



## Analisis Kepuasan Pengguna Simponi Mobile pada Universitas XYZ Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

**Lisa Amelia Fransen, Dorie Pandora Kesuma**

Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang, Kota Palembang, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>lisa@mdp.ac.id, <sup>2</sup>dorie@staff.mdp.ac.id

**Abstrak**—Pemanfaatan sistem informasi akademik di perguruan tinggi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Sistem informasi akademik pada perguruan tinggi dapat dikatakan sebagai jantung yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja dan juga pelayanan kepada penggunanya. Universitas XYZ telah mengembangkan aplikasi Simponi Mobile yang digunakan oleh mahasiswa untuk mengetahui informasi terkait perkuliahan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Simponi Mobile maka penulis ingin meneliti apakah aplikasi Simponi Mobile telah memberikan kepuasan kepada penggunanya yaitu mahasiswa dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Berdasarkan hasil dari penilaian skala likert yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi EUCS yang digunakan pada penelitian ini menghasilkan nilai indeks rata-rata sebesar 88,47% untuk dimensi Content, 85,22% untuk dimensi Accuracy, 86,16% untuk dimensi Format, 86,74% untuk dimensi Timeliness, dan 87,84% untuk dimensi Ease of Use. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa hasil pengukuran terhadap aplikasi Simponi Mobile yang dilakukan oleh para responden berdasarkan kelima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS) termasuk ke dalam kategori sangat puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan; Aplikasi; Simponi Mobile; EUCS; SPSS

**Abstract**—The use of academic information systems in higher education today has become a necessity that cannot be ignored. Academic information systems in tertiary institutions can be said to be the heart that has an important role in improving performance and also serving its users. XYZ University has developed a Simponi Mobile application which is used by students to find out information related to lectures. To find out the level of user satisfaction of the Simponi Mobile application, the authors want to examine whether the Simponi Mobile application has provided satisfaction to its users, namely students using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Based on the results of the Likert scale assessment, it can be concluded that the five EUCS dimensions used in this study produced an average index value of 88.47% for the Content dimension, 85.22% for the Accuracy dimension, 86.16% for the Dimension Format, 86.74% for the Timeliness dimension, and 87.84% for the Ease of Use dimension. From these results, it can be seen that the results of measuring the Simponi Mobile application carried out by respondents based on the five dimensions of End User Computing Satisfaction (EUCS) fall into the very satisfied category..

**Keywords:** Application; Simponi Mobile; EUCS; SPSS

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan. Kita telah merasakan begitu banyak manfaat yang kita peroleh dari perkembangan teknologi. Dunia pendidikan menjadi salah satu sektor yang telah merasakan dampak dari perkembangan teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi membuat kegiatan dalam dunia pendidikan menjadi berubah. Salah satunya dengan ada sistem informasi akademik yang di rancang oleh banyak perguruan tinggi sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan masing-masing perguruan tinggi. Dengan adanya sistem informasi akademik diharapkan dapat memberikan kemudahan dan keefektifan bagi penggunanya. Sistem informasi akademik didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya [1]. Universitas XYZ merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di kota Palembang. Dalam aktivitasnya Universitas XYZ telah menerapkan sistem informasi akademik untuk menunjang proses kegiatannya. Simponi merupakan sistem informasi berbasis website yang diperuntukkan bagi sivitas di lingkungan Universitas XYZ. Melalui Simponi mahasiswa dapat mengetahui jadwal perkuliahan, persentase absensi perkuliahan, informasi skor SKPI (Surat Keterangan Pendamping Ijazah), pengumuman akademik dan masih banyak lagi. Dengan jumlah anggota sivitas cukup banyak, keberadaan Simponi sangat membantu pihak lembaga di dalam mengelola informasi-informasi yang ingin diberikan kepada seluruh anggota sivitas. Yang dimaksud anggota sivitas disini adalah pengguna khusus dari website Universitas XYZ yaitu para mahasiswa, dosen dan juga staff. Seiring berjalannya waktu Universitas XYZ mengembangkan aplikasi berbasis mobile yang diberi nama Simponi Mobile. Aplikasi yang dirancang dapat memberikan beberapa informasi serupa yang ada dari Simponi berbasis website. Namun pada penelitian ini pengguna di fokuskan kepada mahasiswa dimana penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Simponi Mobile. Pada saat peluncuran perdana Simponi Mobile, dari informasi yang diperoleh dari pengguna menunjukkan bahwa mereka belum merasa puas dengan performa dari aplikasi Simponi Mobile. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem [2] [3]. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) [4].

