ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UINSA MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

INTAN NOVI ASTUTIK

H06215007

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Sayalyang bertanda tanganldi bawahlini,

Nama	: Intan Novi Astutik
NIM	: H06215007
Program Studi	: Sistem Informasi
Angkatan	: 2015

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di UINSA Menggunakan *End User Computing Satisfaction*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 31 Desember 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
BC377AHF120062464
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Intan Novi Astutik)

NIM H06215007

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh

NAMA : INTAN NOVI ASTUTIK

NIM : H06215007

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UINSA MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 31 Desember 2019

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
(Yusuf Amrozi, M.MT)	(Faris Mushlihul Amin, M. Kom)
NIP. 197607032008011014	NIP. 198808132014031001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Intan Novi Astutik ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di surabaya, 02 Januari 2020

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1

(Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP. 197607032008011014

Dosen Penguji 2

(Faris Mushlihul Amin, M. Kom)
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 3

(Indri Sudanawati Rozas, M. Kom)
NIP. 198207212014032001

Dosen Penguji 4

(Dwi Rolliawati, MT)
NIP. 197909272014032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya

(Dr. Eni Purwati, M.Ag)
NIP 196512211990022001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : INTAN NOVI ASTUTIK
NIM : H06215007
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI
E-mail address : intannovi813@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
▬ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UINSA
MENGGUNAKAN *END USER COMMPUTING SATISFACTION*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Desember 2019

Penulis

(INTAN NOVI ASTUTIK)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UINSA DENGAN MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Oleh:

Intan Novi Astutik

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) adalah sistem yang bertujuan untuk menunjang semua aktivitas belajar mengajar pada suatu universitas. Sejak pertama kali dikembangkan hingga saat ini, SIAKAD di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) belum banyak dilakukan penelitian mengenai kepuasan penggunanya. Untuk mengetahui apakah SIAKAD di UINSA sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dilihat dari kepuasan penggunanya. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan mengaplikasikan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dianalisis menggunakan analisis factor. Kemudian disebarkan kepada 392 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan pegawai akademik bagianpoperator SIAKAD. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwapkepuasan pengguna berdasarkan analisis faktor yaitu pada Indikator *content* mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna SIAKAD di UINSA, dengan nilai sebesar 2,853 atau > 1 maka menjadi faktor pertama, sedangkan pada indikator *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* didapatkan nilai < 1 maka dianggap faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Pengguna, Analisis factor, *End User Computing Satisfaction.*

.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

ANALYSIS OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM ON USER SATISFACTION IN UINSA USING END USER COMPUTING SATISFACTION

By:

Intan Novi Astutik

Academic Information System (AIS) is a system that aims to support all teaching and learning activities at a university. Since it was first developed to date, AIS at Sunan Ampel State Islamic University Surabaya (UINSA) has not done much research on user satisfaction. To find out whether AIS in UINSA is running well or not, it can be seen from the satisfaction of its users. So, this study aims to determine user satisfaction by the experience felt by users. This research uses quantitative methods, while the data collection technique uses a questionnaire by applying the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which is analyzed using factor analysis. Then it was distributed to 392 respondents consisting of students, lecturers, and academic employees as part of AIS operators. The results of the study show that user satisfaction based on factor analysis is that the content indicator has the greatest influence on AIS user satisfaction at UINSA, with a value of 2,853 or > 1, it becomes the first factor, while in indicator accuracy, format, ease of use, timeliness the value < 1 then considered factors that do not affect user satisfaction.

Keywords: *Academic Information System, User Satisfaction, Analysis Facor, End User Computing Satisfaction.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iv
PERNYATAAN PUBLIKASI v
ABSTRAK vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA 5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 5
2.2 Model-Model Kepuasan Pengguna 10
2.2.1 *Theory of Reased Action* (TRA) 10
2.2.2 *Technology Acceptance Model* (TAM) 11
2.2.3 *Theory of Planned Behavior* (TPB) 12
2.3 Kepuasan Pengguna 12
2.4 Sistem Informasi Akademik 13
2.5 End-User Computing Satisfaction (EUCS) 13
2.6 Analisis Faktor 15
2.7 Konsep Dasar Kuantitatif 17
2.8 Integrasi Keilmuan 23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
3.1 Alur Penelitian 25
3.2.1 Studi Literatur 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.2.2 Identifikasi Masalah 26
3.2.3 Pembuatan Kuesioner 26
3.2.4 Pengumpulan Data 26
3.2.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 27
3.2.6 Analisis Data 27
3.2.7 Kesimpulan 28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Identifikasi Masalah 29
4.2 Pembuatan Kuesioner 30
4.3 Pengumpulan Data 32
4.3.1 Populasi dan Sampel 32
4.3.2 Penyajian Data 34
4.3.3 Identitas Responden 47
4.4 Deskripsi Indikator Penelitian 48
4.4.1 Indikator Content *(X1)* 48
4.4.2 Indikator *Accuracy (X2)* 49
4.4.3 Indikator *Format (X3)* 50
4.4.4 Indikator *Ease of Use (X4)* 51
4.4.5 Indikator *Timeliness (X5)* 52
4.5 Uji Validitas dan Realibilitas 53
4.5.1 Uji Validitas 54
4.5.2 Uji Reliabilitas 55
4.6 Analisis Faktor 55
4.6.1 Analisis KMO and *Barlett's Test* 55
4.6.2 Analisis *Anti-Image Matrices* 56
4.6.3 Analisis *Communalities* 57
4.6.4 *Total Variance Explained* 58
4.6.5 *Scree Plot* 59
4.6.6 Analisis *Component Matrix* 60
4.6.7 Hasil Analisis Faktor 60
4.7 Rekomendasi 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP 64
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model *End User Computing Satisfaction* 14
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....25
Gambar 4.1 Tampilan Awal SIAKAD.....29
Gambar 4.2 Tampilan pada SIAKAD 30
Gambar 4.3 Penyebaran Kuesioner..... 32
Gambar 4.4 Hasil Tanggapan Responden 34
Gambar 4.5 Diagram Jenis Kelamin..... 36
Gambar 4.6 Diagram Jabatan 37
Gambar 4.7 Diagram Usia..... 37
Gambar 4.8 Diagram Fakultas..... 37
Gambar 4.9 Diagram Pertanyaan Nomor 1 38
Gambar 4.10 Diagram Pertanyaan Nomor 2 39
Gambar 4.11 Diagram Pertanyaan Nomor 3 39
Gambar 4.12 Diagram Pertanyaan Nomor 4 40
Gambar 4.13 Diagram Pertanyaan Nomor 5 40
Gambar 4.14 Diagram Pertanyaan Nomor 6 41
Gambar 4.15 Diagram Pertanyaan Nomor 7 41
Gambar 4.16 Diagram Pertanyaan Nomor 8 42
Gambar 4.17 Diagram Pertanyaan Nomor 9 42
Gambar 4.18 Diagram Pertanyaan Nomor 10 43
Gambar 4.19 Diagram Pertanyaan Nomor 11 43
Gambar 4.20 Diagram Pertanyaan Nomor 12 44
Gambar 4.21 Diagram Pertanyaan Nomor 13 44
Gambar 4.22 Diagram Pertanyaan Nomor 14 45
Gambar 4.23 Diagram Pertanyaan Nomor 15 45
Gambar 4.24 Diagram Pertanyaan Nomor 16 46
Gambar 4.25 Diagram Pertanyaan Nomor 17 46
Gambar 4.26 Diagram Pertanyaan Nomor 18 47
Gambar 4.27 Hasil *Scree Plot* 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penjelasan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitianan 7
Tabel 4.1 Kuesioner Penelitian.....31
Tabel 4.2 Jumlah Populasi Penelitian..... 32
Tabel 4.3 Sampel Penelitian..... 33
Tabel 4.4 Jumlah Responden Yang Tidak Terpakai 34
Tabel 4.5 Identitas Responden 47
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Content (X1)* 49
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Accurate (X2)*..... 50
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Format* (X3)..... 51
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Ease of Use (X4)*.... 52
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Timeliness (X5)*.... 53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner 54
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner..... 55
Tabel 4.13 Hasil KMO and *Barlett's Test*..... 56
Tabel 4.14 Analisis *Anti-image Matrices*..... 56
Tabel 4.15 Hasil *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) 57
Tabel 4.16 Hasil *Communalities* 57
Tabel 4.17 Hasil *Total Variance Explained* 58
Tabel 4.18 Hasil *Component Matrix* 60
Tabel 4.19 Hasil Analisis Faktor..... 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi sistem informasi berkembang dengan begitu besar pada era modern ini, sehingga membuat banyak instansi atau organisasi menggunakan teknologi informasi guna mendukung semua aktivitas yang dilakukan. Untuk memaksimalkan aktivitas dalam suatu instansi atau organisasi maka dibutukan sistem informasi yang mampu menyajikan informasi secara efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi yang sesuai dengan proses atau strategi bisnis dalam suatu instansi atau organisasi akan meningkatkan kinerja dan mendapatkan nilai tambah keunggulan kompetisi dalam persaingan bisnis pada instansi atau organisasi tersebut (Aditiyawarman, 2012). Namun, teknologi informasi yang dikelola dengan tidak baik bisa menimbulkan resiko yang berdampak negatif pada suatu instansi atau organisasi tersebut. Pada era ini teknologi sistem informasi tidak dapat lagi dianggap sebagai senjata dalam suatu persaingan bisnis bagiporganisasi, tetapi lebih dari itu. Pemanfaatan sistem informasi sangat menentukan siklus hidup organisasi di era ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini (Subiyakto, Ahlan, Kartiwi, & Putra, 2017). Menilai atau mengevaluasi unjuk kerja setiap sistem yang sudah dilaksanakan sangatlah penting guna mengetahui sejauh mana kualitas kesuksesan suatu sistem dalam mencapai sasaran dan tujuan awal yang sudah ditetapkan (Prasti, Winarno, & Henderi, 2018).

Tingkat kesuksesan pada sistem informasi dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna akhirnya (*end user*), pernyataan tersebut selaras dengan penjelasan (Marlindawati & Indriani, 2016) bahwa indikator kesuksesan pada sistem informasi salah satunya dapat dilihat dari kualitas kepuasan pengguna. Dalam mengukur tingkat kepuasan terdapat beberapa model yang telah dikembangkan oleh penelitianan terdahulu untuk menilai penerimaan sistem informasi terhadap pengguna, salah satunya adalah model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembankan Venkatesh tahun 1996 (Purwanto, 2016). Kemudian dikembangkan menjadi *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1986), yang menjadi modifikasi pada model TRA. Pada model TAM

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan dua indikator, yakni kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) yang mempunyai kegunaan untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi komputer (*Acceptance of IT*) (Purwanto, 2016). Perkembangan selanjutnya *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1991), dan dikembangkan lagi model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll & Torzadeh (1998) (Budiman, Rodiyansyah, & Abdurahman, 2018). EUCS adalah penilaian terhadap suatu sistem informasi terkait dengan apa yang dirasakan pengguna ketika menggunakan sistem informasi (Suzanto & Sidharta, 2015). Model EUCS mempunyai beberapa karakteristik yang terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Purwanto, 2016).

Kepuasan pengguna tidak bisa terlepaskan pada kesuksesan sistem informasi atau teknologi. Kepuasan pengguna diartikan seberapa baik sistem dalam mempengaruhi atau melampaui harapan pengguna (Jiménez-Zarco, González-González, Saigí-Rubió, & Torrent-Sellens, 2015). Dilihat dari penjabaran sistem informasi diatas, kita dapat mengetahui bahwa sistem informasi sangatlah penting, begitupun sistem informasi akademik dalam suatu instansi pendidikan terutama dalam suatu universitas sangatlah bermanfaat guna mendukung semua aktivitas kegiatan akademik. Mengingat betapa pentingnya sistem informasi akademik, maka diperlukan ulasan guna mengetahui sejauh mana tinggat keberhasilan sistem tersebut maka diperlukan penelitian terhadap implementasi sistem informasi akademik pada kepuasan pengguna. Dahulu penelitian sistem informasi dapat diteliti dari aspek efektifitasnya. Dalam penerapannya, efektifitas sistem informasi susah dinilai secara langsung, karenanya banyak penelitianan beralih ke metode pengukuran tidak langsung, seperti metode kepuasan pengguna (Itmamudin, 2016). Salah satu model penilaian tidak langsung yaitu penilaian kepuasan sistem informasi pada *end user* dengan EUCS (Davis, 1989). EUCS adalah suatu model guna menilai tingkat kepuasan pengguna yang telah dikembangkan Doll & Torkzadeh dengan menilai pengalaman pengguna terhadap penggunaan aplikasi sistem informasi tersebut. Penilaian menggunakan EUCS difokuskan bagi kepuasan (*satisfaction*) *end user* pada teknologi menggunakan karakteristik isi, kekuratan, bentuk, ketepatan, serta kemudahan dalam pemakaian sistem.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perguruan tinggi merupakan suatu instansi yang melakukan transformasi ilmu pengetahuan. Dewasa ini hampir seluruh perguruan tinggi di Indonesia yang memberikan jasa pelayanan akademik kepada mahasiswa menggunakan suatu sistem informasi akademik (SIAKAD). Melihat hal tersebut maka diperlukan peningkatan layanan dan mutu akademik dalam kualitas layanan jasa dari pihak perguruan tinggi tersebut (Mulyawan & Sidharta, 2014). Pemanfaatan sistem informasi akademik sangat penting dalam menunjang aktivitas akademik contohnya menjadwalkan perkuliahan, menginputkan nilai, mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) dan semua aktivitas yang berkaitan dalam proses kelancaran perkuliahan.

Berdasakan uraian diatas, penelitian ini dilakukan pada SIAKAD di UINSA untuk mengetahui kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dengan analisis faktor. Analisis faktor yaitu salah satu metode yang digunakan dalam melakukan analisis data, dimana data yang dianalisis memuat informasi mengenai pengelompokan berbagai indikator yang saling independen (Utami, 2013). Tujuan analisis faktor yaitu guna menjelaskan relasi-relasi kovarian antara beberapa faktor yang mendasari, tetapi tidak bisa diamati (Johnson & Winchern, 2007). Sehingga penelitian ini dilakukan guna mengetahui kepuasan pengguna sistem menurut pengalaman yang mereka alami dan faktor apa yang berpengaruh dalam kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, maka didapatkan rumusan masalah yaitu seberapa puas pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan lima parameter EUCS dengan metode analisis faktor?

1.3 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah maka, didapatkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada SIAKAD S1 (sarjana) di UIN Sunan Ampel Surabaya yang dikelola oleh Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD) UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Proses yang dilakukan pada penelitian ini adalah, guna mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna SIAKAD yang meliputi mahasiswa, dosen, dan pegawai operator akademik pusat di UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif metode *disproportionate stratified random sampling* dengan tingkat *error tolerance* sejumlah 5%.
4. Model pada penelitian ini menggunakan EUCS guna menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya.
5. Metode analisis yang dipakai yakni analisis faktor dengan menggunakan *software* SPSS dalam menghubungkan keterikatan setiap indikator.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan lima parameter EUCS dengan metode analisis faktor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

a. Manfaat akademis:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi bagi dunia pendidikan terutama dalam bidang manajemen Sistem Informasi.
2. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu referensi guna pengembangan ilmu penelitian, terutama dalam bidang analisis dan manajemen, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

b. Manfaat Praktis:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk para pengambil kebijakan terkait, terutama bagi pihak-pihak pengelolah SIAKAD yaitu PUSTIPD dalam membantu perkembangan sistem informasi akademik selanjutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung penelitian ini yaitu, yang pertama "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction".* Penelitian ini dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh 1988. Hasil dari penelitian ini yaitu menyajikan kemajuan signifikan menuju pengembangan ukuran standar kepuasan pengguna akhir dengan aplikasi spesifik. Dibuat untuk merancang lingkungan komputasi akhir menggunakan pengolahan data secara tradisional, sehingga memberikan kemudahan pengguna mengenai informasi barang-barang produk. Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis faktor. Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya yaitu dirancang untuk lingkungan komputasi pengguna akhir sedangkan penelitianan pada instansi di UINSA.

