

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sina) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen *End User Computing Satisfaction (Eucs)*

Diah Rahmawati¹, Taufik Hidayat²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Syekh-Yusuf
Jl. Maulana Yusuf No 10 – Babakan Kota Tangerang
drahmawati@unis.ac.id¹, thidayat@unis.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Syekh Yusuf terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA). Dalam proses pengembangan sistem informasi, kendala yang paling umum untuk keberhasilan suatu sistem bukanlah kompleksitas dari sistem itu sendiri, tetapi kepuasan penggunaannya. Mahasiswa sebagai konsumen utama berbagai fasilitas kampus, juga mendominasi penggunaan SINA. Instrumen *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan variabel penting dalam mengevaluasi kualitas sistem yang dianalisis menggunakan metode parsial dan simultan. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem, variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan, serta merekonfirmasi adakah faktor yang diperlukan untuk meningkatkan performa sistem tersebut.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Pengguna, Kepuasan Mahasiswa, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang.

A. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong suatu inovasi dalam dunia pendidikan (Septiana & Qoiriyah, 2020). Dengan adanya teknologi berbagai kegiatan belajar mengajar, dokumentasi, dan administrasi di lingkungan lembaga pendidikan menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu teknologi yang banyak digunakan di lembaga pendidikan saat ini adalah sistem informasi akademik. Dengan adanya sistem informasi akademik ada banyak hal yang bisa dilakukan dengan lebih mudah seperti pengelolaan data jadwal belajar dan mengajar, data dosen, data mahasiswa dan pendistribusian nilai kepada mahasiswa. Sistem informasi juga membantu perguruan tinggi dalam kegiatan pengolahan data sehingga lebih mudah dan memberikan informasi-informasi terkait secara cepat (Aswati et al., 2015). Keberadaan sistem informasi akademik sangat memudahkan segala aktivitas perguruan tinggi karena mereka memiliki kegiatan akademik yang kompleks terlebih terkait pengolahan data.

Pada tahun 2017 Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang (UNIS) mengembangkan Sistem Informasi Akademik yang kemudian disebut SINA. (Hidayat & Muttaqin, 2018) Sistem informasi ini sudah saling terhubung dengan sistem lain mulai dari keuangan akademik, nilai perkuliahan, pengisian KRS online, pengajuan cuti online, KHS online, KKK tematik online, penjadwalan

kuliah, bisa menghubungi dosen wali secara online, arsip online, *respository* skripsi, dan juga Host to Host dengan BNI Syariah. Dengan adanya SINA, berbagai kegiatan akademik yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan mendatangi kampus sekarang menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan dimana saja hanya dengan perangkat (laptop/komputer/smartphone) yang terhubung jaringan internet. Meskipun SINA telah memberikan kemudahan bagi penggunanya, banyaknya pengguna SINA menyebabkan beragamnya latar belakang pengguna yang sangat mempengaruhi persepsi yang muncul terhadap kualitas sistem informasi tersebut. Hal tersebut pada akhirnya menimbulkan tingkat kepuasan yang berbeda bagi setiap pengguna. Perbedaan tingkat kepuasan dikalangan mahasiswa terhadap SINA juga menjadi yang paling penting untuk diperhatikan, karena mahasiswa merupakan konsumen utama dari berbagai kebijakan dan produk-produk yang dihasilkan oleh Universitas.

Pengalaman pengguna merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu sistem (Andriani, 2020), karena pada dasarnya sistem informasi dibangun berdasarkan kebutuhan untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya. Sistem yang kompleks saja, tidak menjamin kepuasan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut sudah tepat guna, memenuhi standar yang sudah ditetapkan dan selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi (Suaryana et al., 2017). Sebaliknya, sistem dapat dinyatakan gagal apabila manfaat sistem kurang atau bahkan tidak dirasakan oleh pengguna (Wahyudi, dkk., 2013). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan keberhasilan suatu sistem informasi bukan dilihat dari seberapa kompleks sistem tersebut, melainkan seberapa besar manfaat sistem bagi penggunanya. Salah satu metode yang telah lama digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem adalah instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirumuskan oleh Doll dan Torkzadeh. Instrumen EUCS terdiri dari content (konten), accuracy (akurasi), format (bentuk), easy of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu).