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dendy Kurniawan, Edwin Zusrony, Robby Andika Kusumajaya [5] dengan judul “Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway Pada Financial Technology Dengan Metode EUCS”, penelitian ini mencoba menganalisa persepsi pengguna layanan payment gateway menggunakan metode end user computing satisfaction atau EUCS. Hasil penelitian menunjukkan dimana sebagian

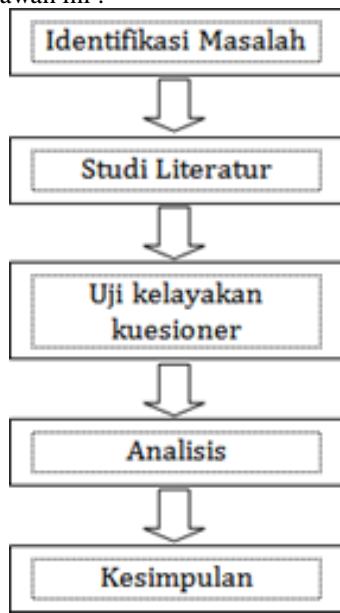
besar dari keseluruhan responden merasa sangat puas sebesar 40%, serta sebesar 40% merasa sangat tidak puas pada faktor timeliness. Hal ini dapat dijadikan rekomendasi bagi perusahaan penyedia jasa payment gateway dan pemerintah selaku pembuat regulasi. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Alfie Nur Rahmi, Supriatin, Donni Prabowo [6] dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode EUCS” dimana penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi aplikasi AMIKOM ONE menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa lebih dari 40% user menyatakan setuju terhadap pernyataan variabel Content, Accuracy, Ease of Use dan Timeliness, tapi hanya 37,75% user menyatakan setuju terhadap pernyataan penilaian variabel Format. Penelitian yang dilakukan oleh Ismail Akbar Brahma [7] dengan judul “Penggunaan Zoom Sebagai Pembelajaran Berbasis Online Dalam Mata Kuliah Sosiologi dan Antropologi pada Mahasiswa PPKN di STKIP Kusumanegara Jakarta” hasil penelitiannya dengan menggunakan Zoom mempermudah dalam mengumpulkan data kualitatif karena lebih efektif biaya dan keamanan terjaga. Apris Robi Darwi, Efrizon [8], dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna E-learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS” dimana penelitian ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa pengguna e-learning di Universitas Negeri Padang hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pengguna e-learning sebesar 84,1% sedangkan 15,9% ada kekurangan yang harus di perbaiki pada sistem e-learning. Sedangkan penelitian menurut Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris [9] dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” dimana penelitian dilakukan Penelitian ini dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna Universal University situs web sehingga administrator situs web bisa mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pengguna juga sebagai bahan evaluasi di masa depan. Hasil penelitian menunjukkan dari sisi pengguna, maka pengguna dosen menyatakan bahwa variabel EUCS pada website ini masih belum memuaskan dengan nilai rata-rata 2.53 (netral/level 3). Sementara untuk pengguna mahasiswa dan staf tingkat kepuasannya masih di (netral/level 3).

Dikarenakan pentingnya suatu lembaga untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan kepada pengguna telah memberikan kepuasan kepada pemakainya maka pada penelitian ini, penulis ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Simponi Mobile pada Universitas XYZ agar dapat menjadi bahan informasi dan masukkan bagi Universitas XYZ dalam mengembangkan aplikasi Simponi Mobile yang telah ada ke depannya agar lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini yang pertama kali dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang ada pada Universitas XYZ, kemudian mencari studi literatur yang mendukung penelitian ini. Tahap berikutnya dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner yang akan di berikan kepada responden. Setelah hasil dari penyebaran kuesioner di peroleh maka peneliti melakukan analisis hasil dan terakhir membuat kesimpulan dari hasil analisis. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian menggunakan metode survei, yaitu metode pengumpulan data yang didasarkan pada pertanyaan yang disampaikan kepada responden yang didesain untuk mendapatkan informasi dari responden (Malhotra dan Dash, 2009, p.183) [10]. Oleh karena itu dalam penelitian ini data yang diperlukan adalah data dari mahasiswa pengguna aplikasi Simponi Mobile pada Universitas XYZ. Tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar di bawah ini :