Kedua "*Translation and Validation of the Doll and Torkzadeh End User Computing Satisfaction Instrument*". Penelitian ini dilakukan oleh (Gelderman, 1998). Hasil dari penelitian ini yaitu Instrumen UIS seperti yang disajikan oleh Doll dan Torkzadeh dimana dalam pengujian ini menunjukkan keandalan yang tinggi. Namun, terkadang item-item dalam instrumen tersebut 'terlalu mirip.' Hal ini terjadi karena penelitian tersebut hanya memberikan perasaan aman yang salah, ketika melihat koefisien reliabilitas, tetapi juga dapat mengganggu responden. Dapat dilihat dari sudut pandang statistik, hal tersebut bisa menjadi kata-kata yang sungguh menyimpang dari normalitas yang mungkin terjadi sebagai akibat dari kemiripan tersebut. Perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah, penelitian terdahulu menguji validitas instrumen dengan analisis faktor konfirmasi, selain itu pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menilai sifat pengukuran instrumen, sedangkan penelitianan menganalisis kepuasan pangguna sistem informasi akademik di UIN Sunan Ampel Surabaya. Persaman penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan EUCS dengan instrumen *original question*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketiga "Pengukuran Kepuasan Pengguna dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka". Penelitian ini dilakukan oleh (Budiman et al., 2018). Hasil penelitian ini yaitu dengan menggunakan lima indikator EUCS yaitu: indikator pertama *Content* dengan mencantumkan tiga pernyataan terhadap responden yang mana pengguna memilih jawaban setuju sebanyak lebih dari 80%, indikator kedua pada *Accuracy* dengan mencantumkan dua pernyataan terhadap responden dimana pengguna memilih jawaban setuju sebanyak 80%, indikator ketiga pada *Format* juga mendapatkan hasil rata-rata 80% dengan pengguna memilih jawaban setuju, indikator keempat pada *Ease of Use* mendapatkan hasil rata-rata 80% dimana pengguna memilih jawaban setuju, indikator kelima pada *Timeliness* juga mendapat hasil rata-rata 80% dengan pengguna memilih jawaban setuju. Perbedaan dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu hanya mengukur kepuasan pengguna dan meningkatkan layanan sistem informasi desa (SILADUS) di kecamatan Majalengka. Sedangkan dalam penelitian ini menganalisis sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di UINSA. Kesamaan penelitian terdahulu dan penelitianan saat ini yaitu menggunakan model EUCS dan data diolah menggunakan aplikasi SPSS.

Keempat "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs *Web* Dengan *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS)", yang dilakukan oleh (Fitriansyah & Harris, 2018). Penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan pengguna situs *web* Universitas Universal yaitu mendapatkan nilai rata-rata 2.64, nilai rata-rata ini tergolong pada tingkat kepuasan pengguna level 3 (Netral), dengan hasil indikator *content* mendapatkan nilai rata-rata 2.45, sehingga diketahui berada pada level 2 (Tidak Puas), indikator *accuracy* mendapatkan nilai rata-rata 2.80, sehingga diketahui ada pada level 3 (Netral), parameter *format* memperoleh nilai dengan rata-rata 2.41, sehingga diketahui berada di level 2 (Tidak Puas), parameter *ease of use* mendapatkan nilai rata-rata 2.89, dan termasuk pada level 3 (Netral), terakhir parameter *timeliness* mendapatkan nilai dengan rata-rata 2.63, dan dikategorikan pada level 3 (Netral). Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS pada situs *web* Universitas Universal adalah pada Indikator *ease of use* yang mendapatkan skor dengan *mean* atau rata-rata tertinggi,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedangkan indikator yang memiliki skor dengan *mean* atau rata-rata terendah yaitu indikator *format* yang hanya mencapai skor 2.41. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitianan adalah penelitian terdahulu meneliti situs *web* pada Universitas Universal Batam Indonesia, sedangkan penelitianan meneliti Sistem Informasi Akademik pada UINSA. Persamaan penelitian terdahulu dangan penelitianan yaitu sama-sama meneliti *web* menggunakan model EUCS.

Kelima, "Kontribusi *End - User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang". Penelitian ini dilakukan oleh (Dahliana, Zulhendra, & Hadi, 2014). Hasil dari penelitian ini adalah semua indikator pada EUCS yang mencakup pada *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* yang sama-sama mempunyai konstribusi pada kepuasan pengguna *website* Portal Akademik UNP mendapatkan nilai presentase 92,70% dan nilai presentase 7,30% dipengaruhi dari indikator lain. Berikut ini nilai hasil konstribusi dari EUCS yang terdiri dari lima indikator pertama yaitu *content* mendapatkan nilai 13,32%, *accuracy* mendapatkan nilai 21,16%, *format* mendapatkan nilai 22,56%, *timeliness* mendapatkan nilai 8,59%, sedangkan kepuasan pengguna mendapatkan nilai 0,05%. Perbedaan antara penelitianan terdahulu dan penelitianan adalah penelitianan terdahulu untuk mengetahi seberapa besar konstribusi EUCS terhadap kepuasan pengguna *web*, sedangkan penelitianan menganalisis sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna pada SIAKAD UINSA menggunakan model EUCS. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitianan yaitu menggunakan metode kualitatif, dan menggunakan EUCS.

Tabel 2.1 Penjelasan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitianan

No	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Persamaan Penelitian Terdahulu dan Penelitianan	Perbedaan Penelitianan Terdahulu dan Penelitianan
1	"*The Measurement of End-User Computing Satisfaction"* (Doll & Torkzadeh, 1988)	Hasil penelitian ini yaitu menyajikan kemajuan signifikan menuju pengembangan ukuran standar	Persamaan padappenelitian terdahulu dan penelitianan yaitu sama-sama menggunakan analisis faktor	Perbedaan objek penelitian pada penelitian ini dirancang untuk lingkungan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		kepuasan pengguna akhir dengan aplikasi spesifik. Dirancang untuk lingkungan komputasi pengguna akhi rdaripada pengolahan data tradisional, instrumen menggabungkan kemudahan penggunaan dan informasi barang-barang produk.		komputasi pengguna akhir sedangkan penelitianan pada pada instansi di UNSA
2	"*Translation and Validation of the Doll and Torkzadeh End User Computing Satisfaction Instrument"* (Gelderman, 1998)	Instrumen UIS seperti yang disajikan oleh Doll dan Torkzadeh pengujian dalam makalah ini menunjukkan keandalan yang tinggi. Namun, terkadang item-item dalam instrumen tersebut 'terlalu mirip'. Hal ini mungkin tidak hanya memberikan perasaan aman yang salah, ketika melihat koefisien reliabilitas, tetapi juga dapat mengganggu responden. Dilihat dari sudut pandang statistik,	Persamaan padappenelitian terdahulu dan penelitianan yaitu sama-sama menggunakan EUCS dengan instrument *original question.*	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitianan, penelitian terdahulu meneliti menguji validitas instrumen dengan analisis faktor konfirmasi, selain itu pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menilai sifat pengukuran instrumen, sedangkan penelitianan menganalisis tingkat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		hal tersebut bisa menjadi kata-kata yang sungguh menyimpang dari normalitas yang mungkin terjadi sebagai akibat dari kemiripan tersebut.		kepuasan pangguna sistem informasi akademik di UIN Sunan Ampel Surabaya.
3	"Pengukuran Kepuasan Pengguna dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka"(Budi man et al., 2018).	Komponen Isi (*Content*), pengguna memilih jawaban Setuju dengan nilai presentase lebih dari 80%, keakuratan (*Accuracy*) mendapatkan nilai presentase rata-rata 80%, tampilan (*Format*) mendapatkan nilai presentase rata-rata 80%, kemudahan (*Ease of Use*) mendapatkan nilai presentase rata-rata 80%, dan ketepatan (*Timeliness*) juga mendapatkan niai presentase rata-rata 80%.	Menggunakan metode EUCS dan data diolah menggunakan aplikasi SPSS.	Penelitian terdahulu mengukur kepuasan pengguna dan meningkatkan layanan sistem informasi desa (SILADUS) di kecamatan Majalengka. Sedangkan pada penelitian ini menganalisis sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di UINSA.
4	"Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs *Web* Dengan *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS)"(Fitriansya h & Harris, 2018).	Tingkat kepuasan seluruh pengguna situs *web* Universitas Universal mendapatkan nilai dengan *mean* 2.64 dan dikategorikan dalam level 3 yaitu Netral.	Meneliti *web* dan menggunaka metode EUCS	Penelitian terdahulu meneliti situs *web* pada Universitas Universal Batam Indonesia, sedangkan penelitian ini meneliti Sistem Informasi Akademik pada UINSA.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5	"Kontribusi *End - User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang" (Dahliana et al., 2014)	Semua Indikator pada EUCS yang meliputi *content, accurcy, format, ease of use,* dan *timeliness* yang sama-sama mempunyai konstribusi pada kepuasana penggunaan *website* PortalaAkademik UNP mendapatkan nilai presentase 92,70% dan nilai presentase 7,30% dipengaruhi dari Indikatorhlain. Berikut ini nilai hasil konstribusi dari EUCS yang terdiri dari lima indikator yang pertama yaitu *content* mendapatkan nilai 13,32%, *accuracy* mendapatkan nilai 21,16%, *format* mendapatkan nilai 22,56%, *timeliness* mendapatkan nilai 8,59%, sedangkan kepuasan pengguna mendapatkan nilai 0,05%.	Menggunakan metodea kualitatif, dan menggunakan EUCS	Penelitian terdahulu untuk mengetahi seberapa besar konstribusi EUCS terhadap kepuasan pengguna *web*, sedangkan penelitian ini menganalisis sistem informasi akademik terhadapp kepuasanp penggunap menggunakan E UCS.

2.2 Model-Model Kepuasan Pengguna

2.2.1 *Theory of Reased Action* (TRA)

Berikut merupakan beberapa model tentang aspek-aspek yang dapat mempengaruhi diterimannya penggunaan suatu teknologi Sistem Informasi, diantaranya yaitu model TRA dan TAM. Model TRA yang dikembangkan Fishbein & Ajzen, dimana pesusun model ini didasarkan anggapan bahwa manusia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan suatu makhluk yang mempunyai akal guna menentukan karakter atau perilaku yang akan diambil secara sadar dan mempertimbangkan semua informasi yang ada (Amalia, 2018). Penekanan pada model TRA menggunakan faktor sikap yang didasarkan pada sudut pandang psikologi pengguna. Prinsip model ini menetapkan dengan cara apa mengukur faktor sikap perilaku yang signifikan, menyeleksi antar keyakinan dan sikap, serta dapat menentukan rangsangan dari luar, yang dapat menyebabkan tindakan dan pemahaman pengguna pada sistem informasi dalam menentukan sikap dan perilaku pengguna (Fatmawati, 2015). Teori ini lebih mementingkan fokus perhatian yang mempertimbangkan pada sesuatu yang lebih penting, kehendak atau *intention* yang ditentukan pada sikap dan pedoman subyektif, dikarenakan kurangnya pengamatan terhadap perilaku karena tidak semua pengguna atau *user* mempunyai pengamatan pada sikap ataupun perilaku mereka sendiri yang digunakan menjadi alasan dasar menurut Ajzen & Fishbein dalam mengembangkan model TRA dengan menyertakan faktor pengamatan, yang mana dapat memprediksi perilaku manusia (Ilham, 2017).

2.2.2 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Model TAM adalah suatu model yang digunakan dalam mengkaji serta mengartikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi penerimaan suatu teknologi informasi. Menurut Kings dan Gribbins (2002) pada akhir tahun 1960 dan awal tahun 1970, Ajzen dan Fisben mengembangkan model TRA guna membantu penelitianan dalam memahami dan memprediksi sikap serta perilaku seseorang (Kurniasari, n.d., 2018) Model TAM mengadopsi dari model TRA yang mana tindakan dan kesan seseorang dalam suatu hal menerangkan perilaku serta sikap seseorang (Wibowo & Luhur, 2017). Suatu tindakan yang beralaskan pada penggunaan teknologi merupakan suatu aspek yang dapat mempengaruhi kesan pengguna dalam kemanfaatan dan kemudahan teknologi informasi, sehingga pendapat dari individu ketika mengetahui kemudahan serta kemanfaatan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan atau perilaku individu sebagai alat ukur pada penerimaan teknologi informasi (Wibowo & Luhur, 2017). Tujuan dari model TAM yaitu menganalisis aspek-aspek perilaku pengguna pada perilaku penggunaan teknologi informasi (Kurniasari, n.d., 2018), sehingga penelitianan terdahulu menggunakan model TAM sebagai analisis guna memahami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sikap penerimaan *user* dalam hadirnya suatu teknologi. Teori TAM menjelaskan bahwa penerimaan seseorang pada suatu sistem teknologi ditentukan pada konstruk kesan pengunaan atau *perceived usefulness* dan kesan kemudahan dalam kegunaa dalam atau *perceived ease ofpuse* (Ilham, 2017).

2.2.3 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theori Of Planned Behavior (TPB) masih memiliki hubungan dengan teori TR, seperti halnya TAM, dimana TAM merupakan adaptasi dari TRA, sedangkan TPB merupakan pengembangan dan penyempurna dari teori TRA. Menurut (Minarko & Mahadewi, 2013). Perbedaan dari model TPB dengan model sebelumnya yaitu adanya penambahan satu komponen pada model konstruksi persepsi kontrol perilaku atau *perceived behavioral control* dalam persepsi seseorang guna mengukur sejauh mana tingkat kesuliatan atau kemudahan dalam melakukan suatu perilaku atau tindakan. Menurut (Amalia, 2018) model ini mengasumsikan bahwa persepsi kontrol perilaku atau *perceived behavioral control* memiliki keterkaitan motivasional pada niat seseorang. Unjuk kerja dari suatu perilaku tidak hanya tergantung pada motivasi dalam melaksanakannya namun juga pengamatan yang cukup pada perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu persepsi kontrol perilaku atau *perceived behavioral control* dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat niat, dan juga dapat memprediksi perilaku seseorang secara langsung.

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah perasaaan senang seseorang dengan cara membandingkan antara harapan pengguna pada suatu produk dengan hasil sesuai harapan pengguna. Kepuasan pengguna didefinisikan dengan seberapa tinggi suatu sistem dalam memenuhi dan melebihi harapan penggunanya (Jiménez-Zarco et al., 2015). Ketersediaan informasi yang terdiri dari integrasi data, keakuratan data, waktu, hambatan informasi, serta perbaikan pada sistem informasi secara berkelanjutan merupakan kategori dalam kepuasan pengguna (Sebayang & Tarigan, 2009). Berdasarkan Doll & Torkzadeh kepuasan pengguna akhir merupakan suatu sifat efektif pada aplikasi komputer spesifik dari orang yang berhubungan dengan aplikasi tersebut secara langsung (Sugianto & Tojib, 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor guna mengetahui sejauh mana tingkat kesuksesan pada sistem informasi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna ketika memanfaatkan sistem tersebut.

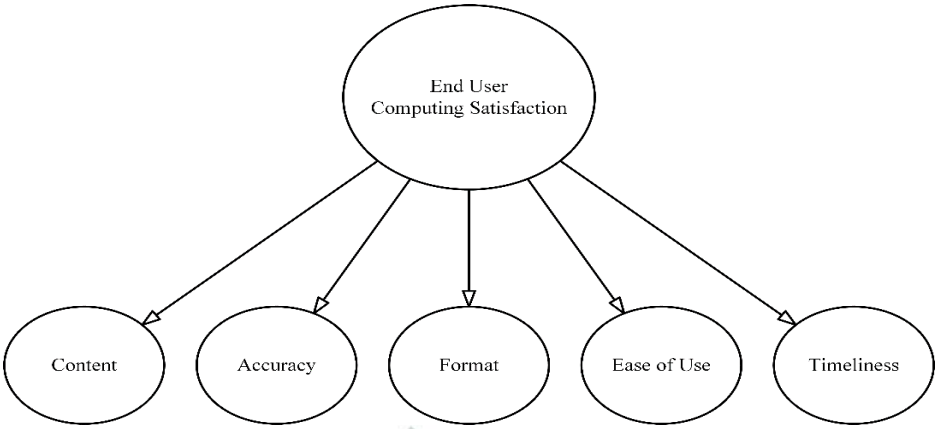
2.4 Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik merupakan bagian dari pengelolaan pada aktivitas akademik yang mencakup pada pendayagunaan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, serta prosedur dalam manajemen guna memecah suatu *problem* akademik (Suzanto & Sidharta, 2015). Sistem informasi akademik merupakan kumpulan komponen-komponen, berupa fisik ataupun non-fisik dengan langkah-langkah yang saling berkesinambungan antara satu dengan yang lain sebagai satu kesatuan serta saling mempengaruhi dalm mengelola data akademik pada suatu instansi pendidikan menjadi suatu informasi yang bermanfaat untuk penggunanya (Mutia, 2014). Hal ini sesuai dengan pendapat (Sutabri, 2012) bahwa sistem informasi akademik adalah sekumpulan dari suatu komponen-komponen yang berkesinambungan satu dengan yang lain, serta bekerja sama dengan sinkron guna mendapatkan satu tujuan, yakni mengelola data sebagai informasi yang dibutuhkan pengguna dalam kegiatan akademik.