Penggunaan instrumen EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna didukung oleh K. Lim, etc. (2008) yang menyimpulkan "*that the EUCS has been shown to be a valid predictor of user satisfaction and good instrument usable for multiple cultures*" (Lim et al., 2008). Penelitian menggunakan instrumen EUCS juga pernah dilakukan oleh Arif Saputra dan Denny Kurniadi (Saputra & Kurniadi, 2019) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timelines*, dan *ease of use* secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian (Fitriansyah & Harris, 2018) untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web yang menyimpulkan bahwa semua variabel EUCS pada situs website Universitas Universal belum memuaskan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian untuk menemukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SINA berdasarkan instrumen EUCS.

Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan dapat mengetahui apakah sistem informasi akademik (SINA) yang telah dibangun sudah memenuhi harapan mahasiswa atau memerlukan

peningkatan pada faktor tertentu untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan mahasiswa.

1. Tinjauan Pustaka

a. Pengaruh Performa Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan atau pengguna dapat diartikan sebagai hasil penilaian seseorang terhadap suatu produk yang telah dibeli atau dikonsumsi karena adanya harapan terhadap produk tersebut (Damayanti, 2018), tidak terkecuali produk sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut juga serupa dengan Dekeng dan Dessy (Setyo & Rahmawati, 2015), yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem itu sendiri.

b. Instrumen End User Computing Satisfaction (EUCS)

Instrumen Doll dan Torkzadeh EUCS telah banyak digunakan sebagai ukuran kepuasan pengguna komputer yang relevan ke perangkat lunak tertentu atau aplikasi sistem informasi (Lim et al., 2008). Diuji coba dalam berbagai penelitian yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. (Saputra & Kurniadi, 2019) Adapun faktor penentu tingkat kepuasan pada EUCS dapat dilihat dari beberapa dimensi yaitu:

1) *Content* atau isi, yaitu dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan isi sebuah sistem. Dimensi itu sendiri mencakup hal-hal yang berkaitan dengan informasi, fitur-fitur yang tersedia, dan pendukung lainnya untuk proses pelayanan bagi pengguna.

2) *Accuracy* atau akurasi dimaksud sebagai keakuratan data pada saat sistem mendapatkan input kemudian diolah menjadi suatu informasi. Ketepatan data yang dihasilkan oleh sistem tersebut itulah yang mencakup dimensi akurasi.

3) *Format* atau bentuk merupakan dimensi berdasarkan sisi tampilan sistem informasi sebagai ukuran kepuasan pengguna. Dimensi Format menekankan pada tampilan sistem yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memiliki nilai estetika, dan adanya keseragaman bentuk sebagai standarisasi dalam sistem informasi.

4) *Ease of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly*. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini dapat dilihat pada proses memasukkan data, pengolahan data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan sehingga pengguna tidak merasakan kebingungan pada saat menggunakannya.

5) *Timeliness* yaitu dimensi yang mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem ketika menyajikan atau menyediakan data dan informasi. Ketepatan waktu dari suatu sistem informasi dapat dirasakan dari respon *time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, selain itu sistem juga menyajikan informasi yang *up-to-date*.