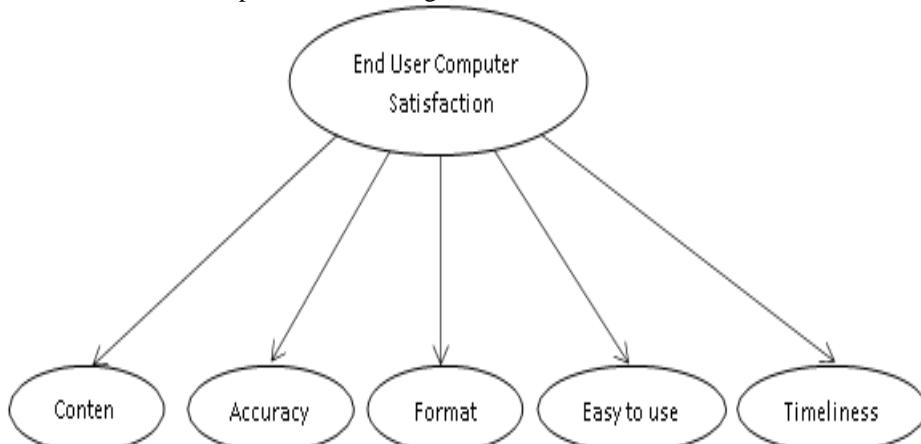


Gambar 1. Tahapan Penelitian

## 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Objek penelitian pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna aplikasi Simponi Mobile pada perguruan tinggi XYZ. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Simponi Mobile pada perguruan tinggi XYZ. Data yang diolah diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 95 responden. Teknik penyebaran kuesioner yang dipakai adalah teknik sampling. Terdapat berbagai teknik yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Menurut Sugiyono [11] teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling.

Non Probability Sampling adalah teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan sampel dilakukan yaitu accidental sampling. Metode accidental sampling yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono [11]. Kuesioner yang disebarluaskan berisi 21 butir pertanyaan yang diturunkan dari 5 dimensi pada metode EUCS. Menurut Doll & Torkzadeh [4] definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model End User Computing Satisfaction yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh dapat dilihat dalam gambar 2 :



Gambar 2. Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh

Kuesioner yang disebarluaskan diukur menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono [11] skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif pada penelitian ini maka jawaban dari responden diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

| Keterangan        | Skor |
|-------------------|------|
| Sangat Puas       | 5    |
| Puas              | 4    |
| Cukup Puas        | 3    |
| Tidak Puas        | 2    |
| Sangat Tidak Puas | 1    |

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah jenis data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber utamanya dapat berupa wawancara, survei, eksperimen maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Alasan peneliti menggunakan data primer adalah karena data yang diperoleh menunjukkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dapat langsung oleh peneliti dari sumbernya, sehingga unsur-unsur kebohongan dari sumber dapat dihindari. Jenis data kedua yang digunakan yaitu data sekunder. Data sekunder adalah data penelitian yang telah ada sebelumnya yang peneliti gunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian ini. Data sekunder memberikan manfaat dalam memunculkan beberapa alternatif lain yang dapat membantu dalam penyelesaian masalah yang akan diteliti. Dengan semakin banyaknya informasi yang diperoleh, maka diharapkan penyelesaian masalah akan. Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang dihasilkan dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Untuk kuesioner yang disiapkan, penulis menyusun 21 indikator yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi EUCS, yaitu dimensi Content, Format, Timeliness, Accuracy and Ease of Use. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner

kemudian diolah menggunakan SPSS. SPSS adalah software untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan problem riset, atau bisnis dalam hal statistik. Analisis ini merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif sehingga diperoleh gambaran tentang aplikasi Simponi Mobile. Tujuan analisis secara deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu data yang dilihat dari hasil tanggapan responden (Saputra dan Kurniadi) [8].

Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS untuk dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur Ghazali (2016) [12]. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2016:h.53) [14], pada tabel 2.2 berikut ini:

**Tabel 2** Kriteria Pengambilan Keputusan Validitas

| Nilai r                     | Keterangan Validitas |
|-----------------------------|----------------------|
| $r_{hitung} > r_{tabel}$    | Valid                |
| $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ | Tidak Valid          |

Setelah uji validitas dilakukan, maka selanjutkan dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relative sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat [11]. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Standar batas Cronbach's alpha yang ditetapkan oleh para ahli berbeda-beda. Suatu basic research secara umum direkomendasikan memiliki kisaran nilai cronbach's alpha antara 0,7 – 0,8. Oleh karena itu penulis memilih batas Cronbach's alpha minimum untuk pre test ini yaitu sebesar 0,7 dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali [12], pada tabel 2.3 berikut ini:

**Tabel 3** Kriteria Pengambilan Keputusan Reliabilitas

| Nilai r    | Keterangan Validitas         |
|------------|------------------------------|
| $> 0,7$    | Andal (Reliabel)             |
| $\leq 0,7$ | Tidak Andal (Tidak Reliabel) |

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Pengujian

Dari hasil perolehan data, maka penulis melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

##### Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya [11]. Hasil dari perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4** Uji Validitas

| Indikator | r tabel | r hitung | Signifikan | Keterangan |
|-----------|---------|----------|------------|------------|
| C1        | 0,202   | 0,889    | 0,000      | Valid      |
| C2        | 0,202   | 0,889    | 0,000      | Valid      |
| C3        | 0,202   | 0,868    | 0,000      | Valid      |
| C4        | 0,202   | 0,893    | 0,000      | Valid      |
| A1        | 0,202   | 0,774    | 0,000      | Valid      |
| A2        | 0,202   | 0,479    | 0,000      | Valid      |
| A3        | 0,202   | 0,864    | 0,000      | Valid      |
| A4        | 0,202   | 0,734    | 0,000      | Valid      |
| A5        | 0,202   | 0,830    | 0,000      | Valid      |
| F1        | 0,202   | 0,676    | 0,000      | Valid      |
| F2        | 0,202   | 0,832    | 0,000      | Valid      |
| F3        | 0,202   | 0,800    | 0,000      | Valid      |
| F4        | 0,202   | 0,871    | 0,000      | Valid      |
| T1        | 0,202   | 0,851    | 0,000      | Valid      |

|    |       |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|-------|
| T2 | 0,202 | 0,839 | 0,000 | Valid |
| T3 | 0,202 | 0,691 | 0,000 | Valid |
| T4 | 0,202 | 0,809 | 0,000 | Valid |
| E1 | 0,202 | 0,765 | 0,000 | Valid |
| E2 | 0,202 | 0,791 | 0,000 | Valid |
| E3 | 0,202 | 0,828 | 0,000 | Valid |
| E4 | 0,202 | 0,789 | 0,000 | Valid |

Dari tabel 4 diatas hasil uji validitas dilakukan menggunakan SPSS terhadap 95 responden. Dalam penelitian ini mencari nilai r tabel dengan N=95 pada signifikan 5% pada nilai distribusi r tabel statistik, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,202. Menurut Ghazali [12] jika nilai rhitung > r tabel dapat dikatakan valid, namun jika sebaliknya maka dikatakan tidak valid. Dari hasil yang diperoleh dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan kuesioners pada penelitian ini memiliki nilai rhitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05, sehingga semua pertanyaan kuesioner dapat digunakan dalam penelitian ini.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relative sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat [11]. Hasil pengujian reliabilitas dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5 Uji Reliabilitas**

| Variabel    | Cronbach Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|-------------|----------------|----------------------|------------|
| Content     | 0,97           | 0,6                  | Reliabel   |
| Accuracy    | 0,952          | 0,6                  | Reliabel   |
| Format      | 0,803          | 0,6                  | Reliabel   |
| Ease Of Use | 0,899          | 0,6                  | Reliabel   |
| Timeliness  | 0,874          | 0,6                  | Reliabel   |

Dari tabel 4 uji reliabilitas diatas terhadap seluruh variabel, didapatkan nilai-nilai Cronbach Alpha pada semua variabel menunjukkan lebih besar dari 0,6. Menurut (Sujarwini, 2016) [13] suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0,6, maka didapatkan kesimpulan bahwa jawaban responden dari variabel penelitian ini reliabel.

