

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* (UIN Raden Fatah Palembang)

Yeni Erlika¹, Freddy Kurnia Wijaya², Rusmala Santi³

yeenierlika@gmail.com¹, freddykurniawijaya_uin@radenfatah.ac.id²,
rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id³

¹Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang

²Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang

³Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang

Diterima: 4 Mei 2017 | Direvisi: 25 Mei 2017 | Disetujui: 9 Juni 2017

© 2017 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Abstrak: Penggunaan simak online perlu dilakukan review untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna simak online dengan menggunakan pendekatan model kepuasan pengguna akhir komputer EUCS yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi; content, accuracy, format, ease of use, timeliness. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 390 responden terdiri dari dosen dan mahasiswa/i di Universitas Islam Negeri raden Fatah Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna simak online sebesar 13% merasa sangat puas, 44% merasa puas, 34% merasa cukup puas, 9% merasa tidak puas, 1% merasa sangat tidak puas. Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang khususnya untuk simak online dikaitkan dengan lima (5) variabel yang ada masih harus dan terus ditingkatkan lagi. Tingkat kepuasan pengguna akan mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan sistem informasi akademik.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, Simak Online, EUCS

Abstract: The use of online checking needs to be done to measure the level of user satisfaction. This study aims to determine the level of user satisfaction refer online by using EUCS computer end user satisfaction model approach that focuses on user satisfaction that includes five dimensions; Content, accuracy, format, ease of use, timeliness. The data in this study were collected by using questionnaires distributed to 390 respondents consisting of lecturers and students at the Islamic University of Raden Fatah Palembang. The result of this research is 13% satisfaction rate online user satisfaction, 44% feel satisfied, 34% feel satisfied, 9% feel dissatisfied, 1% feel very dissatisfied. The results of this study as input for the State Islamic University Raden Fatah Palembang, especially to see online is associated with the five variables that exist still have and continue to be improved again. The level of user satisfaction will affect the success in the application of academic information system.

Keywords: Satisfaction Analysis, Academic Information System, EUCS

1 PENDAHULUAN

Era globalisasi, persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (Nasional) maupun di pasar internasional/global. Teknologi memberikan nuansa baru dalam perkembangan suatu proses bisnis di dalam sebuah organisasi yang akan menimbulkan persaingan.

Perguruan Tinggi merupakan organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, banyak proses bisnis yang harus dilaksanakan dengan baik agar aliran data bisa menjadi informasi yang bermanfaat. Kekhawatiran muncul ketika instansi pendidikan mulai mempunyai proses

bisnis yang banyak dan besar, karena hal ini akan mempengaruhi keakuratan dan kecepatan data. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang saat ini sudah dalam proses menuju pengembangan sistem informasi di semua bidang, salah satunya adalah bidang akademik. Bidang akademik memiliki proses bisnis yang secara terus menerus mengalami perubahan data yang selalu dimanfaatkan saat dibutuhkan. Adanya teknologi informasi membuat manajemen UIN Raden Fatah untuk menggunakan sistem informasi akademik yang mendukung kinerja pegawai, dosen maupun untuk layanan kepada mahasiswa dan mahasiswa, pengelola sistem informasi akademik dituntut memiliki kemampuan merancang dan mengelola sistem informasi akademik dengan baik agar sistem informasi akademik yang dikelola berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna, analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akademik semaksimal mungkin.

Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap dalam kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan dalam populasi sasaran. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model ini juga lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi terdiri dari dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) sistem (Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G., 1994).

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kepuasan pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu dan membuat sesuatu memadai. Berdasarkan kajian literatur, datawawancara kelompok, dan wawancara personal. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan tidak bisa lepas dari *chameleon effects*, artinya interpretasi terhadap sebuah definisi sangat bervariasi antar individu dan antar situasi (Tjiptono, F. & Chandra, G., 2016). Pengukuran perangkat lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pengguna untuk menentukan persepsi dan sikap pengguna mengenai mutu sistem yang mereka gunakan. Perlu diketahui yang harus dipuaskan yaitu pengguna akhir dari sistem (Supranto, 2011).