2.5 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Doll dan Torkzadeh, 1991 menyebutkan deskripsi EUCS pada suatu sistem informasi merupakan penilaian sistem informasi secara keseluruhan berdasarkan pada pengalaman *user* dalam penggunaan sistem informasi tersebut (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Berikut penjelasan dari tiap aspek pada Gambar 2.1 yang diukur menggunakan model EUCS berdasarkan Doll dan Torkzadeh (Arthur, Andry, & Abdurachman, 2008):

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2.1 Model *End User Computing Satisfaction*

Berikut merupakan penejasan untuk masing-masing indikator pada model EUCS:

1) *Content*

Content atau isi merupakan aspek yang mendeskripsikan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi tersebut, yang mana meliputi modul atau peranan tertentu dengan mempunyai tujuan yang khusus (Marakarkandy & Yajnik, 2013). Isi pada suatu sistem informasi harus sebanding dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi yang baru, karena dengan semakin lengkapnya suatu informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2) *Accuracy*

Accuracy atau keakuratan menjelaskan bahwa ketepatan sebuah sistem dalam mengelola data dan membuahkan hasil suatu informasi guna mengontrol apakah suatu sistem mempunyai tingkat keakuratan yang baik, dapat diketahui pada banyak mehangsilkan masalah saat mengelola data.

3) *Format*

Format atau bentuk menjelaskan cara mengukur kepuasan pengguna akhir dalam mengevaluasi tampilan serta keindahan *user interface* pada sistem. Bentuk atau tampilan yang mudah dan menarik dalam penggunaan dan pemahaman antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir yang dapat mempengaruhi pada tingkat efektivitas pengguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) *Ease of Use*

Ease of Use atau kemudahan pada penggunaan terhadap suatu sistem adalah suatu hal yang terpenting (Marakarkandy & Yajnik, 2013). Hal tersebut dikarenakan dalam kemudahan penggunaan sistem yang meliputi semua proses, mulai dari proses pemasukan data, pengolahan, pencarian informasi dan penampilan data akhir yang kemudian digunakan pengguna akhir.

5) *Timeliness*

Timeliness atau ketepatan waktu merupakan penyajian atau penyediaan informasi yang menjadi salah satu faktor pada kepuasan pengguna. Semakin cepat suatu sistem dalam pengelolahan *input* dan menghasilkan *output* dapat digunaikan sebagai tolak ukur dalam penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau *real time*.

2.6 Analisis Faktor

Analisis faktor merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk melakukan analisis data, dimana data yang dianalisis memuat informasi mengenai pengelompokan berbagai indikator yang saling independen. Analisis faktor digunakan untuk menentukan indikator yang paling berpengaruh terhadap hasil penelitian. Analisis faktor juga dapat melakukan penentuan peringkat indikator berdasarkan prioritas yang ada. Data pada analisis faktor digunakan untuk menginterpretasikan suatu indikator baru yang berupa indikator bentukan. (Supranto, 2010).

Analisis faktor dapat dilakukan menggunakan *software* statistika seperti SPSS. Tahapan yang dilakukan untuk meghasilkan output dari interpretasi metode analisis faktor pada *software* SPSS yakni sebagai berikut (Raharjo, 2019):

1) *KMO dan Barlett's Test.*

Analisis KMO *and Bartlett's Test* digunakan untuk mengetahui kelayakan suatu indikator apabila dapat digunakan untuk melakukan analisis faktor. Dengan cara melihat nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*), dimana jika nilai KMO MSA > 0,50 maka teknik analisis faktor dapat dilanjutkan. Berikut ini rumus KMO *and Bartlett's Test* (Rojas-Kramer, Garcia-Santillan, Fuentes-Rosas, Benitez-Moreno, & Cordova-Rangel, 2015):

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$KMO = \frac{\sum_{i=1}^{p}\sum_{j=1}^{p} r_{ij}^2}{\sum_{i=1}^{p}\sum_{j=1}^{p} r_{ij}^2 + \sum_{i=1}^{p}\sum_{j=1}^{p} a_{ij}^2} \quad \ldots(1)$$

Keterangan:

$i = 1, 2, 3, \ldots, p$ dan $j = 1, 2, 3, \ldots, p$

r_{ij}= Koefisien korelasi antara variabel i dan j

a_{ij}= Koefisien korelasi parsial antara variabel i dan j

$$Bartletss\ Test = -\ln|R| \left[n - 1 - \frac{2p+5}{6}\right] \quad \ldots(2)$$

Dimana:

$|R|$= nilai determinan

N = jumlah data

P = jumlah item/butir/variabel

2) *Anti-Image Matrices.*

Analisis *Anti-Image Matrices* digunakan untuk mengetahui dan menentukan indikator mana saja yang layak pakai dalam analisis faktor.

3) *Communalities.*

Analisis *Communalities* digunakan untuk menunjukkan nilai indikator yang diteliti apakah mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak. Indikator dianggap mampu menjelaskan faktor jika nilai *Extraction* > 0.50.

4) *Total Variance Explained.*

Total variance explained digunakan untuk menunjukkan nilai masing-masing indikator yang di analisis. Ada dua macam analisis untuk menjelaskan suatu varian yaitu *Initial Eigenvalues* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. *Initial Eigenvalues* menunjukkan faktor yang terbentuk, jika semua faktor dijumlahkan menunjukkan jumlah indikator. Sedangkan *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk.

5) *Scree Plot.*

Scree Plot digunakan untuk menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk dengan melihat nilai titik *Component* yang memiliki nilai *Eigenvalue* > 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) *Component Matrix.*

Analisis *Component Matrix* digunakan untuk menunjukkan nilai korelasi antara masing-masing variabel dengan faktor yang terbentuk.

7) *Rotated Component Matrix.*

Rotated Component Matrix digunakan untuk memastikan suatu indikator masuk dalam kelompok faktor mana, dengan melihat nilai korelasi terbesar antara indikator dan faktor (*Component*) yang terbentuk.

8) *Component Transformation Matrix.*

Component Transformation Matrix digunakan untuk melihat jika faktor yang terbentuk saling mempengaruhi dan layak digunakan dalam penelitian, dengan membandingkan anatara nilai nilai korelasi dari *Component* yang tebentuk > nilai korelasi semua *Component*.

2.7 Konsep Dasar Kuantitatif

Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian ilmiah dengan menggunakan analisis data yang berbentuk angka atau numerik. Tujuan dari penelitian kuantitatif yaitu untuk mengggunakan dan mengembangkan suatu model yang matematis, teori, serta hipotesis yang berkaitan terhadap keadaan yang diteliti oleh penelitianan (Suryani & Hendryadi, 2015). Pada umumnya metode penelitian kuantitatif berisi beberapa sub bab mulai dari pendekatan dan jenis penelitiannya, jumlah populasi dan sampel responden, instrumen penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan analisis data (Wahidmurni, 2017). Dalam penyusunannya, metode penelitian ini harus menggambarkan langkah-langkah yang akan digunakan atau diambil oleh penelitian dalam melakukan suatu aktivitas penelitian guna menjawab pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah atau fokus penelitian. Berikut penjelasan sub bab metode kuantitatif (Wahidmurni, 2017):

1) Pendekatan dan jenis penelitian

Pada suatu penelitian terdapat dua kejadian yang akan diuraikan yaitu pendekatan penelitian dan jenis penelitian. Sehingga penelitianan harus dapat menjabarkan alasan-alasan, mengapa penelitianan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengapa pula memilih jenis penelitian tersebut. Dalam penelitian kuantitatif terdapat beberapa jenisi penelitian, yaitu penelitian eksperimen dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian non-eksperimen, yang mana dari masing-masing jenis tersebut mempunyai bentuk yang beragam.

Langkah awal yang harus dilakukan seorang penelitianan yaitu dapat memahami makna dari pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang tepat guna menjawab rumusan masalah pada penelitian, contoh penelitianan mencarikpengertian pendekatankkuantitatif serta ciri-ciri pada pendekatan tersebut berdasarkan pakar atau dalam studi literatur. Kemudian pemahaman atas pengetahuan tersebut diterjemahkan dalam kegiatan penelitian.

2) Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu kumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan definisi sampel adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sifat suatu kelompok yang lebih besar (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016).

Dalam kegiatan penelitian, populasi dapat dimaksudkan sebagai jumlah seluruh individu atau non-individu yang mempunyai ciri-ciri yang sama serta memenuhi syarat-syarat tertentu yang berhubungan dengan masalah penelitian dan bisa dijadikan sumber dalam pengambilan sampel. Penentuan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi pada sebuah penelitian dapat ditentukan menggunakan rumus sebagai berikut (Hamrul, Soedijono, & Amborowati, 2013).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \qquad \ldots\ldots(3)$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = *error sampling* (5%)

Sedangkan untuk menentukan jumlah ukuran sampel berdasarkan strata menggunakan metode *stratified random sampling. Stratified random sampling* adalah metode pengambilan sampel yang melibatkan pembagian populasi menjadi sub yang lebih kecil yang dikenal sebagai strata (Hayes, 2019). Salah satu jenis dari metode *stratified random sampling* ialah *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* merupakan metode pembagian strata dimana setiap strata memiliki jumlah yang relatif sama atau proposional. Berikut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan strata (*proportionate stratified random sampling*) (Hayes, 2019):

$$n_h = \frac{n}{N} x N_h \qquad .....(4)$$

Keterangan:

n_h = sampel strata

n = sampel

N = populasi

N_h = strata

Metode *stratified random sampling* yang lain adalah populasi yang berstrata tetapi tidak proporsional disebut dengan *disproportionate stratified random sampling* (Sugiyono, 2011). *Disproportionate stratified random sampling* digunakan jika terdapat salah satu strata memiliki ukuran yang tidak proposional atau berbeda jauh dengan starata lain. Cara menentukan sampel pada *disproportionate stratified random sampling* yakni dengan menambahkan strata yang tidak proposioaal ke dalam sampel *proportionate stratified random sampling.* Sampel tidak proposional yang ditambahkan kemungkinan hanya diambil setengah atau sepertiga dari jumlah sampel dari strata. Kemudian mengurangi strata yang memiliki sampel terbesar sesuai jumlah sampel tidak proposional yang ditambahkan (Hayes, 2019).

3) Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dipakai sebagai pengumpulan data penelitian. Dalam suatu penelitian kuantitatif, alat pengumpulan data atau disebut sebagai instrumen penelitian yang digunakan penelitianan dan dari penjabaran indikator penelitian yang telah dikembangkan pada konsep-konsep yang akan diujikan dalam kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Sehingga sebelum instrumen penelitian yang telah dikembangkan akan dipakai dalam pengumpulan data pada suatu obyek atau responden yang digunakan dalam penelitian, sebaiknya instrumen tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengetahuan penelitianan terhadap uji validitas dan uji reliabilias instrumen adalah suatu syarat mutlak bagi penelitianan kuantitatif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bersangkutan dengan instrument penelitian kuantitatif ditemukan tiga kemungkinan instrumen penelitian yang bisa dipakai penelitianan adalah sebagai berikut, yang pertama penelitianan dapat menggunakan instrumen penelitian yang sudah standar, yaitu instrumen yang sudah dikembangkan dan dipakai pada suatu lembaga atau penelitianan sebelumnya, yang mana instrumen tersebut telah diuji dan memenuhi syarat uji validitas dan uji reliabilitas, kedua penelitianan mengubah instrumen penelitian yang telah ada sebelumnya, ketiga penelitianan dapat mengembangkan sendiri instrumen yang akan dipakai dalam mengumpulkan data penelitian. Dalam menentukan tingkat kelayakan suatu instrumen maka dapat ditinjau dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.

4) Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu tahap penelitian dimana penelitianan memulai kegiatan dalam menjumpai responden guna meminta mereka untuk mengisi kuesioner penelitian (apabila instrumen penelitian yang digunakan kuesioner), mengamati kegiatan (apabila instrumen yang digunakan pengamatan semacam cek *list*), menulis angka-angka atau kata-kata yang berhubungan pada topik penelitian (apabila instrumen yang digunakan dokumentasi), atau kegiatan lain yang relevan (Wahidmurni, 2017).

Karenanya pengumpulan data penelitian pada pendekatan kuantitatif berbeda dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, penelitianan menjadi instrumen kunci atau *key instrument* penelitian, maksudnya penelitianan harus datang dalam penelitian tersebut, bertatap muka dengan para responden penelitian, sedangkan pada penelitian kuantitatif penelitianan tidak harus datang dan bertatap muka dengan responden penelitian dengan kata lain penelitianan dapat menjadikan orang lain dalam pengumpulan data, sehingga pada bagian ini perlu mengemukakan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pengumpulan data penelitian, jika itu digunakan (Wahidmurni, 2017).

Berdasarkan teknik perolehannya, data dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan kumpulan data yang diolah sendiri oleh suatu lembaga atau perorangan langsung dari obyeknya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara khusus guna menangani masalah pada penelitian yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedang diteliti, sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan dalam format yang sudah jadi, sudah dikumpulkan serta diolah oleh pihak lain, dan biasanya sudah dipublikasikan (Suryani & Hendryadi, 2015).

Instrumen pengumpulan data sendiri adalah suatu alat yang dipakai dalam mengumpulkan data penelitian. Karena berupa alat, sehingga instrumen tersebut bisa berbentuk lembaran cek*list*, kuesioner atau angket terbuka maupun angket tertutup, pedoman wawancara, pedoman dokumentasi berupa kamera foto atau kamera video, buku catatan, dan lain-lain (Suryani & Hendryadi, 2015). Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menyebarkan survey.

Data yang didapatkan kemudian dilakukan pengujian untuk memastikan keakuratan data, ada dua tahap uji dalam pengambilan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Baik atau tidaknya instrumen dapat diketahui dari uji validitas dan uji reliabilitas (Yusup, 2018). Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa indikator yang diukur benar-benar indikator (Wahyuni, 2014). Sedangkan uji reliabilitas yaitu mengukur sejauh mana suatu data dapat dipercaya (Yusup, 2018). Selain uji validitas juga dilakukan uji signifikasi koefisien guna memastikan suatu item dapat digunakan atau tidak yaitu jika uji signifikasi mencapai nilai 0,05 (Wahyuni, 2014).