2. Literatur Review

Penelitian (Setyo & Rahmawati, 2015) yang dilakukan oleh Dekeng Setyo B. dan Dessy Ari Rahmawati bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Pada penelitian tersebut pengujian hipotesis dilakukan

menggunakan Analisis Regresi Berganda, Uji F, Uji T, dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan uji hipotesis didapat kesimpulan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh A. Saputra dan D. Kurniadi (Saputra & Kurniadi, 2019), bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna E-Campus berdasarkan instrumen EUCS. Penelitian tersebut diawali dengan mengetahui adakah hubungan antara lima variabel EUCS (*content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use*) dengan kepuasan. Kemudian pengujian hipotesis didasari oleh data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang selanjutnya diuji dengan metode T-Test. Penelitian tersebut menyimpulkan kelima faktor EUCS secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh A. Fitriansyah dan I. Harris (Fitriansyah & Harris, 2018), juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna situs website Universitas Universal agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan website Universitas Universal (Uvers). Penelitian tersebut menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, lalu peneliti menggunakan metode statistik deskriptif untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Peneliti menyimpulkan bahwa semua variabel EUCS pada situs web Universitas Universal belum memuaskan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi kemudian data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah mahasiswa Universitas Islam Syekh Yusuf yang berjumlah 5.784 mahasiswa. Jumlah sample ditentukan berdasarkan rumus Yamane (1967) dengan tingkat presisi 5%, sehingga sampel dalam penelitian berjumlah 374 responden. Namun karena pandemi Covid-19 yang terjadi pada masa penelitian kuesioner yang terisi hanya sebanyak 101 kuesioner. Berdasarkan jumlah kuesioner yang terkumpul, dilakukan perhitungan ulang terhadap metode *sampling* dengan menaikkan tingkat presisi menjadi 10%. Sehingga sampel dalam penelitian ini menjadi 98 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *propability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 5 poin. Skala penilaian dimulai dari nilai 5 dengan kondisi tanggapan positif (maksimal) sampai nilai 1 dengan kondisi tanggapan negatif (minimal). Indikator pertanyaan dibuat berdasarkan

kelima instrument EUCS yaitu *content, accuracy, format, timeliness*, dan *ease of use* yang menghasilkan 19 butir pertanyaan.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Instrumen dapat dikatakan valid jika diperoleh signifikansi $< 0,05$.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha $> 0,6$.

c. Statistik Deskriptif

(Damayanti, 2018) Statistik deksriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mengumpulkan data, menyajikan data, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai suatu hal, dimana data disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan dibaca (Damayanti, 2018).

d. Transformasi Data

Untuk melakukan pengujian parsial dan simultan data yang sebelumnya diperoleh menggunakan skala pengukuran Likert perlu ditransformasi menjadi interval. Metode transformasi yang digunakan adalah Metode Succesive Interval (MSI).

e. Uji Parsial

Pengujian secara parsial dilakukan dengan Uji Regresi Berganda dan Uji T, untuk melihat pengaruh *content, accuracy, format, timeliness*, dan *easy of use* terhadap Kepuasan mahasiswa selamamenggunakan Sistem Informasi Akademik (SINA).

f. Uji Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan dengan Uji F untuk mengetahui apakah instrumen EUCS secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA). Koefisien Determinasi juga dilakukan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Analisis Pengukuran

a. Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan ketepatan alat ukur yang digunakan. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Selanjutnya diketahui validitas tiap-tiap butir pertanyaan pada seluruh variabel EUCS dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Hasil pengujian menunjukkan seluruh

instrument kuesioner pada tiap-tiap variabel memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh instrument kuesioner adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur konsistensi kuesioner. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu menggunakan *alpha Cronbach* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel pertanyaan mempunyai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner reliabel atau konsisten.

c. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik yang paling mendasar yang tidak pernah bisa dipisahkan dalam analisis data. Berdasarkan data hasil kuesioner, dilakukan penghitungan nilai kepuasan menggunakan rumus Kaplan & Norton sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Selanjutnya tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan tabel Kaplan & Norton berikut:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Kaplan & Norton

Interval	Keterangan
1 – 1,79	Sangat tidak puas
1,80 – 2,59	Tidak puas
2,60 – 3,39	Ragu-ragu
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5	Sangat puas