2.2 Sistem Informasi Akademik

Menurut Henry Lucas dalam Yulia Djahir, sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bila mana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Djahir, 2014).

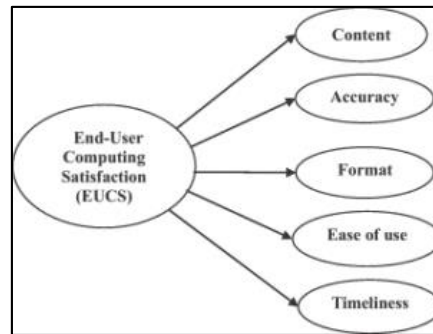
Sistem Informasi Akademik adalah Sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan yaitu penyimpanan data untuk siswa baru, penentuan kelas, penentuan jadwal pelajaran, pembuatan jadwal mengajar, pembagian wali kelas, proses penilaian (Imelda & Erik, M., 2014).

2.3 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap

pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini.

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 ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda.



Gambar 1 EUCS Model

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan model *end user computing satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content*. Dimensi content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Dimensi *Accuracy*. Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi *Format*. Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. Dimensi *Ease of Use*. Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dimensi *Timeliness*. Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menjabarkan kepuasan pengguna dalam penerapan simak *online* pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan metode analisis kepuasan pengguna akhir dengan *EUCS*. *EUCS* memiliki lima (5) dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner.

2.4 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna akhir dari simak online yang terdiri dari mahasiswa/i dan dosen (jenjang pendidikan s1, s2, s3) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan jumlah mahasiswa/i 14658 mahasiswa/i dan dosen sebanyak 435 dosen dengan total populasi keseluruhan 15093 pengguna.

2.5 Sample

Penelitian ini yang mengambil sampel mahasiswa/i dan dosen dengan jumlah populasi sebanyak 15093 populasi yang terdiri dari 14.658 mahasiswa/i dan 435 dosen. Dengan populasi berjumlah 15093 dan menggunakan $e = 5\%$, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$S = N / \sqrt{N \cdot d^2 + 1}$$

$$S = 15093 / \sqrt{15093 \times 0,05^2 + 1}$$

$$S = 15093 / \sqrt{38,73}$$

$$S = 389,672 = 390$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin serta berdasarkan metode EUCS sampel didapat sebanyak 390 responden yang meliputi pengguna akhir dari simak online Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

2.6 Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini memiliki variabel tunggal yang terdiri dari:

1. *Content*
2. *Accuracy*
3. *Format*
4. *Ease of use*
5. *Timeliness*

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Variabel Pada Penelitian

Var	Dimensi	Indikator	Ukuran
Isi (<i>content</i>)	Informasi	Informasi-informasi yang tersedia di simak online berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan	Tingkat Kesesuaian
	Kelengkapan	Semua informasi yang dibutuhkan tersedia di simak online	Tingkat Ketersediaan
	Manfaat	Informasi yang tersedia di simak online mendukung dan bermanfaat	Tingkat manfaat
	Output	Simak online menyediakan laporan-laporan	Tingkat kebenaran
Keakuratan (<i>accuracy</i>)	Teliti	Informasi sesuai dengan hak akses pengguna yang menggunakan	Tingkat Ketelitian
	Akurat	Informasi yang tersedia di <i>website</i> bebas dari kesalahan	Tingkat Kebenaran

Var	Dimensi	Indikator	Ukuran
	Tepat dan Benar	Hasil <i>output</i> perhitungan sesuai dengan yang dibutuhkan.	Tingkat kekonsistenan
Bentuk (<i>Format</i>)	Layanan	Semua layanan sudah ada di simak <i>online</i>	Tingkat pelayanan
	Tampilan	Tampilan simak <i>online</i> berkualitas dan menarik	Tingkat kualitas
	Warna	Variasi warna yang digunakan dalam simak <i>online</i>	Tingkat Variasi
Kemudahan penggunaan (<i>Ease Of Use</i>)	<i>User friendly</i>	Kemudahan untuk dipelajari dan diingat	Tingkat Kemudahan
	Efisiensi	Dapat digunakan dengan efisien (<i>doing the right things</i>)	Tingkat efisiensi
Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	Waktu panggil	Kecepatan simak <i>online</i> menampilkan sesuatu di layar	Tingkat Kecepatan
	Kemudahan penggunaan	Simak <i>online</i> menyediakan <i>sitemap</i>	Tingkat kemudahan

2.7 Teknik analisis data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for windows versi 22.

2.7.1 Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik *table* korelasi nilai *r* dengan taraf signifikan 95%.

Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 60 kuesioner kepada pengguna akhir simak online Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	<i>Content</i>	C1	0,874	0,254	Valid
		C2	0,804	0,254	Valid
		C3	0,884	0,254	Valid
		C4	0,764	0,254	Valid

No	variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,872	0,254	Valid
		A2	0,829	0,254	Valid
		A3	0,859	0,254	Valid
		A4	0,775	0,254	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,775	0,254	Valid
		F2	0,755	0,254	Valid
		F3	0,731	0,254	Valid
		F4	0,794	0,254	Valid
4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,783	0,254	Valid
		E2	0,772	0,254	Valid
		E3	0,839	0,254	Valid
		E4	0,826	0,254	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0,773	0,254	Valid
		T2	0,825	0,254	Valid
		T3	0,826	0,254	Valid
		T4	0,772	0,254	Valid

Berdasarkan Tabel 3.2 r_{hitung} dengan taraf signifikansi 0,254 maka instrumen penelitian ini dinyatakan valid.

2.7.2 Uji realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok inividu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan *koefisien alpha* harus lebih besar. Dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Hasil Cronbach's Alpha

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Ket.
1	<i>Content</i>	0,823	20	Baik
2	<i>Accuracy</i>	0,824	20	Baik
3	<i>Format</i>	0,802	20	Baik
4	<i>Ease Of Use</i>	0,817	20	Baik
5	<i>Timeliness</i>	0,814	20	Baik

Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 22, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,6 nilai terletak pada 0,824 - 0,814 sehingga dapat disimpulkan nilai reliabilitas tinggi.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Model ini terdapat lima (5) variabel yang dikaji dan dianalisis, variabel tersebut adalah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

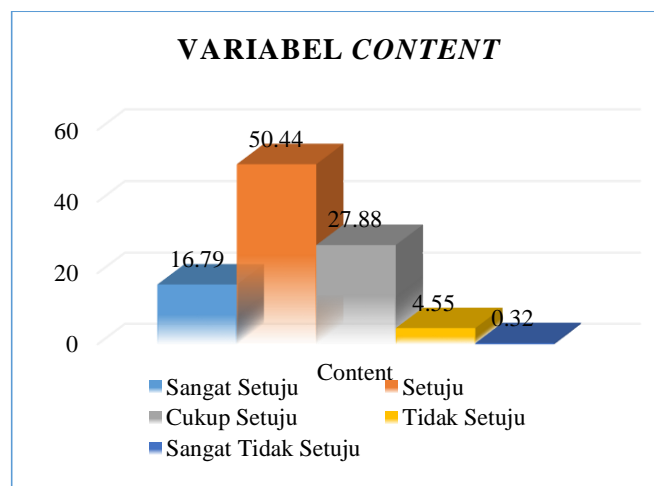
3.1 Variabel Content (X₁)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil untuk variabel *content* dapat dilihat seperti pada Tabel di bawah ini:

Pada Tabel 4, hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 16,79%, responden menjawab setuju 50,44%, responden menjawab cukup setuju 27,88%, responden menjawab tidak setuju 4,55%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,32%, dapat dilihat pada diagram chart di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Variabel Content

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	262	16,79
2	Setuju	4	787	50,44
3	Cukup Setuju	3	435	27,88
4	Tidak Setuju	2	71	4,55
5	Sangat Tidak Setuju	1	5	0,32
Total			1560	100