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah korelasi *Product Moment Pearson (Bivariate Pearson)* dan *Corrected Item-Total Correlation*. Metode *Bivariate Pearson* biasanya digunakan jika item yang digunakan sedikit, sebaliknya pada *Corrected Item-Total Correlation* biasanya digunakan jika item yang digunakan banyak. Metode uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan setiap skor item dengan skor total. Skor total merupakan jumlah dari seluruh item, dimana item yang berhubungan dengan skor total dapat memberikan nilai validitas terhadap setiap pertanyaan yang diujikan. Apabila r hitung ≥ r tabel dengan nilai uji 2 sisi dan nilai sig. 0.05, maka kuesioner sebagai instrumen dapat memberikan pertanyaan yang paling mendekati nilai skor total atau dinyatakan sebagai valid (Wahyuni, 2014). Setelah uji validitas dilakukan kemudian melakukan uji reliabilitas. Kuesioner dinyatakan telah memenuhi uji reliabilitas apabila kuesioner tersebut memuat pernyataan yang memiliki jawaban yangltidak berubahlatau tetap dari waktu ke waktu (Wahyuni, 2014). Pengujian reliabilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan dalam bentuk angket dan skala bertingkat, sehingga rumus yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* melakukan perhitungan reliabilitas sempurna jika *alpha* > 0,90, reliabilitas tinggi jika *alpha* antara 0.70 – 0.90, reliabilitas moderat jika *alpha* 0.50 – 0.70, dan reliabilitas rendah jika *alpha* < 0.50, dimana rendahnya *alpha* dapat terjadi jika satu atau beberapa item tidak reliabel. Berikut ini rumus uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson (Bivariate Pearson).* (Wahyuni, 2014):

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad .....(5)$$

Keteragan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara Indikator X dan Indikator Y

Σxy = Jumlah perkalian antara Indikator X dan Indikator Y

Σx^2 = Jumlah kuadrat nilai X

Σy^2 = Jumlah kuadrat nilai Y

$(\Sigma x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\Sigma y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Sedangkan dalam uji reabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagaixberikut (Wahyuni, 2014):

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \quad .....(6)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\Sigma\sigma$ t2 = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ t2 = Varians total

5) Analisis data

Penggunaan program statistik dalam metode penelitian kuantitatif merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan. Sehingga pemahaman dalam persyaratan penggunaan rumus-rumus statistik atau *formula* sangat diperhatikan. Hal ini sangat penting, karena setiap rumus atau formula dalam statistika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan persyaratan khusus, seperti persyaratan yang berhubungan dengan skala data (Wahidmurni, 2017).

Analisis data dikelompokkan menjadi dua yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial (Abdul Muhid, 2012). Secara umum analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang sudah dikumpulkan. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi yang mana tidak mencari ataupun menjelaskan keterkaitan, menguji hipotesis, membuat ramalan, ataupun melakukan penarikan kesimpulan. Sedangkan statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya akan digeneralisasikan (diinferensikan) untuk populasi dimana sampel diambil (Abdul Muhid, 2012).

2.8 Integrasi Keilmuan

Kepuasan pelanggan atau pengguna pada suatu produk, mempunyai ketergantungan pada kinerja suatu produk, yang mana sangat berhubungan terhadap harapan pembeli. Apabila kinerja suatu produk selaras dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan begitupun sebaliknya. Dalam konteks kepuasan pengguna, interaksi antara pengguna dan sistem informasi akademik dijelaskan dalam firman Allah Qur'an surat Ali-Imron Ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لاَنفَضُّواْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللهِ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "*Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka mejauhkan diri dari sekitarmu. Karea itu maafkalah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah mebulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya, Allah mencitai orang yang bertawakal.*"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maksud dari ayat diatas yaitu memberikan pedoman kepada manusia agar berlemah lembut (dalam memuaskan penggunanya), karena kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau perasaan senang seseorang yang disebabkan dari membandingkan antara kesan individu tersebut terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan yang diinginkan. Apabila kenyataan melebihi apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan bermutu sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan tidak bermutu. Allah berfirman dalam surat An-Naml ayat 27:

قَالَ سَنَنظُرُ أَصَدَقْتَ أَمْ كُنتَ مِنَ الْكَاذِبِينَ ﴿٢٧﴾

Artinya: Dia (Sulaiman) berkata, "*Akan kami lihat, apa kamu benar, atau termasuk yang berdusta*".

Ayat diatas telah penulis konfirmasikan kepada pakar yaitu kepada Dr. Ibnu Ansori, SH. MA. Dosen Fakultas Tarbiyah, pada tanggal 9 Mei, dalam ayat tersebut menyatakan bahwa Allah SWT maha melihat dan maha mengetahui. Dalam kepuasaan pengguna apabila kenyataan yang didapatkan pelanggan selaras dengan harapanya atau bahkan lebih, maka pelayanan tersebut dapat dikategori memuaskan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan meliputi perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dialami. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

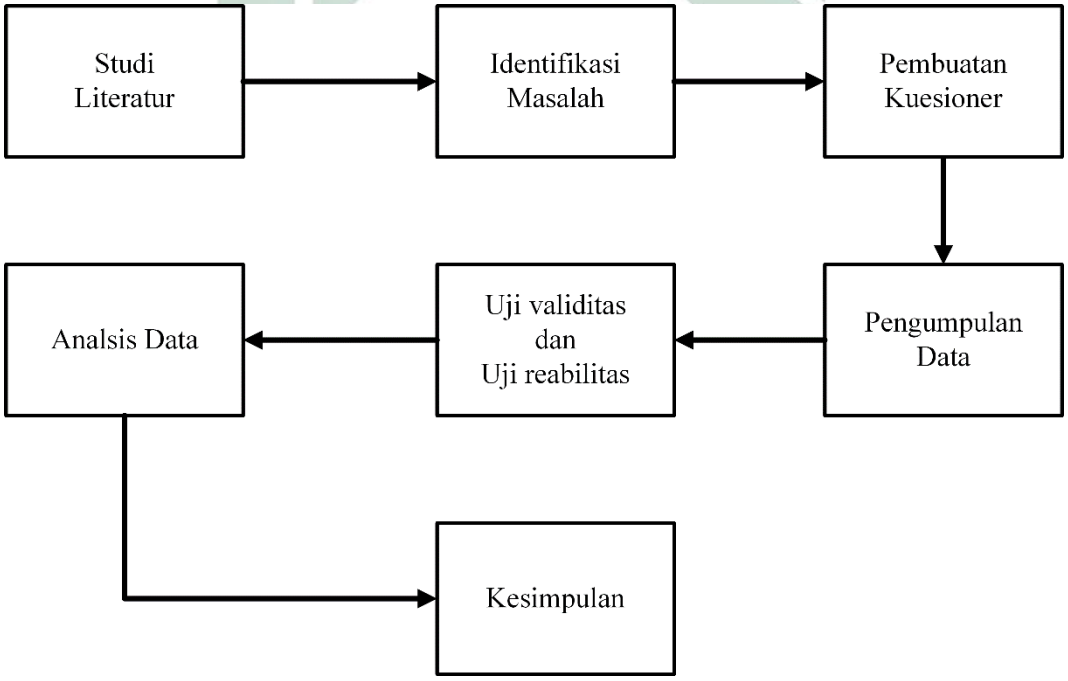
Berkaitan dengan penyediaan layanan sistem informasi akademik terhadap pengguna, Islam sudah mengatur bagaimana cara dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas untuk penggunanya (pencapaian kualitas layanan yang terbaik bagi penggunanya).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan semua proses yang diperlukan dalam perancangan dan pelaksanaan penelitian. Obyek penelitian dilakukan pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di UIN Sunan Ampel Surabaya. Metode penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Diagram alur pada penelitian ini disajikan seperti Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini alur penelitian dilakukan dalam 7 tahap yang meliputi:

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur pada penelitian ini digunakan sebagai referensi terhadap teori yang berhubungan dengan penelitian ini serta bertujuan untuk memperkuat permasalahan pada penelitian ini. Literatur yang didapat berasal dari buku, jurnal, dan situs-situs di internet. Studi literatur akan membahas mengenai hubungan dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

permasalahan penelitianan dengan permasalahan yang ditemukan pada referensi. Studi literaur pada penelitian ini telah dijelaskan pada bab 2.

3.2.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini diambil dari lingkup peristiwa yang berkaitan dengan kehidupan sekitar penelitianan di UIN Sunan Ampel Surabaya. Tahap ini akan menjelaskan masalah pada objek penelitian yakni SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya.

3.2.3 Pembuatan Kuesioner

Pembuatan instrumen pada penelitian ini mengacu pada 5 indikator pada EUCS yakni *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, *Format* dan *Timeliness*. Setiap indikator pada EUCS memiliki pertanyaan yang memuat kepuasan pengguna ketika menggunakan suatu sistem. Pertanyaan yang digunakan menjadi instrumen kuesioner mengadopsi dari Doll dan Torkzadeh (Gelderman, 1998).

3.2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey. Survey yaitu pengumpulan data pada penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan instrumen penelitian kuesioner (Singarimbun, Masri, Effendi, & Sofian, 2011). Survey dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer terhadap responden individu. Instrumen penelitian pada survey yakni kuesioner dibuat dengan menulis seperangkat pernyataan dan memberikannya kepada responden untuk dijawab yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik bagian operator SIAKAD. Populasi pengguna SIAKAD tersebut kemudian diambil beberapa sampel menggunakan rumus *Slovin*. Pengambilan sampel dari masing-masing sub populasi menggunakan teknik *disproportional stratified random sampling*, karena digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrara tetapi kurang proporsional. Sedangkan skala yang dipakai guna mengukur hasil dari kuesioner yakni memakai skala Likert dengan menggunakan lima pilihan jawaban antara lain sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.2.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Pengujian validitas dan reabilitas data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, dimana data yang digunakan akan diuji terlebih dahulu guna memastikan bahwa data telah memenuhi validitas dan reliabilitas yang dibutuhkan oleh penelitian.

Pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini akan menggunakan program SPSS untuk mengolah data hasil dari kuesioner. Metode yang digunakan ketika melakukan pengujian validitas yaitu menggunakan korelasi *Product Moment Pearson (Bivariate Pearson).* Setelah dilakukan uji validitas kemudian dilakukan uji reliabiitas. Pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha.*

3.2.6 Analisis Data

Analisi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara perhitungan terhadap data yang telah dikumpulkan meliputi data kuesioner dari mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik yang berkaitan dengan kepuasan pengguna SIAKAD UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada penelitian ini indikator EUCS yang digunakan adalah *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*.

Instrumen penelitian menggunakan teknik skala likert dimana dalam skala likert terdapat dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif, dimana untuk pernyataan-pernyataan sudah disediakan pilihan jawaban beserta bobot nilainya yang mana 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat setuju.

Data yang didapatkan selanjutnya dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan metode anlisis faktor untuk mengetahui hubungan yang faktor berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. Berikut merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan di aplikasi SPSS untuk melakukan analisis data menggunakan metode analisis faktor:

a. KMO *and Bartletts Test*
b. *Anti-Image Matrices*
c. *Communalities.*
d. *Total Varian Explained*
e. *Scree Plot*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Component Matrix.

Hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, didapatkan nilai berupa Tabel *componen matrix* yang digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna SIAKAD berdasarkan analisis faktor.

3.2.7 Kesimpulan

. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan metode analis faktor, kemudian hasil yang didapatkan digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan faktor yang ada pada metode EUCS. Lalu memberikan rekomendasi berdasarkan nilai *component matrix* dari yang terendah untuk saran untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan pada penelitian yaitu berada di lingkungan UIN Sunan Ampel Surabaya di Jl. Ahmad Yani No. 117, Jemur Wonosari, Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Sedangkan waktu penelitian dilakukan selama kurun waktu enam bulan, dengan pengumpulan data selama empat hari.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

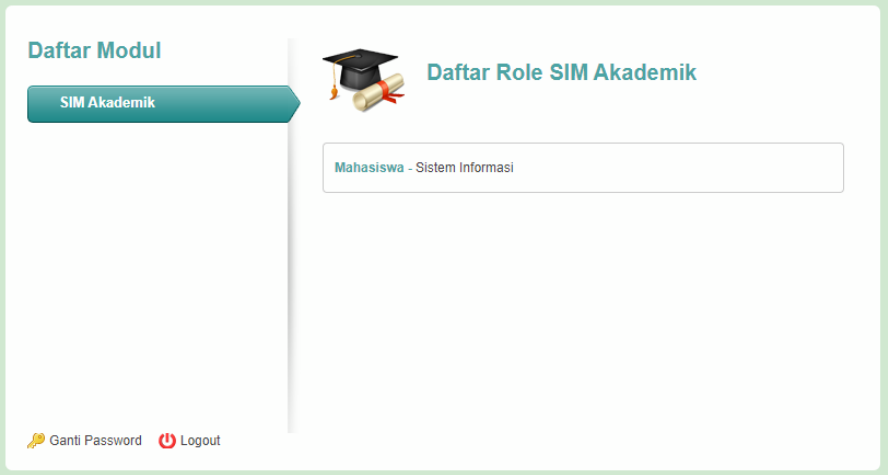
BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukan pada Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Ampel Surabaya, dan ditemukan beberapa masalah diantaranya:

a. Belum adanya penelitian yang membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap SIAKAD di UINSA menggunakan EUCS.
b. Dilihat dari manfaat SIAKAD yang begitu dibutuhkan sebagai alat yang digunakan untuk membantu segala aktivitas yang berhubungan dengan akademik, maka diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem agar sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
c. Sering terjadi gangguan (*error*) pada saat pengambilan KRS dalam penggunaan sistem informasi akademik mengakibatkan kurang optimalnya penggunaan SIAKAD.

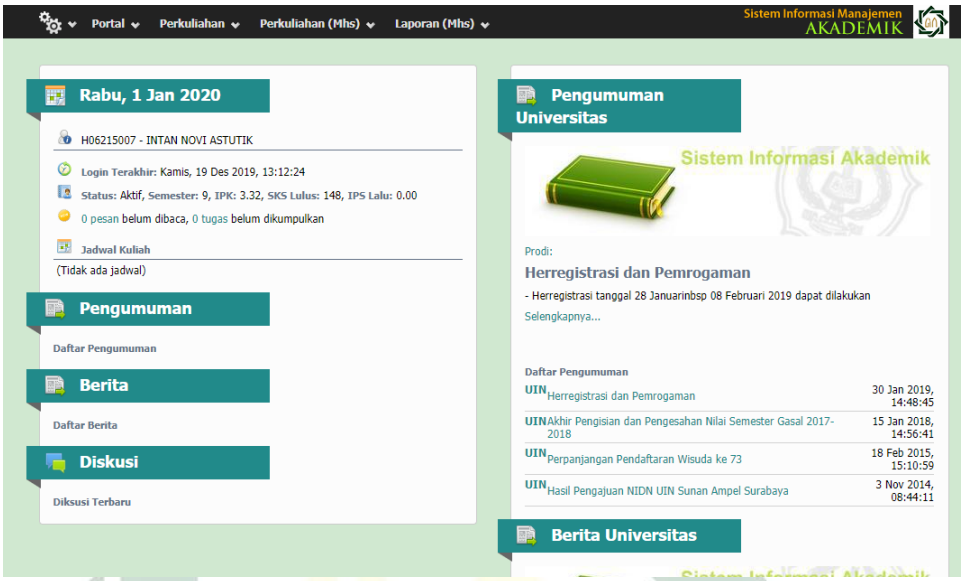
Untuk mengetahui kepuasan pengguna SIAKAD di UINSA berdasarkan model EUCS dengan menggunakan analisis faktor. Sehingga pada penelitian ini diketahui faktor apa saja yang membuat pengguna merasa puas. Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang berupa *web* yang dirancang atau dibangun untuk memudahkan civitas akademika dalam kegiatan belajar mengajar. Gambar 4.1 merupakan tampilan awal dari SIAKAD sarjana (S1) UINSA.



Gambar 4.1 Tampilan Awal SIAKAD

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Apabila pengguna ingin mengakses SIAKAD maka harus memasukkan NIP/NIM dan *password* terlebih dahulu sehingga akan muncul fitur SIAKAD UINSA dan akan muncul tampilan SIAKAD seperti gambar diatas.



Gambar 4.2 Tampilan pada SIAKAD

Gambar 4.2 tampilan pada SIAKAD yang terdiri dari menu *setting*, portal, perkuliahan, perkuliahan (Mhs), laporan (Mhs), dan informasi-informasi tentang perkuliahan, yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan.

Penelitian ini pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu terdiri dari mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 19.975 responden, untuk menentukan sampel penelitianan menggunakan rumus *Slovin* sehingga diketahui jumlah sampelnya yaitu 392 responden. Dari 392 responden ini dihitung lagi menggunakan *disproportionate stratified random sampling* sehingga ditemukan hasil sampel pada mahasiswa yaitu 372 responden, dosen 11 responden, pegawai operator akademik 9 responden.

