocat. Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 9, no. 2, 2021.
- [18] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking,” *Jtsi*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021.