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen data yang digunakan, maka selanjutnya dilakukan analisis data terhadap skala likert yang digunakan. Menurut (Rahardja, Lutfiani dan Rahmawati) [14] serta (Muwardi, Samsunan dan Fathurrahman) [15] di dalam analisis skala likert perlu untuk mengetahui nilai dari total skor, nilai skor tertinggi dan terendah, nilai indeks dan nilai interval. Ada pun rumus untuk mencari keempat nilai yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Total skor pengumpulan data

$$\text{Total Skor: } T * P_n \quad (1)$$

Keterangan :

T : Total jumlah Responden  
Pn : Pilihan angka skor likert

b. Menghitung Skor Tertinggi (Y) & Skor Terendah (X)

$$Y = \text{Skor tertinggi skala likert} * \text{Jumlah responden} \quad (2)$$

X = Skor terendah skala likert \* Jumlah responden

$$\text{Keterangan :} \quad (3)$$

Y : Skor tertinggi  
X : Skor terendah

c. Rumus index (%)

$$\text{Index (\%)} = \text{Total Skor} / Y * 100 \quad (4)$$

Keterangan :

Y : Skor tertinggi

d. Nilai interval (I)

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor Skala Likert} \quad (5)$$

**Keterangan :I : Interval**

Dari rumus yang telah disampaikan, maka diperoleh hasil untuk keempat nilai skala likert sebagai berikut:

**Tabel 6.** Total Skor

| <b>Dimensi</b> | <b>Indikator</b> | <b>Total Skor</b> |
|----------------|------------------|-------------------|
| Content        | C1               | 419               |
|                | C2               | 419               |
|                | C3               | 421               |
|                | C4               | 422               |
|                | A1               | 444               |
| Accuracy       | A2               | 328               |
|                | A3               | 421               |
|                | A4               | 407               |
|                | A5               | 424               |
|                | F1               | 395               |
| Format         | F2               | 414               |
|                | F3               | 421               |
|                | F4               | 407               |
| Timeliness     | T1               | 426               |
|                | T2               | 415               |
|                | T3               | 386               |
|                | T4               | 421               |
| Ease of Use    | E1               | 416               |
|                | E2               | 425               |
|                | E3               | 420               |
|                | E4               | 408               |

**Tabel 7** Skor Tertinggi dan Terendah

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| <b>Skor Tertinggi</b> | 475 |
| <b>Skor Terendah</b>  | 95  |

**Tabel 8** Nilai Indeks

| <b>Dimensi</b> | <b>Indikator</b> | <b>Nilai Indeks</b> | <b>Total Nilai Indeks</b> |
|----------------|------------------|---------------------|---------------------------|
| Content        | C1               | 88,21%              | 88,47%                    |
|                | C2               | 88,21%              |                           |
|                | C3               | 88,63%              |                           |
|                | C4               | 88,84%              |                           |
|                | A1               | 93,47%              |                           |
| Accuracy       | A2               | 69,05%              | 85,22%                    |
|                | A3               | 88,63%              |                           |
|                | A4               | 85,68%              |                           |
|                | A5               | 89,26%              |                           |
|                | F1               | 83,16%              |                           |
| Format         | F2               | 87,16%              | 86,16%                    |
|                | F3               | 88,63%              |                           |
|                | F4               | 85,68%              |                           |
|                | T1               | 89,68%              |                           |

|    |        |
|----|--------|
| T2 | 87,37% |
| T3 | 81,26% |
| T4 | 88,63% |
| E1 | 87,58% |
| E2 | 89,47% |
| E3 | 88,42% |
| E4 | 85,89% |

Yang terakhir adalah mencari nilai interval berdasarkan rumus yang telah dijelaskan diatas. Maka, diperoleh nilai sebesar 20, sehingga bisa ditentukan rentang nilai intervalnya sebagai berikut:

**Tabel 9** Nilai Interval

| Interval  | Kategori          |
|-----------|-------------------|
| 0 - 19,9  | Sangat tidak puas |
| 20 - 39,9 | tidak puas        |
| 40 - 59,9 | Cukup puas        |
| 60 - 79,9 | Puas              |
| 80 - 100  | Sangat puas       |

Berdasarkan hasil dari penilaian skala likert yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi EUCS yang digunakan pada penelitian ini menghasilkan nilai indeks rata-rata sebesar 88,47% untuk dimensi Content, 85,22% untuk dimensi Accuracy, 86,16% untuk dimensi Format, 86,74% untuk dimensi Timeliness, dan 87,84% untuk dimensi Ease of Use. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa hasil pengukuran terhadap aplikasi Simponi Mobile yang dilakukan oleh para responden berdasarkan kelima dimensi EUCS termasuk ke dalam kategori sangat puas, jika dikaitkan dengan nilai interval pada tabel 9. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang tercakup di dalam kelima dimensi tersebut dinilai sangat baik oleh responden. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa hasil dari pengukuran ini sudah sangat baik, dengan nilai rata-rata yang cukup tinggi dan tidak ada dimensi yang dinilai sangat tidak puas atau tidak puas oleh responden. Namun, perlu diingat bahwa nilai rata-rata dari setiap indikator juga perlu diperhatikan untuk mengetahui dimensi mana yang perlu ditingkatkan lagi kualitasnya.

Berdasarkan hasil penilaian skala likert yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kondisi dari masing-masing indikator pada kelima dimensi EUCS bersifat variatif, walaupun secara keseluruhan menunjukkan hasil penilaian yang bagus dari para responden.

Untuk dimensi Content, semua indikator dinilai sangat tinggi, dengan nilai rata-rata kesemua indikator sebesar 88,47%. Untuk indikator dengan nilai tertinggi ada pada indikator C4 sebesar 88,84% dan indikator dengan nilai terendah pada dimensi Content ini ada pada indikator C1 dan C2 dengan besaran nilai sama-sama 88,21%. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek pada indikator Content secara umum dinilai sudah tepat, benar, seragam dan sesuai kebutuhan oleh responden.

Untuk dimensi Accuracy, dari lima indikator yang diukur, terdapat satu indikator yang nilainya cukup rendah dibandingkan dengan indikator lain, yaitu indikator A2 yang memiliki nilai sebesar 69,05%. Indikator A2 digunakan untuk menilai tingkat error dari aplikasi Simponi Mobile ketika digunakan oleh para responden. Dengan melihat nilai ini dan dibandingkan dengan nilai dari indikator lainnya, maka bisa disimpulkan bahwa kelemahan dari aplikasi Simponi Mobile saat ini adalah seringnya mengalami error ketika sedang digunakan. Untuk indikator dengan nilai tertinggi ada pada indikator A1 yang berkaitan dengan aspek keamanan dimana penilaian para responden mencapai 93,47%. Sedangkan untuk indikator lainnya dari dimensi Accuracy tetap menunjukkan hasil penilaian yang baik karena berada di atas 80% lebih. Artinya, terlepas dari persoalan error pada aplikasi, aplikasi Simponi Mobile masih dinilai sebagai aplikasi yang aman dan konsisten dari segi fungsi, tampilan dan informasi yang disediakan. Untuk dimensi Format, semua indikatornya juga menunjukkan besaran nilai yang tinggi, yaitu berada di atas 80%. Untuk indikator dengan nilai terendah ada pada indikator F1 sebesar 83,16% yang menunjukkan penggunaan warna pada aplikasi Simponi Mobile sedangkan untuk indikator dengan nilai tertinggi ada pada indikator F3 dengan besaran nilai 88,63% yang berkaitan dengan kemudahan untuk dipahami. Dari hasil yang ada maka bisa disimpulkan, jika aplikasi Simponi Mobile ini sudah memiliki kualitas format yang baik, baik dari segi tampilan, mau pun dari kemudahan untuk dipahami dan digunakan oleh para responden.