Berdasarkan tingkat kepuasan seperti pada tabel 1 diperoleh rata-rata tingkat kepuasan terhadap tiap variabel EUCS sebagai berikut:

Tabel 2
Nilai Rata-rata Kepuasan

No	Variabel	Rata-rata	Hasil
1	Content	3,87	Puas
2	Accuracy	3,70	Puas
3	Format	3,58	Puas
4	Timeliness	3,45	Puas
5	Easy of use	3,95	Puas
Tingkat Kepuasan Total		3,71	PUAS

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel EUCS memiliki nilai rata-rata (*mean*) berada di kategori Puas dengan nilai berkisar antara 3,45 – 3,95. Variabel yang memiliki mean tertinggi dengan nilai 3,95 adalah variabel *Easy of use*. Artinya Sistem Informasi Akademik (SINA) memberikan performa paling baik pada kemudahan penggunaan, yang merupakan fitur unggulan SINA karena dapat dibuka diberbagai platform (*smartphone*, *tablet*, *laptop*, *komputer*). Sedangkan penilaian terendah adalah *Timeliness* dengan nilai mean 3,45 yang mendekati keragu-raguan dari mahasiswa terkait ketepatan waktu dari SINA dalam menyajikan data dan informasi.

d. Uji Parsial

Pengujian pengaruh tiap-tiap variabel EUCS terhadap kepuasan secara parsial dilakukan menggunakan uji regresi berganda dan uji T.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.142	.219		-.649	.518
	X1	.199	.081	.182	2.464	.016
	X2	.201	.092	.169	2.187	.031
	X3	.021	.096	.018	.218	.828
	X4	.274	.091	.257	2.998	.003
	X5	.420	.098	.374	4.296	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Berdasarkan gambar 1 dari data pada kolom Sig. diketahui ada dua variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SINA, yaitu X4 (*timeliness*), dan X5 (*easy of use*). Sementara berdasarkan uji T dengan membandingkan t hitung dengan t table (1.986) diketahui ada empat variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA), yaitu X1 (*content*) dengan nilai t hitung sebesar 2.464, X2 (*accuracy*) dengan nilai t hitung sebesar 2.187, X4 (*timeliness*) dengan nilai t hitung sebesar 2.998, dan X5 (*easy of use*) dengan nilai t hitung sebesar 4.296. Sementara variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap SINA hanya satu yaitu X3 (*format*) dengan nilai t hitung sebesar 0.218.

e. Uji Simultan

Pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Uji simultan pada penelitian ini menggunakan uji F. Hasil uji F menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SINA, dengan nilai F hitung 66.978 dan nilai signifikansi 0,000 seperti tampak pada gambar 2.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53.147	5	10.629	66.978	.000 ^b
	Residual	14.601	92	.159		
	Total	67.748	97			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Gambar 2 . Hasil Uji F

Selain melakukan uji F, pengujian koefisien determinasi juga dilakukan untuk menjelaskan seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel bebas.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.784	.773	.39837

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Gambar 3 . Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan nilai R hitung yang diperoleh pada gambar 3 menunjukkan angka 0,886 yang berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat cukup kuat. Gambar 3 juga menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,773. Hal tersebut berarti bahwa 77,3% variabel kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA) dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Hal itu juga berarti terdapat 22,7% faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap SINA.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis pengukuran diketahui bahwa dari lima variabel EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, dihitung menggunakan rumus Kaplan dan Norton memiliki nilai rata-rata kepuasan 3,71 yang berada di kategori PUAS. Selanjutnya berdasarkan uji parsial diketahui empat variabel yang terbukti berpengaruh dalam kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA), yaitu variabel *content*, *accuracy*, *timeliness*, dan *easy of use*. Artinya keempat variabel tersebut harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap SINA. Semakin besar nilai rata-rata kepuasan pada keempat variabel tersebut, semakin besar pula kepuasan mahasiswa terhadap SINA. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Arif Saputra dan Denny Kurniadi (Saputra & Kurniadi, 2019) yang menyatakan bahwa kelima variabel EUCS secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu temuan dari penelitian ini juga mendukung Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris (Fitriansyah & Harris, 2018) yang menyatakan bahwa variabel yang memiliki mean yang paling tinggi adalah variabel *easy to use*. Sutiono dan Muldiyanto (Sutiono & Muldiyanto, 2013) dalam