4.2 Pembuatan Kuesioner

Dalam pembuatan kuesioner, pertanyaan disusun berdasarkan indikator-indikator dalam EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Pada indikator *Content* terdapat lima pertanyaan, indikator *Accuracy* terdapat empat pertanyaan, indikator *Format* terdapat empat pertanyan, indikator *Ease of Use* terdapat tiga pertanyaan, indikator *Timeliness* didapatkan dua pertanyaan. Berikut ini daftar pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.1,

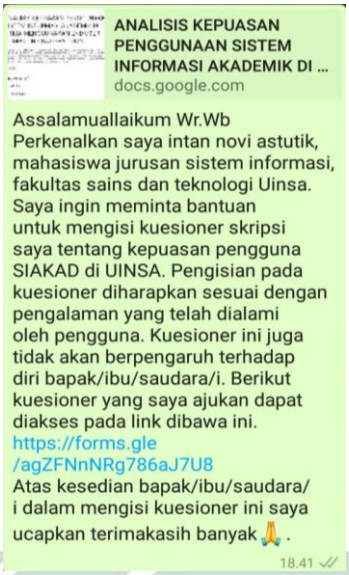
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1 Kuesioner Penelitian

Indikator		Daftar Pertanyaan
Content X1	*X1.1*	Apakah sistem memberikan informasi yang Anda butuhkan?
	X1.2	Apakah informasi dari konten memenuhi kebutuhan Anda?
	X1.3	Apakah sistem memberikan laporan seperti yang Anda butuhkan?
	X1.4	Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?
	X1.5	Apakah Anda menemukan output yang relevan?
Accuracy X2	*X2.1*	Apakah sistem memberikan data yang akurat?
	X2.2	Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem?
	X2.3	Apakah Anda merasa output dari sistem dapat diandalkan?
	X2.4	Apakah Anda merasa dapat mengandalkan sistem?
Format X3	*X3.1*	Apakah output yang disajikan dapat digunakan?
	X3.2	Apakah informasi yang disajikan jelas?
	X3.3	Apakah Anda puas dengan tata letak output?
	X3.4	Apakah output yang dihasilkan mudah dimengerti?
Ease of Use X4	*X4.1*	Apakah sistem ini user friendly?
	X4.2	Apakah sistemnya mudah digunakan?
	X4.3	Apakah sistem ini efisien?
Timeliness X5	X5.1	Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan saat ini?
	X5.2	Apakah sistem menyediakan informasi terkini?

Gambar 4.3 merupakan cara pembuatan dan penyebaran kuesioner pada pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan *google form* dan disebarkan melalui aplikasi *WhatsApp*. Penyebaran kuesioner ini disebarkan pada teman-teman terdekat, grup-grup kelas dan oganisasi, dosen-dosen, dan pegawai akademik di UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.3 Penyebaran Kuesioner

4.3 Pengumpulan Data

4.3.1 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner. Pengumpulan data penelitian ini didapatkan dari beberapa sampel yang telah ditentukan penelitianan menggunakan rumus *Slovin*. Setelah itu penelitianan menyebarkan angket secara acak kepada mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik bagian operator SIAKAD, sebagai responden penelitian pada SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya yang ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah Populasi Penelitian

Populasi	Jumlah
Mahasiswa	19.418
Dosen	540
Pegawai akademik	17
Total populasi	19.975

Dari jumlah total populasi sebanyak 19.975, yang terdiri dari 19.418 mahasiswa, 540 dosen, dan 17 pegawai akademik bagian operator SIAKAD yang aktif (PDDIKTI, 2018). Kemudian jumlah sampel yang diambil dari sub populasi ditetapkan berdasarkan rumus *Slovin* seperti pada persamaan (3) sebagai berikut:

$$n = \frac{19.975}{1+19.975(0,05)^2}$$

$$n = \frac{19.975}{1+49,9375}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$n = \frac{19.975}{50,9375}$$

$$n = 392$$

Jumlah total responden diatas diambil beberapa sampel menggunakan rumus *Slovin*, sehingga menghasilkan 392 responden. Kemudian untuk menentukan sampel guna mengetahui jumlah sampel pada setiap strata pada populasi dengan *proportionate stratified random sampling* seperti persamaan (4) sebagai berikut:

1. Mengukur sampel mahasiswa

   $$n_h = \frac{392}{19.975} \times 19.418 = 38$$

2. Mengukur sampel dosen

   $$n_h = \frac{392}{19.975} \times 540 = 11$$

3. Mengukur sampel pegawai operator SIAKAD akademik

   $$n_h = \frac{392}{19.975} \times 17 = 0$$

Hasil perhitungan *proportionate stratified random sampling* yang didapatkan selanjutnya digunakan untuk menentukan sampel penelitian, yakni dengan menambahkan strata yang tidak proposonal yaitu operator akademik menggunakan *disproportionate stratified random sampling*. Hal ini dilakukan untuk memenuhi jumlah sampel sebesar 392 responden. Sampel penelitian dalam penelitian ini dapat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Sampel Penelitian

Strata	***Strata Size***	***Proportionate Stratification***	***Disproportionate Stratification***
Mahasiswa	19.418	381	372
Dosen	540	11	11
Operator Akademik	17	0	9
Jumlah	19.975	392	392

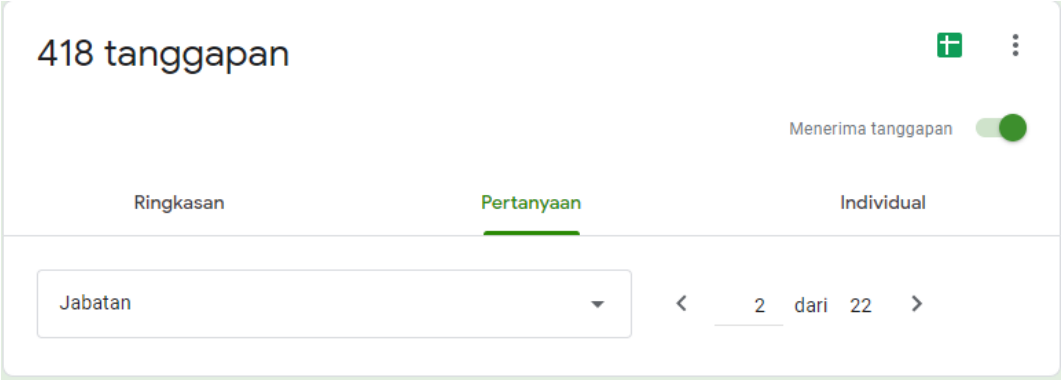
Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus *Slovin* pada Tabel 4.3 didapatkan ukuran sampel yang dibutuhkan yakni sebanyak 392 responden dengan pembagian sampel seperti pada Tabel 4.3 yakni mahasiswa sebanyak 372 responden, dosen sebanyak 11 responden, dan pegawai operator akademik SIAKAD sebanyak 9 responden. Penyebaran kuesioner, dilakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan menyebarkan *link* kepada responden berikut *link* dari google *form* yang digunakan (https://forms.gle/agZFNnNRg786aJ7U8).

4.3.2 Penyajian Data

Hasil dari penyebaran kuesioner penelitian ini didapatkan 418 tanggapan yang terdiri dari sampel mahasiswa, dosen, dan pegawai operator akademik SIAKAD. Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Hasil Tanggapan Responden

Dari 418 responden yang diperoleh, hanya 392 responden yang digunakan, sehingga ada 26 responden yang tidak dipakai. Tabel 4. Merupakan jumlah responden yang tidak dipakai.

Tabel 4.4 Jumlah Responden Yang Tidak Terpakai

No	Jabatan	Usia	Jenis kelamin	Fakultas
1	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Ekonomi dan Bisnis
2	Mahasiswa	17-27 tahun	Laki-laki	Sains dan Teknologi
3	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
4	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Ekonomi dan Bisnis
5	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Tarbiyah dan Keguruan
6	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Tarbiyah dan Keguruan
7	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Ekonomi dan Bisnis
8	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Tarbiyah dan Keguruan
9	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
10	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Psikologi dan Kesehatan
11	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Ekonomi dan Bisnis
12	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

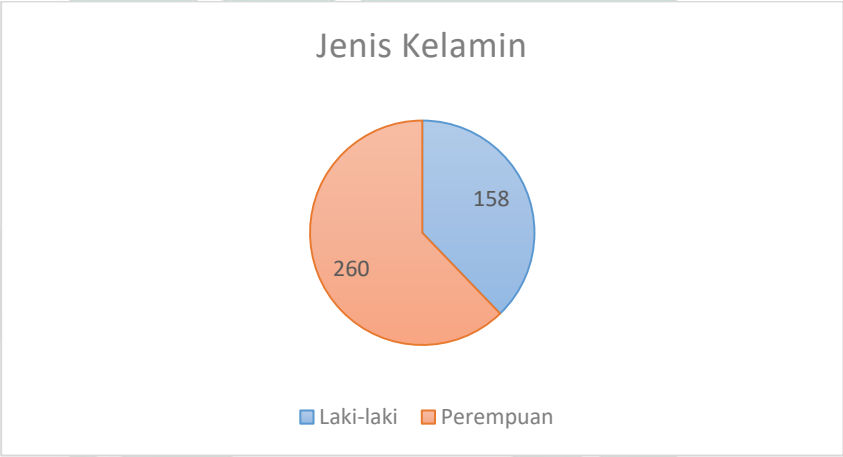
13	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
14	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
15	Mahasiswa	17-27 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
16	Dosen	>50 tahun	Perempuan	Tarbiyah dan Keguruan
17	Dosen	39-49 tahun	Laki-laki	Dakwah dan Komunikasi
18	Dosen	39-49 tahun	Laki-laki	Adab dan Humaniora
19	Dosen	28-38 tahun	Perempuan	Syariah dan Hukum
20	Dosen	28-38 tahun	Laki-laki	Ushuluddin dan Filsafat
21	Dosen	39-49 tahun	Laki-laki	Tarbiyah dan Keguruan
22	Pegawai operator akademik SIAKAD	39-49 tahun	Perempuan	Psikologi dan Kesehatan
23	Pegawai operator akademik SIAKAD	39-49 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi
24	Pegawai operator akademik SIAKAD	39-49 tahun	Laki-laki	Ilmu Sosial dan Politik
25	Pegawai operator akademik SIAKAD	28-38 tahun	Laki-laki	Ekonomi dan Bisnis
26	Pegawai operator akademik SIAKAD	28-38 tahun	Perempuan	Sains dan Teknologi

Pada Tabel 4.4 Jumlah responden yang tidak terpakai yaitu 26 orang. Terdapat 15 responden mahasiswa yang tidak digunakan, dengan usia antara 17-28 tahun. 15 mahasiswa tersebut terdiri dari 1 laki-laki dan 14 perempuan yang tersebar pada fakultas Sains dan Teknologi terdapat 7 reponden, Ekonomi dan Bisnis 4 responden, Psikologi dan Kesehatan 1 responden, Tarbiyah dan Keguruan 3 responden. Dari dosen terdapat 6 responden yang tidak digunakan, dengan usia >50 tahun hanya 1 responden, usia 28-38 tahun 2 responden, dan usia 39-49 tahun masing-masing mendapatkan 3 responden, serta terdiri dari 2 Perempuan dan 3 Laki-laki berasal dari fakultas Tarbiyah dan Keguruan 2 orang, dan dari fakultas Dakwah dan Komunikasi, Adab dan Humaniora, Syariah dan Hukum, Ushuluddin dan Filsafat masing-masing mendapat 1 responden. Selanjutnya pada pegawai operator akademik SIAKAD didapatkan 5 responden yang tidak digunakan, dengan jenis kelamin laki-laki 2 dan perempuan 3. Mayoritas responden pegawai operator akademik SIAKAD berusia 39-49 tahun dan usia 28-38 tahun ada 2 reponden yang tersebar pada fakultas Sains dan Teknologi 2 responden, sedangkan dari fakultas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

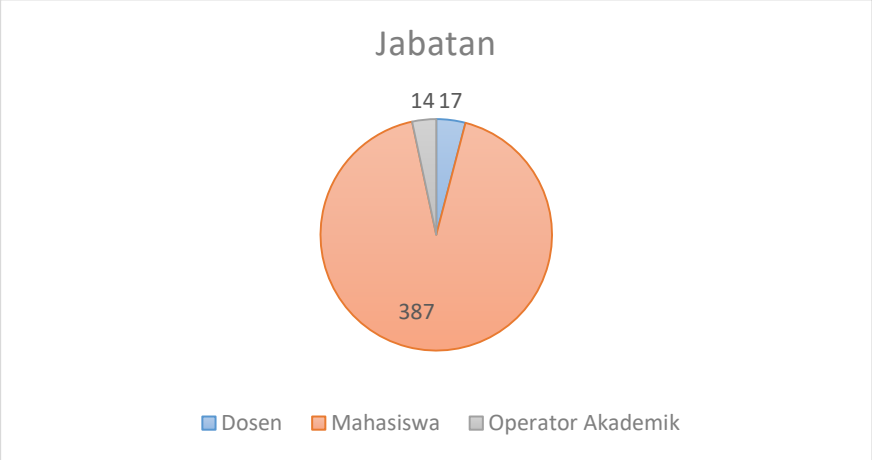
Psikologi dan Kesehatan, Ilmu Sosial dan Politik, Ekonomi dan Bisnis masing-masing hanya ada 1 responden yang tidak digunakan.

Hasil tanggapan responden pada penelitian ini terbagi atas jenis kelamin, jabatan, usia, fakultas, dan 18 pertanyaan tentang kepuasan pengguna SIAKAD di UINSA menggunakan model EUCS, dengan lima indikator yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Pertanyaan indikator *Content* terletak pada nomor 1-5, pertanyaan indikator *Accuracy* pada nomor 6-9, pertanyaan indikator *Format* nomor 10-13, pertanyaan indikator *Timeliness* nomor 14-16, dan pertanyaan indikator *Ease of Use* nomor 17-18. Gambar 4.5 Merupakan diagram tanggapan responden menurut jenis kelamin.



Gambar 4.5 Diagram Jenis Kelamin

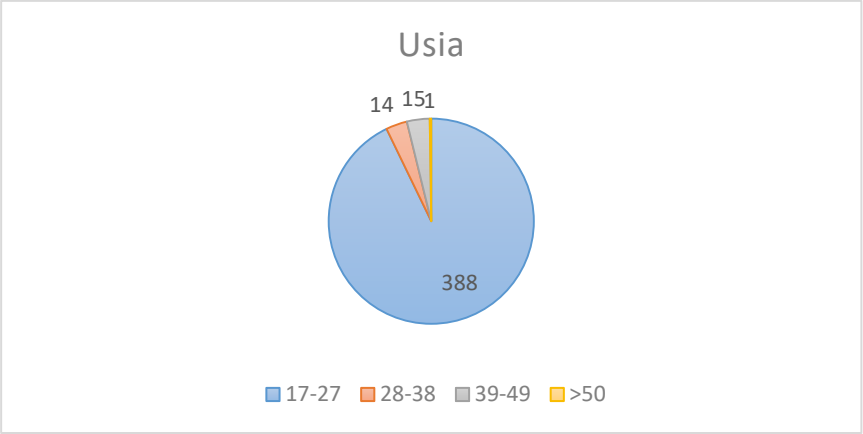
Berdasarkan Gambar 4.5 Diagram jenis kelamin didapatkan data bahwa responden laki-laki menjadi responden terbanyak yaitu 260 orang dan responden perempuan lebih sedikit yaitu 158 responden.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

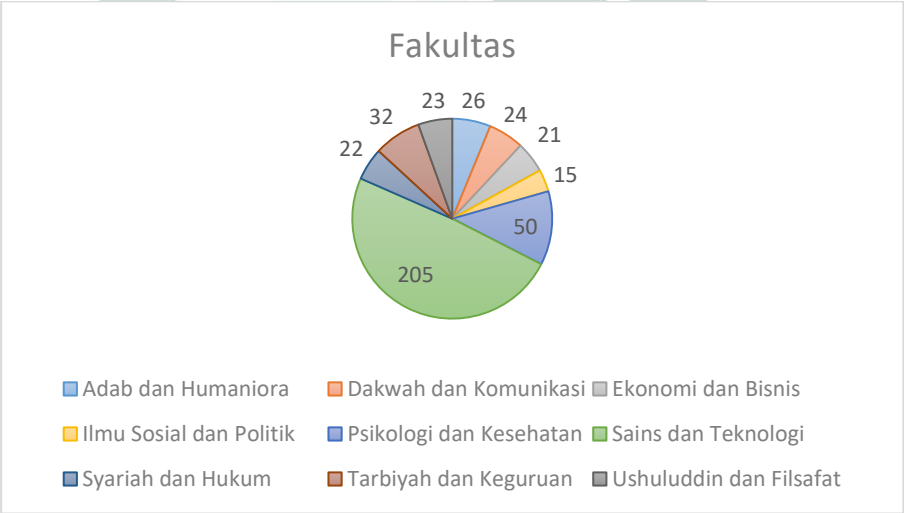
Gambar 4.6 Diagram Jabatan

Pada Gambar 4.6 Diagram jabatan diperoleh data paling banyak yaitu mahasiswa dengan jumlah responden 387 dan data paling sedikit yaitu operator akademik sebanyak 14 responden. Sedangkan dosen diperoleh data 17 responden.