Untuk dimensi Timeliness, indikator T1, T2, dan T4 memiliki nilai yang cukup tinggi, yaitu di atas 85%, menunjukkan bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi Simponi Mobile dinilai sudah tepat waktu, up to date, dan mudah diakses. Indikator T3 yang berkaitan dengan aspek response time pada dimensi Timeliness memiliki nilai yang paling rendah diantara indikator lainnya yaitu sebesar 81,26% sedangkan indikator TI untuk aspek kemudahan



akses memperoleh nilai paling tinggi sebesar 89,68%. Untuk dimensi yang terakhir, yaitu Ease of Use, indikator E1, E2, E3, dan E4 memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, yaitu di atas 85%, menunjukkan bahwa konten yang disajikan dinilai mudah digunakan, dipahami, diakses dan interaktif oleh responden. Pada dimensi ini, indikator E2 memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar 89,47% sedangkan indikator E4 memperoleh nilai yang paling rendah sebesar 85,89%. Dari analisis diatas, maka bisa dijabarkan mengenai 21 indikator dari lima dimensi EUCS yang digunakan untuk menilai kualitas aplikasi Simponi Mobile yang dapat diurutkan berdasarkan besaran nilai indeks yang diperoleh oleh masing-masing indikator sebagai berikut:

**Tabel 10** Urutan Indikator Penilaian

| Indikator | Nilai Index | Aspek  |
|-----------|-------------|--|
| A2        | 69,05%      | Jarang mengalami error                                   |
| T3        | 81,26%      | Respons time yang cepat                                  |
| F1        | 83,16%      | Pemilihan warna sesuai dan menarik                       |
| A4        | 85,68%      | Informasi ditampilkan sangat akurat                      |
| F4        | 85,68%      | Menampilkan informasi sangat baik                        |
| E4        | 85,89%      | Mudah dalam mengetahui jika terdapat perubahan informasi |
| F2        | 87,16%      | Mempunyai struktur menu yang teratur                     |
| T2        | 87,37%      | Memberikan informasi secara tepat waktu                  |
| E1        | 87,58%      | Tidak memerlukan waktu yang lama untuk dipelajari        |
| C1        | 88,21%      | Informasi yang tepat dan benar                           |
| C2        | 88,21%      | Informasi yang sesuai dengan kebutuhan                   |
| E3        | 88,42%      | Menyediakan petunjuk yang jelas                          |
| C3        | 88,63%      | Fitur dan informasi mendukung kegiatan perkuliahan       |
| A3        | 88,63%      | Informasi sesuai dengan apa yang diminta                 |
| F3        | 88,63%      | Tampilan mudah dan cepat dapat dipahami                  |
| T4        | 88,63%      | Informasi selalu up to date                              |
| C4        | 88,84%      | Informasi yang seragam                                   |
| A5        | 89,26%      | Informasi dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar   |
| E2        | 89,47%      | Mudah dalam berinteraksi                                 |
| T1        | 89,68%      | Bisa diakses dimana saja dan kapan saja                  |
| A1        | 93,47%      | Adanya user id dan password                              |
| Rata-rata | 86,81%      |  |

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Simponi Mobile menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa perolehan hasil perhitungan total skor pada variabel Content sebesar 88,47%, pada variabel Accuracy sebesar 85,22%, pada variabel Format 86,16%, pada variabel Timeless 86,74% dan pada variabel Easy to Use sebesar 87,84%. Maka dari hasil yang diperoleh dapat dikatakan bahwa secara umum skor perolehan menunjukkan nilai diatas 80% yang berarti dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Simponi Mobile sudah merasa puas terhadap performa yang diberikan oleh aplikasi Simponi Mobile. Namun apabila dianalisis lebih lanjut, dari kelima dimensi yang ada, dimensi Accuracy memperoleh nilai terendah yaitu sebesar 85,22%, diikuti oleh dimensi Format, Timeliness, Ease of Use dan yang terakhir adalah dimensi Content dengan nilai 88,47%. Lebih lanjut, jika dilihat dari per indikator yang digunakan, maka data indikator berdasarkan nilai indexnya terlihat menyebar seperti yang dapat dilihat pada Tabel 10 diatas. Maka dengan melihat hasil pengurutan atas indikator-indikator tersebut, hal ini bisa menjadi dasar bagi pengelola aplikasi Simponi Mobile untuk meningkatkan, memperbaiki atau mempertahankan aspek-aspek kualitas dari aplikasi Simponi Mobile tersebut mulai dari yang mendapatkan nilai terendah sampai ke yang tertinggi meskipun secara keseluruhan, baik jika dilihat dari sisi dimensinya atau pun dari sisi indikator, meskipun memang berdasarkan hasil analisa yang sudah dilakukan, aplikasi Simponi Mobile dari beberapa aspek yang diukur sudah bisa memenuhi kebutuhan penggunanya dan sudah bisa memberikan kepuasan penggunaan bagi para penggunanya. Namun, perlu diperhatikan juga bahwa dari hasil analisis tersebut, ada beberapa aspek yang kualitasnya masih perlu diperhatikan lagi. Pengurutan indikator berdasarkan nilai indeksnya yang tertuang pada Tabel 10 dapat membantu tim pengelola untuk fokus pada masing-masing aspek mana yang harus mendapatkan prioritas perbaikan atau peningkatan kualitas dalam rangka menjaga minat pengguna dari aplikasi Simponi Mobile itu sendiri.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas XYZ yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi Simponi Mobile yang telah