Gambar 2. Diagram Chart Variabel Content

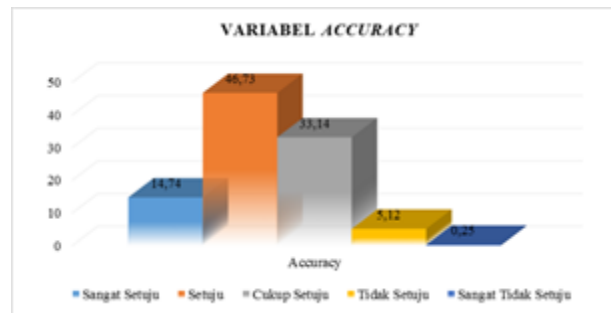
3.2 Variabel Accuracy (X₂)

Tabel distribusi frekuensi variabel *accuracy* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Variabel Accuracy

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	230	14,74
2	Setuju	4	729	46,73
3	Cukup Setuju	3	517	33,14
4	Tidak Setuju	2	80	5,12
5	Sangat Tidak Setuju	1	4	0,25
Total			1560	100

Dari Tabel 5 hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 14,74%. Menjawab cukup setuju 33,14%, responden menjawab tidak setuju 5,12%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,25%, dapat dilihat pada diagram chart berikut ini:

Gambar 3 Diagram Chart Variabel *Accuracy*

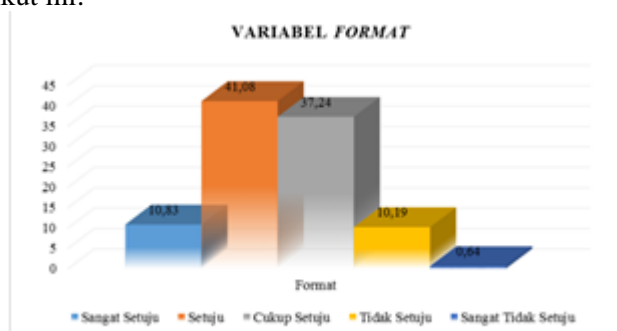
3.3 Variabel *Format* (X_3)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *format* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6 Distribusi Variabel *Format* (X_3)

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	169	10,83
2	Setuju	4	641	41,08
3	Cukup Setuju	3	581	37,24
4	Tidak Setuju	2	159	10,19
5	Sangat Tidak Setuju	1	10	0,64
Total			1560	100

Tabel 6 menjelaskan hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 10,83%, responden menjawab setuju 41,08%, responden menjawab cukup setuju 37,24%, responden menjawab tidak setuju 10,19%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,64%, dapat dilihat pada diagram chart berikut ini:

Gambar 4. Diagram Chart Variabel *Format*

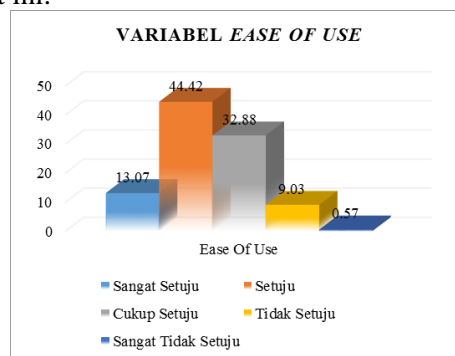
3.4 Variabel *Ease of Use* (X_4)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Ease of Use* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Variabel *Ease of Use*

No.	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	204	13,07
2	Setuju	4	693	44,42
3	Cukup Setuju	3	513	32,88
4	Tidak Setuju	2	141	9,03
5	Sangat Tidak Setuju	1	9	0,57
Total			1560	100

Tabel 7 menunjukkan hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 13,07%, responden menjawab setuju 44,42%, responden menjawab cukup setuju 32,88%, responden menjawab tidak setuju 9,03%, responden menjawab sangat tidak setuju 0,57%, dapat dilihat pada diagram chart berikut ini:



Gambar 5. Diagram Chart Variabel *Ease of Use*

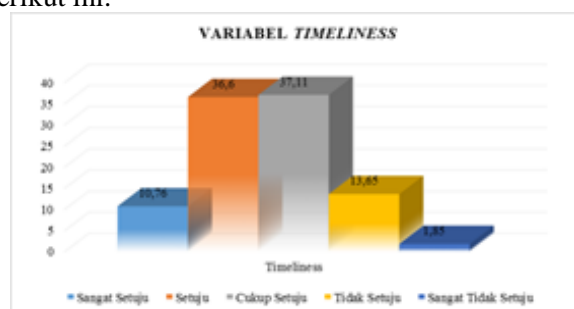
3.5 Variabel *Timeliness* (X₅)

Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *timeliness* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah, dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Distribusi Variabel *Timelines*

No.	Jawaban	Skala <i>Likert</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	168	10,76
2	Setuju	4	571	36,60
3	Cukup Setuju	3	579	37,11
4	Tidak Setuju	2	213	13,65
5	Sangat Tidak Setuju	1	29	1,85
Total			1560	100

Tabel 8 menunjukkan hasil yang didapat responden menjawab sangat setuju 10,76%, responden menjawab setuju 36,60%, responden menjawab cukup setuju 37,11%, responden menjawab tidak setuju 13,65%, responden menjawab sangat tidak setuju 1,85%, dapat dilihat pada diagram chart berikut ini:



Gambar 6. Diagram Chart Variabel *Timelines*

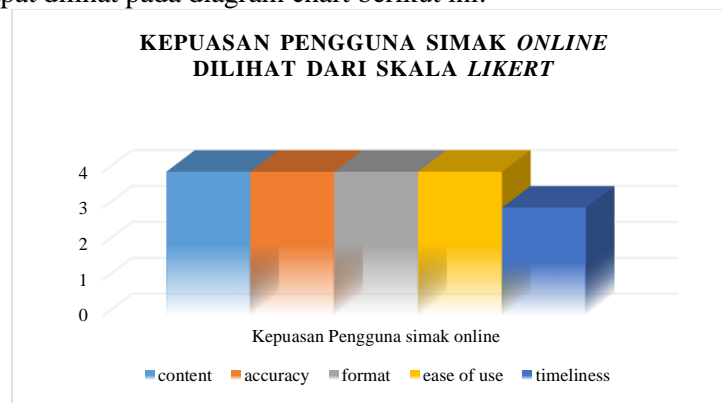
Secara keseluruhan dilihat dari hasil perhitungan kuesioner (terlampir) variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Perhitungan Skala Likert

No.	Variabel EUCS	Hasil
1	<i>Content</i>	4 (Puas)
2	<i>Accuracy</i>	4 (Puas)
3	<i>Format</i>	4 (Puas)
4	<i>Ease Of Use</i>	4 (Puas)
5	<i>Timeliness</i>	3 (Cukup Puas)

Berdasarkan pada Tabel 9 terlihat bahwa responden sudah merasa puas dalam penerapan simak *online* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, yaitu: rata-rata berada pada rentang nilai 4 dalam sisi *content* berada pada rentang nilai 4 dinyatakan responden merasa puas, dalam sisi *accuracy* berada pada rentang nilai 4 dinyatakan responden merasa puas, dalam sisi *format* berada pada rentang nilai 4 dinyatakan responden merasa puas, dalam sisi *ease of use* berada pada rentang nilai 4 dinyatakan responden merasa puas.

Demikian juga pada sisi *timeliness* berada pada rentang nilai 3 dinyatakan responden cukup puas, dapat dilihat pada diagram chart berikut ini:



Gambar 7. Diagram Chart Kepuasan Dari Skala Likert

4 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan:

1. Kepuasan pengguna penerapan simak *online* di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pengguna akhir sudah merasa puas dalam penerapan simak *online*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dan skala *likert*, pengguna simak *online* pada sisi variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* berada pada angka 4 yaitu puas dan pada sisi variabel *timeliness* berada pada angka 3 yaitu cukup puas.
2. Persentase tingkat kepuasan pengguna simak *online* sebesar 13% merasa sangat puas, 44% merasa puas, 34% merasa cukup puas, 9% merasa tidak puas, 1% merasa sangat tidak puas.

DAFTAR RUJUKAN

Djahir, Y. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.

-
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*, 453-461.
- Imelda & Erik, M. (2014). Perancangan Sistem Informasi Akademik Pada Sekolah Dasar Negeri Sukajadi 9 Bandung. *Jurnal Teknologi dan Informasi UNIKOM*, 47-48.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. . (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