Gambar 4.7 Diagram Usia

Selanjutnya berdasarkan Gambar 4.7 Diagram usia diklasifikasikan menjadi 4 yakni 17-27 tahun, 28-38 tahun, 39-49 tahun, dan >50 tahun. Responden terbanyak yaitu usia 17-29 tahun sebanyak 388 orang, dan responden paling sedikit > 50 tahun yaitu hanya 1 responden. Sedangkan usia 28-38 tahun didapatkan 14 responden dan usia 39-49 tahun didapatkan 15 responden.

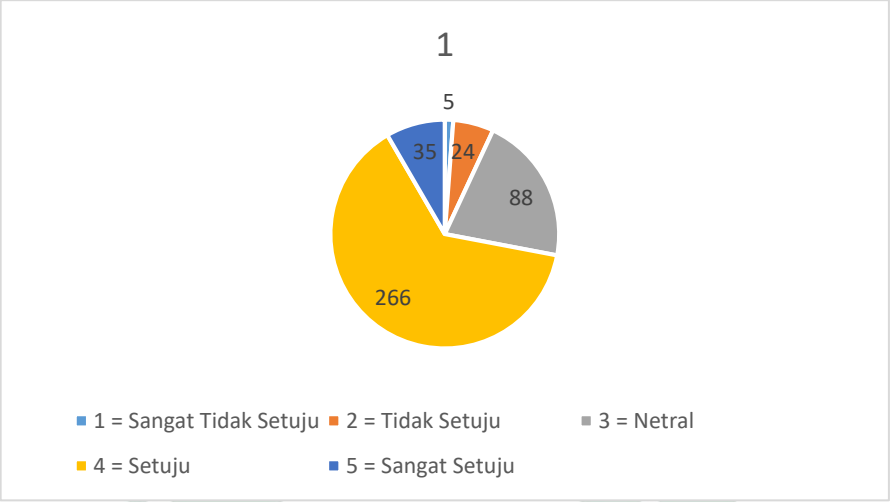


Gambar 4.8 Diagram Fakultas

Berdasarkan Gambar 4.8 Diagram fakultas diklasifikasikan menjadi 9 yakni Ilmu Sosial dan Politik, Adab dan Humaniora, Syariah dan Hukum, Dakwah dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

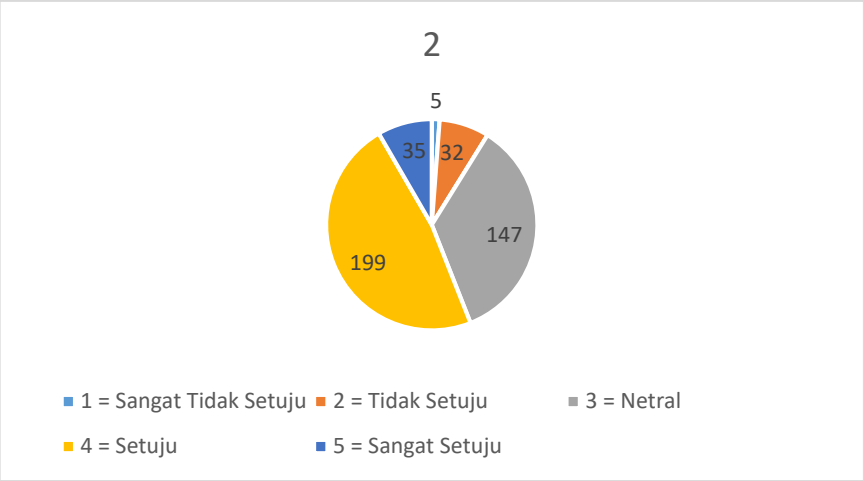
Komunikasi, Psikologi dan Kesehatan, Tarbiyah dan Keguruan, Sains dan Teknologi, Ekonomi dan Bisnis, serta Ushuludin dan Filsafat. Mayoritas responden terbanyak yaitu fakultas Sains dan Teknologi dengan jumlah responden 205 orang, dan responden paling sedikit fakultas Ilmu Sosial dan Politik yaitu hanya 15 responden. Sedangkan fakultas Syariah dan Hukum didapatkan 22 responden, Adab dan Humaniora 26 responden, Dakwah dan Komunikasi 24 responden, Psikologi dan Kesehatan 50 responden, Tarbiyah dan Keguruan 32 responden, Ekonomi dan Bisnis 21 responden, serta fakultas Ushuludin dan Filsafat didapatkan 23 responden.



Gambar 4.9 Diagram Pertanyaan Nomor 1

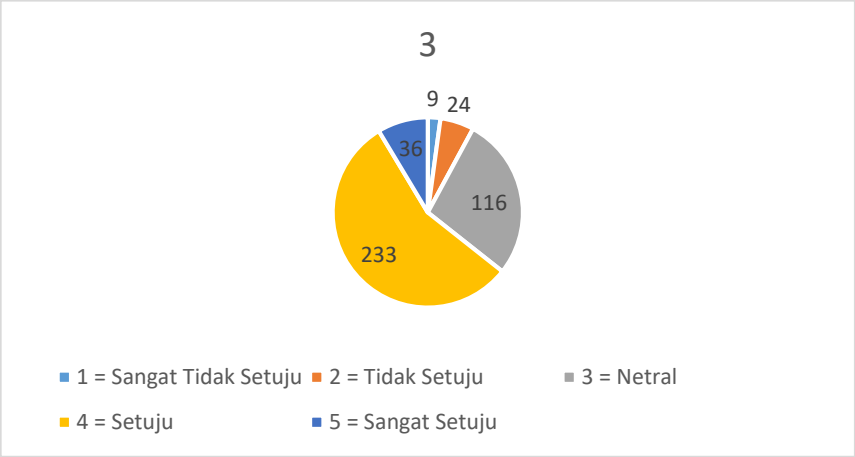
Berdasarkan pada Gambar 4.9 Diagram pertanyaan nomor 1 dengan pertanyaan "Apakah sistem memberikan informasi yang Anda butuhkan?". Didapatkan hasil jawaban dari 418 responden, bahwa mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan jumlah responden 266 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 5 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 24 orang, netral 88 orang, dan sangat setuju 35 orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.10 Diagram Pertanyaan Nomor 2

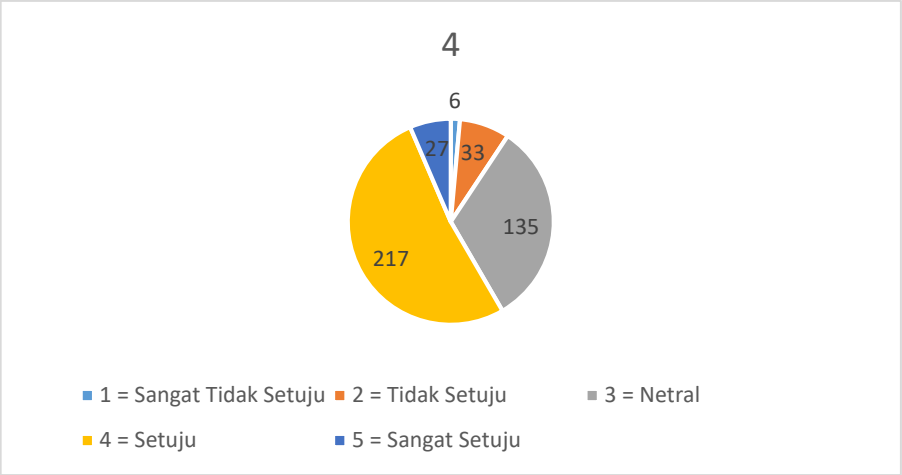
Berdasarkan Gambar 4.10 Diagaram pertanyaan nomor 2 dengan pertanyaan "Apakah informasi dari konten memenuhi kebutuhan Anda?". Didapatkan hasil jawaban dari 418 responden, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 199 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 5 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 32 orang, netral 147 orang, dan sangat setuju 35 orang.



Gambar 4.11 Diagram Pertanyaan Nomor 3

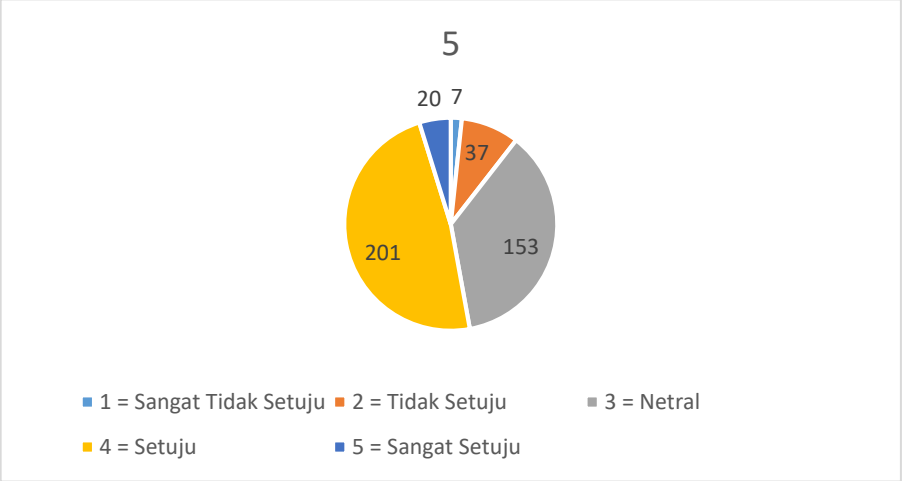
Pada Gambar 4.11 Diagram pertanyaan nomor 3 dengan pertanyaan "Apakah sistem memberikan laporan seperti yang Anda butuhkan?". Diperoleh hasil jawaban dari 418 responden, bahwa banyak responden yang memilih jawaban setuju dengan jumlah responden 233 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 9 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 24 orang, netral 116 orang, dan sangat setuju 36 orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.12 Diagram Pertanyaan Nomor 4

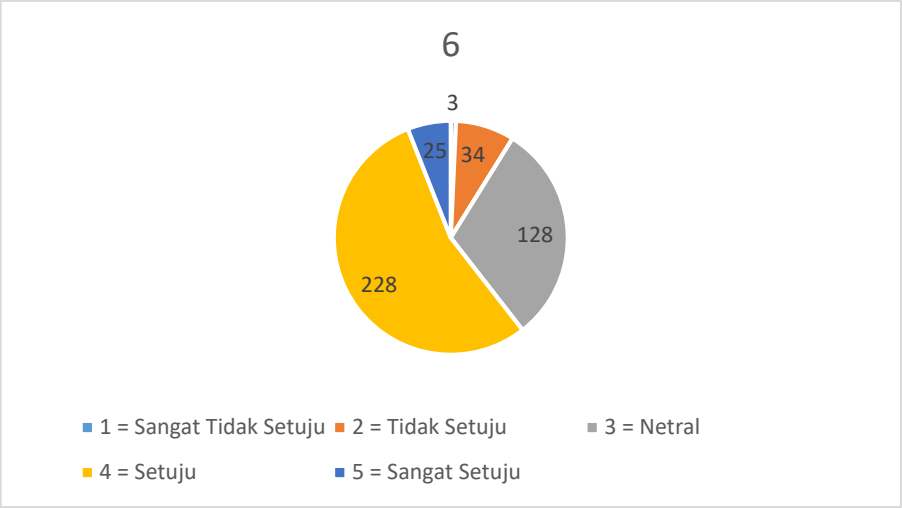
Pada Gambar 4.12 Diagram pertanyaan nomor 4 dengan pertanyan "Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?". Dari 418 responden, 217 orang menjawab setuju, 6 orang menjawab sangat tidak setuju, 33 orang menjawab tidak setuju, 135 orang menjawab netral, sedangkan responden yang menjawab sangat setuju 27 orang.



Gambar 4.13 Diagram Pertanyaan Nomor 5

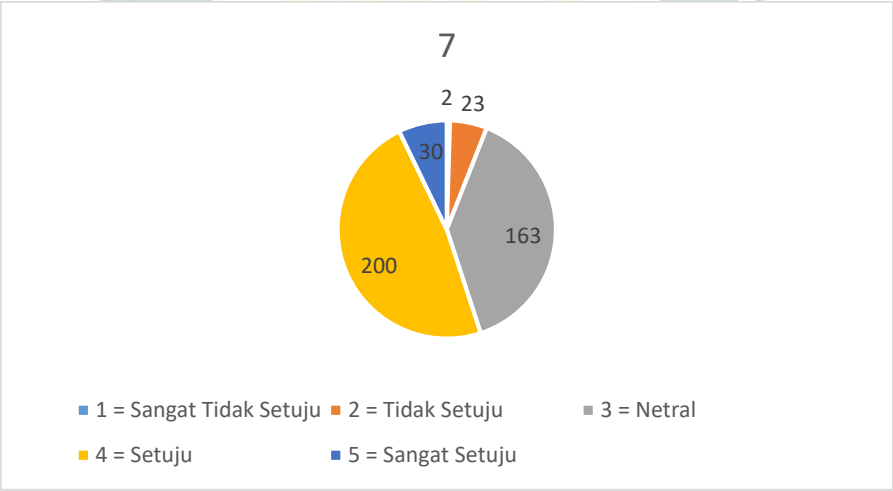
Pada Gambar 4.13 Diagram pertanyaan nomor 5 dengan pertanyaan 'Apakah Anda menemukan output yang relevan?". Dari 418 responden, banyak responden yang jawab setuju, dengan jumlah responden 201 orang dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 7 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 37 orang, netral 153 orang, dan sangat setuju 20 orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.14 Diagram Pertanyaan Nomor 6

Pada Gambar 4.14 Diagram pertanyaan nomor 6 dengan pertanyaan "Apakah sistem memberikan data yang akurat?". Dari hasil jawaban 418 responden, jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 228 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 3 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 34 orang, netral 128 orang, dan sangat setuju 25 orang.

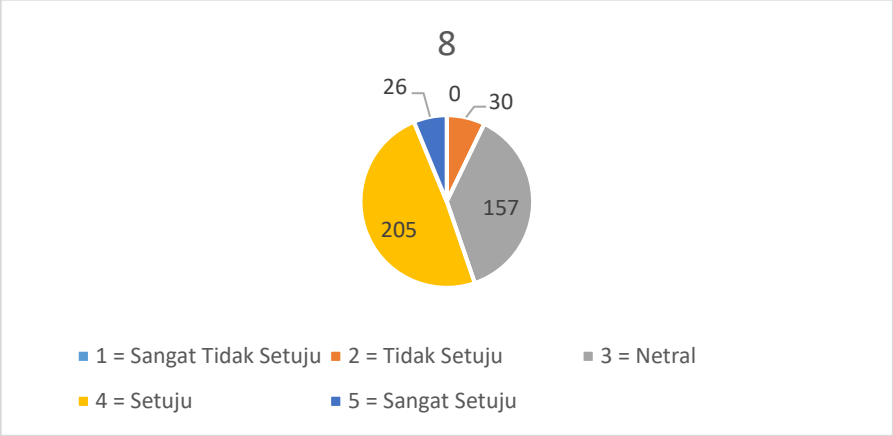


Gambar 4.15 Diagram Pertanyaan Nomor 7

Pada Gambar 4.15 Diagram pertanyaan nomor 7 dengan pertanyaan "Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem?". Dari hasil jawaban dari 418 responden, menyatakan bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 200 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban

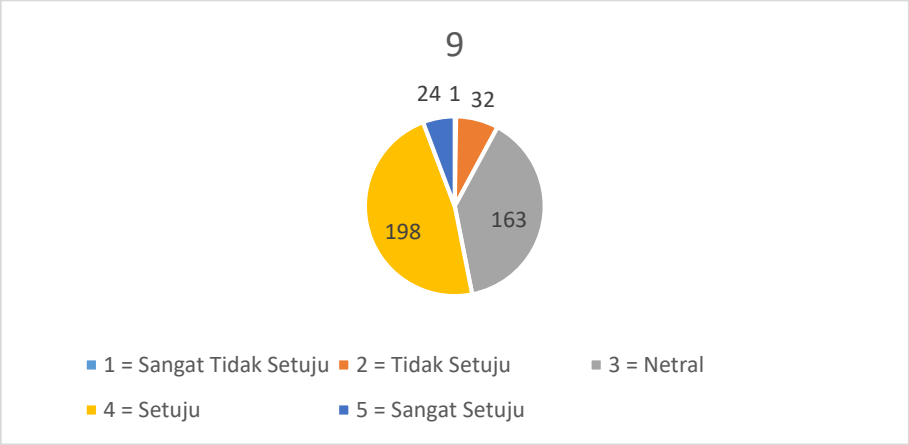
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 23 orang, netral 163 orang, dan sangat setuju 30 orang.