penelitiannya yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna E-learning pada Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan Tahun 2013 juga sama-sama menemukan bahwa variabel accuracy dan timeliness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Selain variabel *content, accuracy, timeliness*, dan *easy of use* yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, terdapat variabel format yang dinilai mahasiswa tidak berpengaruh terhadap kepuasan selama menggunakan SINA. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutiono dan Muldiyanto yang menemukan bahwa variabel bentuk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Meskipun variabel tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SINA, namun pihak UNIS dan pengelola SINA harus lebih memperhatikan variabel tersebut demi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap SINA.

D. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap SINA dipengaruhi oleh empat variabel hasil pengujian uji T. Keempat variabel tersebut adalah Konten, Akurasi, Ketepatan Waktu, dan Kemudahan Penggunaan. Dari keempat variabel tersebut hanya ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan, yaitu variabel Ketepatan waktu dan Kemudahan penggunaan. Sehingga dapat disimpulkan mahasiswa lebih merasakan manfaat SINA berdasarkan ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Dua faktor lainnya, yaitu Konten dan Akurasi juga turut menunjang kepuasan mahasiswa meskipun tidak secara signifikan. Untuk itu kedua faktor tersebut perlu lebih diperhatikan agar tingkat kepuasan mahasiswa meningkat.
2. Berdasarkan tabel pengujian menggunakan teori Kaplan dan Norton didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) berada di kategori PUAS dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,45 - 3,95. Sedangkan nilai rata-rata kepuasan secara total berdasarkan variabel EUCS adalah sebesar 3,71 yang juga berada di kategori PUAS.
3. Dari penelitian ini diketahui bahwa pada dasarnya mahasiswa merasa puas dengan adanya SINA. Akan tetapi masih ditemukan keraguan terhadap performa SINA sehingga diperlukan beberapa perbaikan dan peningkatan performa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna SINA.

Daftar Pustaka

- Aswati, S., Mulyani, N., Siagian, Y., & Syah, A. Z. (2015). Peranan Sistem Informasi Dalam Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 79-86. http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/1466
- Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833-4839.

- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)* 2018, 6, 9-17. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>
- Hidayat, T., & Muttaqin, M. (2018). Pengujian Sistem Informasi Pendaftaran dan Pembayaran Wisuda Online menggunakan Black Box Testing dengan Metode Equivalence Partitioning dan Boundary Value Analysis. *Jurnal Teknik Informatika UNIS JUTIS*, 6(1), 2252-5351. www.ccsenet.org/cis
- Lim, K., Lim, J.-S., & Heinrichs, J. H. (2008). Validating an End-User Computing Satisfaction Instrument: A Confirmatory Factor Analysis Approach Using International Data. *Journal of International Technology and Information Management*, 17(2), 153-165. <http://scholarworks.lib.csusb.edu/jitim%5Cnhttp://scholarworks.lib.csusb.edu/jitim/vol17/iss2/6>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(3), 58-66.
- Septiana, V., & Qoiriyah, W. (2020). Rancangan Sistem E-Learning Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. *Unistek*, 7(2).
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 1-11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). Kualitas dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84. <https://doi.org/10.24843/jiab.2016.v11.i02.p03>
- Sutiono, S., & Muldiyanto, M. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna E-Learning pada Pusdiklat Anggaran Dan Perbendaharaan Tahun 2013. *Kajian Akademik BPPK Tahun Anggaran 2013*.