dikembangkan oleh Universitas XYZ. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner untuk kebutuhan penelitian ini

## REFERENCES

- [1] K. Anam, "Analisa dan perancangan sistem informasi akademik berbasis Web pada MI Al-Mursyidiyyah Al-syirotussyafi'Iyyah," *Jurnal Teknik Informatika*, pp. 207-217, 2018.
- [2] D. Alsri Windra, "Evaluasi SDM Sistem Informasi Akademik Poltekkes Kemenkes Padang Menggunakan Framework COBIT 5," *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 2, pp. 146-152, 2017.
- [3] E. Sorongan, "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS," *Jurnal Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 23-28, 2019.
- [4] W. J. Doll dan G. Torkzadeh, "The Measurement Of End-User Computing Satisfaction," *JSTOR*, vol. 12, no. 2, pp. 259-274, 1988.
- [5] D. Kurniawan, E. Zusrony dan R. Andika Kusumajaya, "Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway Pada Financial Technology Dengan Metode EUCS," *Jurnal Informa*, vol. 4, no. 3, pp. 1-5, 2018.
- [6] A. Nur Rahmi, S. dan D. Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode EUCS," *Infos Journal - Information System Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 67-73, 2019.
- [7] I. Akbar Brahma, "Penggunaan Zoom Sebagai Pembelajaran Berbasis Online Dalam Mata Kuliah Sosiologi dan Antropologi Pada Mahasiswa PPKN di STKIP Kusumanegara," *Jurnal Ilmu pendidikan Non Formal*, vol. 6, no. 2, pp. 97-102, 2020.
- [8] A. Saputra dan D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, vol. 7, no. 3, pp. 58-66, 2019.
- [9] A. Fitriansyah dan I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *QUERY : Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 1-8, 2018.
- [10] N. K. Malhotra dan S. D., *Marketing Research: An Applied Orientation*, India: Pvt. Ltd. Licences of Pearson Education in South Asia., 2009.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeth, 2014.
- [12] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*, vol. Edisi 8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [13] S. V. Wiratna, *Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2016.
- [14] U. Rahardja, N. Lutfiani dan R. Rahmawati, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Berita Pada Website APTISI," *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*, vol. 8, no. 2, pp. 117-127, 2018.
- [15] E. Mawardi, S. dan F. , "Kajian Pemeliharaan Rutin pada Gedung Rektorat Universitas Teuku Umar," *TerasJurnal : Jurnal Teknik Sipil*, vol. 10, no. 1, pp. 100-109, 2020.
- [16] A. Karim, S. Esabella, M. Hidayatullah, and T. Andriani, "Sistem Pendukung Keputusan Aplikasi Bantu Pembelajaran Matematika Menggunakan Metode EDAS," vol. 4, no. 3, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i3.2494.
- [17] M. Bobbi, K. Nasution, S. Suryadi, and A. Karim, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Rekomendasi Kelayakan nasabah Penerima Kredit Menerapkan Metode MOORA dan MOOSRA," vol. 4, no. 3, pp. 1284-1292, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i3.2610.