Gambar 4.16 Diagram Pertanyaan Nomor 8

Berdasarkan Gambar 4.16 Diagram pertanyaan nomor 8, dengan pertanyaan "Apakah Anda merasa output dari sistem dapat diandalkan?". Dari hasil jawaban dari 418 responden, menyatakan bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 205 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 0 responden. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 30 orang, netral 157 orang, dan sangat setuju 25 orang.

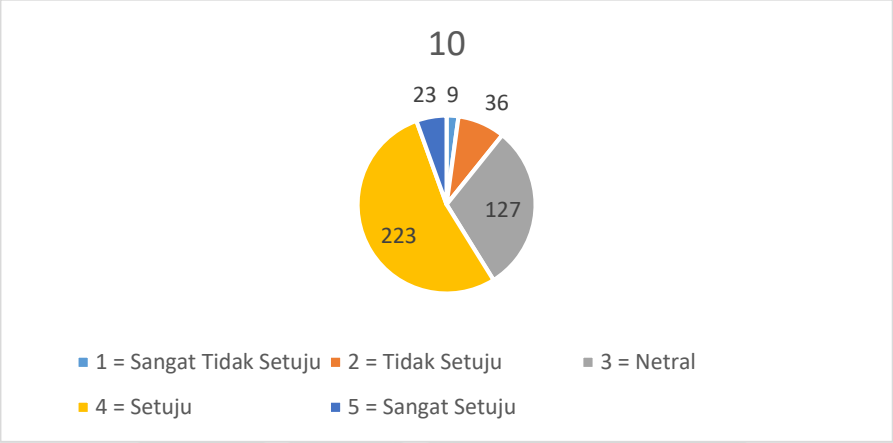


Gambar 4.17 Diagram Pertanyaan Nomor 9

Pada Gambar 4.17 Diagram pertanyaan nomor 9 dengan pertanyaan "Apakah Anda merasa dapat mengandalkan sistem?". Dari hasil jawaban 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 198 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban

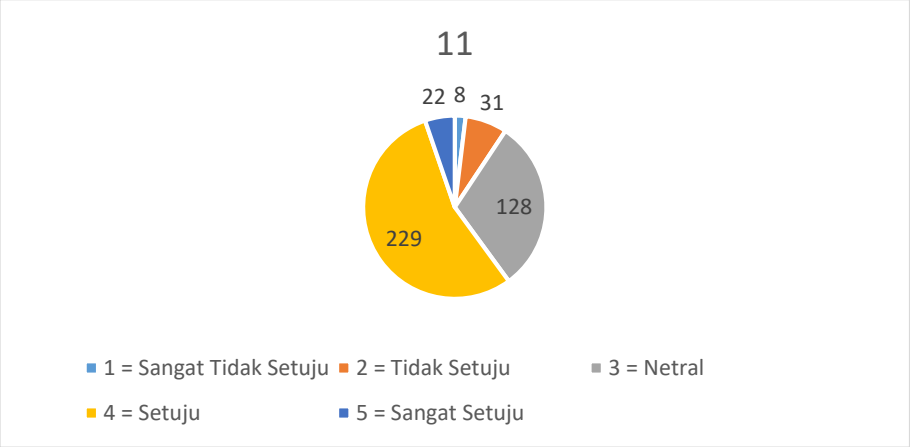
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju 1 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 32 orang, netral 163 orang, dan sangat setuju 24 orang.



Gambar 4.18 Diagram Pertanyaan Nomor 10

Pada Gambar 4.18 Diagram pertanyaan nomor 10 dengan pertanyaan "Apakah output yang disajikan dapat digunakan?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 223 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 9 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 36 orang, netral 127 orang, dan sangat setuju 23 orang.

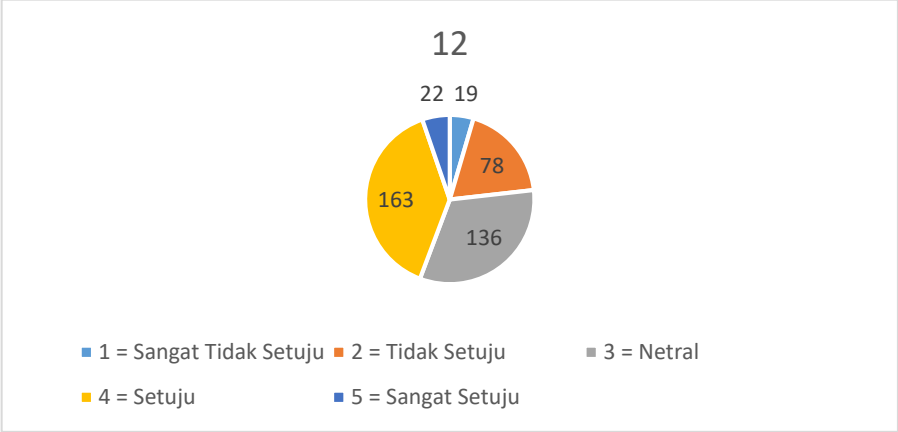


Gambar 4.19 Diagram Pertanyaan Nomor 11

Berdasarkan Gambar 4.19 Diagram pertanyaan nomor 11 dengan pertanyaan "Apakah informasi yang disajikan jelas?". Diperoleh hasil jawaban dari 418 responden, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 229 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban

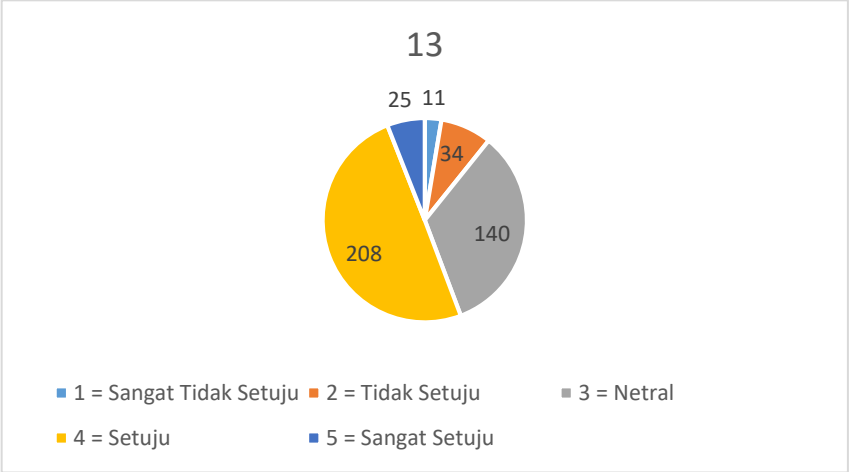
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju 8 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 31 orang, netral 128 orang, dan sangat setuju 22 orang.



Gambar 4.20 Diagram Pertanyaan Nomor 12

Berdasarkan Gambar 4.20 Diagram pertanyaan nomor 12 dengan pertanyaan "Apakah Anda puas dengan tata letak output?". Diperoleh hasil jawaban dari 418 responden, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 163 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 19 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 78 orang, netral 136 orang, dan sangat setuju 22 orang.

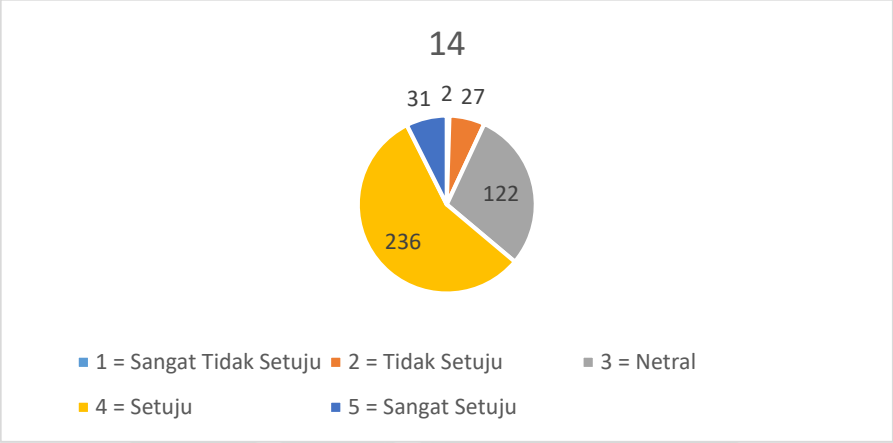


Gambar 4.21 Diagram Pertanyaan Nomor 13

Berdasarkan Gambar 4.21 Diagram pertanyaan nomor 13 dengan pertanyaan "Apakah output yang dihasilkan mudah dimengerti?". Didapatkan hasil jawaban dari 418 responden, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 208 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban

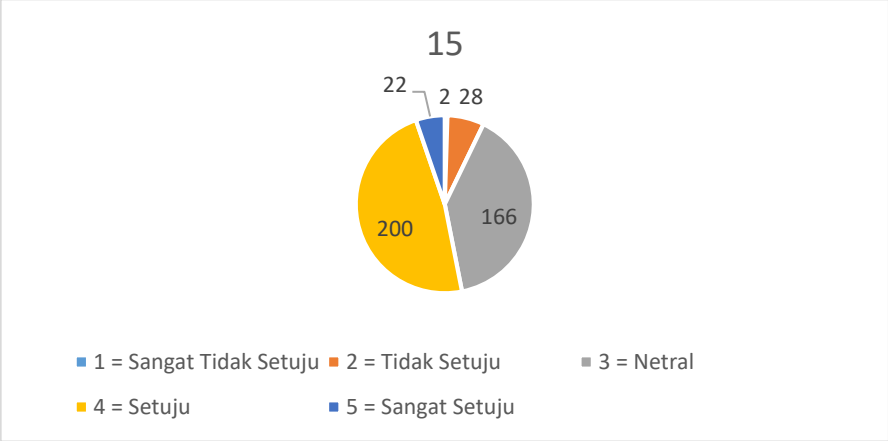
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju 11 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 34 orang, netral 140 orang, dan sangat setuju 25 orang.



Gambar 4.22 Diagram Pertanyaan Nomor 14

Berdasarkan Gambar 4.22 Diagram pertanyaan nomor 14 dengan pertanyaan "Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan saat ini?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 236 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 27 orang, netral 122 orang, dan sangat setuju 31 orang.

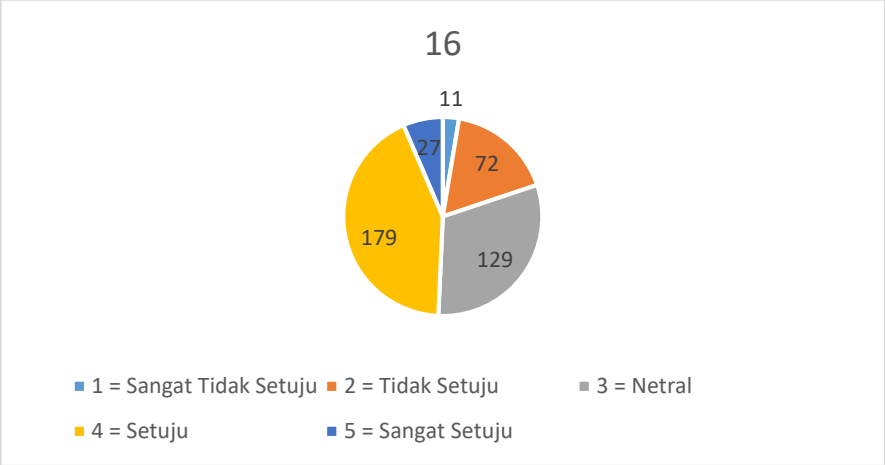


Gambar 4.23 Diagram Pertanyaan Nomor 15.

Berdasarkan Gambar 4.23 Diagram pertanyaan nomor 15 "Apakah sistem menyediakan informasi terkini?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 200 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju

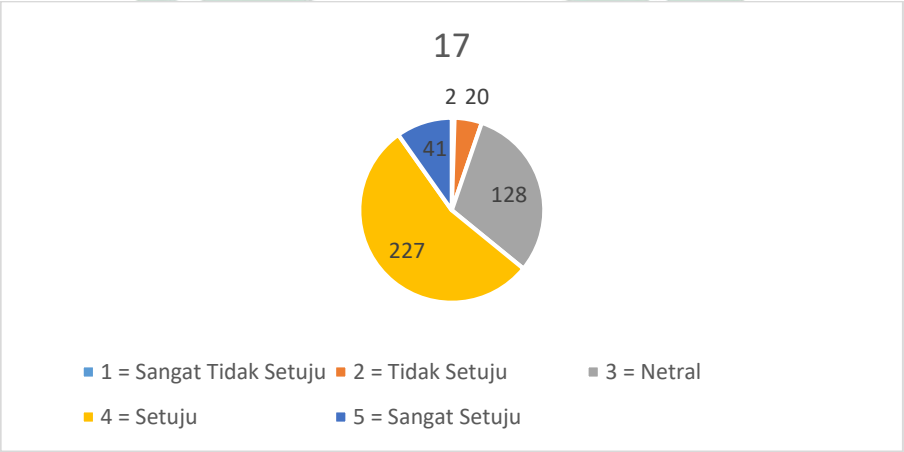
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 28 orang, netral 166 orang, dan sangat setuju 22 orang.



Gambar 4.24 Diagram Pertanyaan Nomor 16

Berdasarkan Gambar 4.24 Diagram pertanyaan nomor 16 dengan pertanyaan "Apakah sistem ini user friendly?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 179 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 11 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 72 orang, netral 129 orang, dan sangat setuju 27 orang.

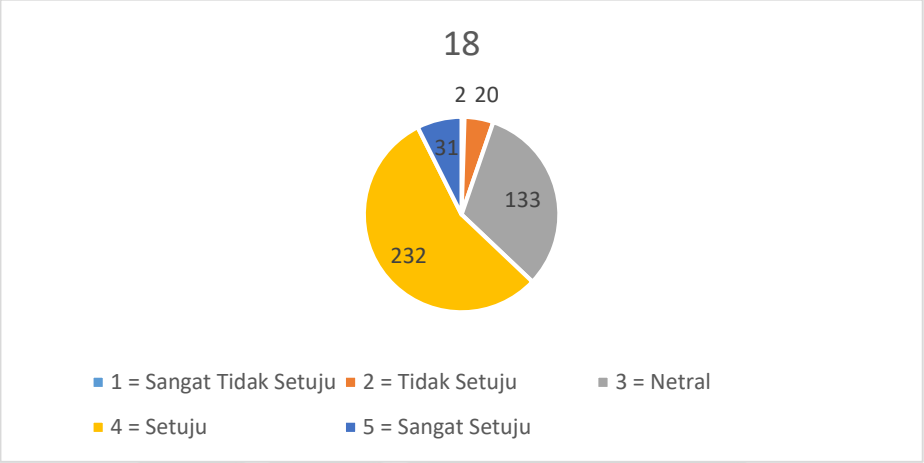


Gambar 4.25 Diagram Pertanyaan Nomor 17

Berdasarkan Gambar 4.25 Diagram pertanyaan nomor 17 dengan pertanyaan "Apakah sistemnya mudah digunakan?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 227 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat tidak setuju 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 20 orang, netral 128 orang, dan sangat setuju 41 orang.



Gambar 4.26 Diagram Pertanyaan Nomor 18

Pada Gambar 4.26 Diagram pertanyaan nomor 18 dengan pertanyaan "Apakah sistem ini efisien?". Dari hasil jawaban dari 418 responden menyatakan, bahwa jawaban responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 232 orang, dan jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat tidak setuju 2 orang. Sedangkan responden yang menjawab tidak setuju 20 orang, netral 133 orang, dan sangat setuju 31 orang.

4.3.3 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa, dosen, dan pegawai akademik yang menjadi operator SIAKAD pada UIN Sunan Ampel Surabaya. Berdasarkan data 392 kuesioner yang akan diolah, diperoleh informasi mengenai identitas responden kuesioner sebagai acuan dalam melihat karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian. Identitas responden dalam penelitian ini berupa jenis kelamin, jabatan, dan usia. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Identitas Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin:		
(1) Laki-laki	149	38%
(2) Perempuan	243	62%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Umur: (1) 17-27 tahun (2) 28 – 38 tahun (3) 39 – 49 tahun (4) ≥ 50 tahun	 371 9 12 0	 94,6% 2,3% 3,1% 0%
Jabatan: (1) Mahasiswa (2) Dosen (3) Pegawai operator SIAKAD akademik	 372 11 9	 94,9% 2,8% 2,3%
Fakultas: (1) Adab dan Humoniora (2) Sains dan Teknologi (3) Dakwah dan Komunikasi (4) Syariah dan Hukum (5) Ekonomi dan Bisnis (6) Tarbiyah dan Keguruan (7) Ushuluddin dan Filsafat (8) Pisikologi dan Kesehatan (9) Ilmu Sosial dan Politik	 25 197 21 20 17 27 21 49 15	 6,4% 50,3% 5,4% 5,1% 4,3% 6,9% 5,4% 12,5% 3,8%

Pada Tabel 4.5 Identitas responden diatas dapat diketahui, jika dilihat berdasarkan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dari pada perempuan sebesar 149 responden atau 38% dan perempuan lebih besar dari pada laki-laki yaitu sebesar 243 responden atau 62%. Responden yang paling banyak berumur 17-27 tahun yaitu sebesar 371 responden atau 94%, sedangkan paling sedikit berumur ≥ 50 tahun yaitu sebanyak 0 responden, karena tidak ada responden yang berusia ≥ 50 tahun. Untuk jabatan responden paling banyak yaitu mahasiswa sejumlah 372 responden atau 94, 9% dan paling sedikit adalah pegawai operator SIAKAD akademik sebesar 9 responden atau 2,3%. Terakhir dilihat dari fakultas, fakultas Sains dan Teknologi diperoleh responden paling banyak yaitu sebesar 197 orang atau 50,3%, sedangkan paling sedikit didapatkan dari fakultas Ilmu Sosial dan Politik yaitu sebanyak 15 orang atau 3,8%.

4.4 Deskripsi Indikator Penelitian

4.4.1 Indikator Content *(X1)*

Content (X1), indikator ini menyangkut karakteristik *contents* atau isi. Maksudnya sejauh mana isi dari SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS sehingga dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimiliki. Indikator *content (X1)* atau isi ini merupakan hal terpenting bagi pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS, seperti hal-hal yang menyangkut data dari pengguna yang dapat diukur dengan melihat isi *content* SIAKAD.

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi indikator *content* yang merupakan salah satu indikator dengan 5 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Content (X1)*

Descriptive Statistics

Indikator	*N*	*Mean*		*Std. Deviation*
	Statistic	*Statistic*	*Std. Error*	*Statistic*
Content X1.1	392	3.7117	.03506	.69420
Content X1.2	392	3.5230	.03855	.76328
Content X1.3	392	3.6097	.03935	.77901
Content X1.4	392	3.5434	.03748	.74199
Content X1.5	392	3.4260	.03873	.76672
Content (X1)	392	17.8138	.12412	2.45752
Valid N (listwise)	392			

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada indikator *content (X1*) mayoritas responden menyatakan "Sistem SIAKAD telah memberikan informasi yang dibutuhkan.". Berdasarkan Tabel 4.6 indikator *Content X1.1* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.7117 dengan pertanyaan "Apakah sistem memberikan informasi yang anda butuhkan?" dan nilai terendah pada indikator *content X1.5* yaitu sebesar 3.4260 dengan pertanyaan "Apakah anda menemukan output yang relevan?". Sedangkan secara umum pernyataan indikator *content (X1)* mendapat nilai rata-rata keseluruhan dari 392 responden sebesar 17.8138.

4.4.2 Indikator *Accuracy (X2)*

Indikator *Accuracy (X2)*, indikator ini menyangkut karakteristik *Accurate* atau akurasi. Maksudnya sejauh mana akurasi informasi dari SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama yang dimiliki. Indikator *Accuracy (X2)* atau akurasi ini merupakan hal terpenting bagi pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

EUCS, seperti hal-hal yang menyangkut data dari pengguna yang dapat diukur dengan melihat akurasi informasi SIAKAD.

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi indikator *Accuracy* yang merupakan salah satu indikator dengan 4 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Accurate (X2)*

Descriptive Statistics

Indiktor	*N*	*Mean*		*Std. Deviation*
	Statistic	*Statistic*	*Std. Error*	*Statistic*
Accuracy X2.1	392	3.5765	.03573	.70748
Accuracy X2.2	392	3.5255	.03699	.73242
Accuracy X2.3	392	3.5434	.03495	.69205
Accuracy X2.4	392	3.4949	.03648	.72230
Accuracy (X2)	392	14.1403	.09930	1.96600
Valid N (listwise)	392			

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada indikator *Accuracy (X2)* mayoritas responden menyatakan "Sistem SIAKAD sudah memberikan data yang akurat.". Berdasarkan penjelasan Tabel 4.7 indikator *Accuracy X2.2* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.5765 dengan pertanyaan "Apakah sistem memberikan data yang akurat?" dan nilai terendah pada indikator *Accuracy X2.4* sebesar 3.4949 dengan pertanyaan "Apakah anda merasa dapat mengandalkan sistem?". Sedangkan secara umum pernyataan indikator *Accuracy (X2)* mendapat nilai rata-rata keseluruhan dari 392 responden sebesar 14.1403.

4.4.3 Indikator *Format (X3)*

Indikator *Format (X3)*, indikator ini menyangkut karakteristik *Format* atau bentuk. Maksudnya sejauh mana bentuk dari tampilan informasi dari SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama yang dimiliki. Indikator *Format (X3)* atau bentuk ini merupakan hal terpenting bagi pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS, seperti hal-hal yang menyangkut data dari pengguna yang dapat diukur dengan melihat bentuk informasi SIAKAD.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi indikator *Format* yang merupakan salah satu indikator dengan 4 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Format* (X3)

Descriptive Statistics

Indikator	*N*	*Mean*		*Std. Deviation*
	Statistic	*Statistic*	*Std. Error*	*Statistic*
Format X3.1	392	3.4923	.03973	.78668
Format X3.2	392	3.4949	.04006	.79318
Format X3.3	392	3.2194	.04620	.91469
Format X3.4	392	3.4643	.03986	.78915
Format (X3)	392	13.6709	.12091	2.39381
Valid N (listwise)	392			

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pada indikator *Format (X3)* mayoritas responden menyatakan "Bentuk output informasi SIAKAD yang disajikan atau ditampilkan sudah jelas". Berdasarkan penjelasan Tabel 4.8 indikator *Format X3.2* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.4949 dengan pertanyaan "Apakah informasi yang disajikan jelas?" dan nilai rata-rata terendah pada indikator *Format X3.3* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.2194 dengan pertanyaan "Apakah anda puas dengan tata letak output?". Sedangkan secara umum pernyataan indikator *Format (X3)* mendapat nilai rata-rata keseluruhan dari 392 responden sebesar 13.6709.

4.4.4 Indikator *Ease of Use (X4)*

Indikator *Ease of use (X4)*, indikator ini menyangkut karakteristik *Ease of use* atau kemudahan dalam menggunakan SIAKAD. Maksudnya sejauh mana kemudahan dalam menggunakan mencari informasi dari SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama yang dimiliki. Indikator *Ease of use* (*X4)* atau kemudahan dalam menggunakan SIAKAD ini merupakan hal terpenting bagi pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS, seperti hal-hal yang menyangkut data dari pengguna yang dapat diukur dengan kemudahan dalam menggunakan SIAKAD informasi SIAKAD.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi indikator *Ease of use* yang merupakan salah satu indikator dengan 3 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Ease of Use (X4)*

Descriptive Statistics

Indikator	*N*	*Mean*		*Std. Deviation*
	Statistic	*Statistic*	*Std. Error*	*Statistic*
Easy of Use X4.1	392	3.4643	.03516	.69617
Easy of Use X4.2	392	3.5918	.03452	.68356
Easy of Use X4.3	392	3.5893	.03378	.66877
Easy of Use (X4)	392	10.6454	.08284	1.64006
Valid N (listwise)	392			

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa pada indikator *Ease of use (X4)* mayoritas responden menyatakan "Kemudahan cara penggunaan informasi SIAKAD sudah tersedia sistemnya sangat mudah digunakan". Berdasarkan penjelasan Tabel 4.9 indikator *Ease of use X4.2* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.5918 dengan pertanyaan "Apakah sistem mudah digunakan?" dan nilai rata-rata terendah pada indikator *Ease of use X4.1* memperoleh nilai rata-rata 3.4643 dengan pertanyaan "Apakah sistem ini *friendly*?". Sedangkan secara umum pernyataan indikator *Ease of use (X4)* mendapat nilai rata-rata keseluruhan dari 392 responden sebesar 10.6454.

4.4.5 Indikator *Timeliness (X5)*

Indikator *Timeliness (X5)*, indikator ini menyangkut karakteristik *timeliness* atau ketepatan waktu dalam informasi di SIAKAD. Maksudnya sejauh mana ketepatan informasi yang diterima dari SIAKAD di UIN Sunan Ampel Suarabaya menggunakan EUCS dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama yang dimiliki. Indikator *Timeliness (X5)* atau ketepatan waktu dalam menerima informasi dengan menggunakan SIAKAD ini merupakan hal terpenting bagi pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan EUCS, seperti hal-hal yang menyangkut data dari pengguna yang dapat diukur dengan ketepatan waktu informasi yang diterima dalam menggunakan SIAKAD informasi SIAKAD.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi indikator *Timeliness* yang merupakan salah satu indikator dengan 2 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Timeliness (X5)*

Descriptive Statistics

Indikator	*N*	*Mean*		*Std. Deviation*
	Statistic	*Statistic*	*Std. Error*	*Statistic*
Timeliness X5.1	392	3.6148	.03454	.68382
Timeliness X5.2	392	3.5102	.03350	.66317
Timeliness (X5)	392	7.1250	.05796	1.14753
Valid N (listwise)	392			

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada indikator *Timeliness (X5)* mayoritas responden menyatakan "Ketepatan waktu dalam mencari informasi SIAKAD sudah sangat tepat.". Berdasarkan penjelasan Tabel 4.10 indikator *Timeliness X5.1* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.6148 dengan pertanyaan "Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan saat ini?" dan nilai rata-rata terendah pada indikator *Timeliness X5.2* memperoleh nilai sebesar 3.5102 dengan pertanyaan "Apakah sistem menyediakan informasi terkini?". Sedangkan secara umum pernyataan indikator *Timeliness (X5)* mendapat nilai rata-rata keseluruhan dari 392 responden sebesar 7.1250.

4.5 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas berguna untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tersebut (Ghozali, 2016). Dalam rangka menguji validitas, dapat digunakan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk, yang nilai signifikansinya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menggunakan uji *Cronbach's Alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka intrumen penelitian tidak reliabel (Ghozali, 2016). Pada uji validitas dan uji reliabilitas ini dilakukan terhadap 392 responden.

4.5.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari indikator yang diteliti secara tepat. Instrumen yang valid berarti digunakan sebagai alat ukur untuk mendapatkan suatu data yang valid. Adapun penjelasan validitas 5 indikator dari model EUCS seperti yang ditunjukkan Tabel 4.11:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Indikator	Koefisien Korelasi	Coerfisient > r_{Tabel}	Kesimpulan
Content (X1)			
X1.1	0.685	0.0991	Valid
X1.2	0.682	0.0991	Valid
X1.3	0.682	0.0991	Valid
X1.4	0.612	0.0991	Valid
X1.5	0.620	0.0991	Valid
Accuracy (X2)			
X2.1	0.723	0.0991	Valid
X2.2	0.700	0.0991	Valid
X2.3	0.668	0.0991	Valid
X2.4	0.664	0.0991	Valid
Format (X3)			
X3.1	0.712	0.0991	Valid
X3.2	0.710	0.0991	Valid
X3.3	0.760	0.0991	Valid
X3.4	0.730	0.0991	Valid
Ease of Use (X4)			
X4.1	0.785	0.0991	Valid
X4.2	0.804	0.0991	Valid
X4.3	0.814	0.0991	Valid
Timeliness (X5)			
X5.1	0.857	0.0991	Valid
X5.2	0.847	0.0991	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji validitas yang tampak pada Tabel 4.11 merupakan hasil pengujian validitas dalam mencari indikator yang valid, dan hasil pengujian validitas yang terlihat pada Tabel 4.11 adalah semua item pernyataan pada indikator *Content, Accuratte, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* dinyatakan valid jika dengan nilai *r hitung* melebihi *r Tabel = 0.0991* ($r_{hitung} > r_{Tabel}$, $r_{Tabel} = 0.0991$), atau nilai signifikansi lebih kecil dari *0.05 (sig. < 0,05).*

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Wahyuni, 2014). Hasil uji reliabilitas pada masing-masing indikator adalah seperti pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Kuesioner

No.	Indikator	Nilai *Cronbach's Alpha*	Keterangan
1.	*Content (X1)*	0.668	Reliabel
2.	*Accurate (X2)*	0.630	Reliabel
3.	*Format (X3)*	0.703	Reliabel
4.	*Ease of Use (X4)*	0.720	Reliabel
5.	*Timeliness (X5)*	0.622	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.12 di atas tampak bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada indikator *Contents, Accuratte, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* lebih dari *0,60* dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kelima indikator dalam model EUCS tersebut adalah reliabel.

4.6 Analisis Faktor

4.6.1 Analisis KMO and *Barlett's Test*

Tabel 4.13 merupakan *output* KMO *and Bartlett's* Test yang digunakan untuk mengetahui kelayakan suatu indikator, apakah dapat di proses lebih lanjut menggunakan teknik analisis faktor ini atau tidak. Caranya dengan melihat nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*). Jika nilai KMO MSA lebih besar dari *0,50* maka teknik analisis faktor dapat di lanjutkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.13 Hasil KMO and *Barlett's Test*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.819
Bartlett's Test of Sphericity	*Appox. Chi-Square*	606.084
	Df	10
	Sig.	.000

Berdasarkan *output* pada Tabel 4.13 diketahui nilai KMO MSA sebesar 0.819 > *0,50* dan nilai *Bartlett's Test of Sphericity* (Sig) 0.000 < *0,05*, maka analisis faktor dalam penelitian ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan dalam analisis faktor.

4.6.2 Analisis *Anti-Image Matrices*

Tabel 4.14 merupakan *Anti-image Matrices* yang digunakan untuk mengetahui dan menentukan indikator mana saja yang layak digunakan dalam analisis faktor.

Tabel 4.14 Analisis *Anti-image Matrices*

Indikator	***Content (X1)***	***Accurate (X2)***	***Format (X3)***	***Ease of Use (X4)***	***Timeliness (X5)***
Anti-Image Covariance					
Content (X1)	.594	-.175	-.184	.024	-.074
Accurate (X2)	-.175	.541	-.117	-.101	-.159
Format (X3)	-.184	-.117	.530	-.186	-.079
Ease of Use (X4)	.024	-.101	-.186	.716	-.090
Timeliness (X5)	-.074	-.159	-.079	-.090	.692
Anti-Image Correlation					
Content (X1)	**.802**[a]	-.309	-.328	.037	-.115
Accuracy (X2)	-.309	**.815**[a]	-.218	-.162	-.259
Format (X3)	-.328	-.218	**.800**[a]	-.301	-.131
Ease of Use (X4)	.037	-.162	-.301	**.827**[a]	-.127
Timeliness (X5)	-.115	-.259	-.131	-.127	**.867**[a]

Perhatikan pada Tabel 4.14 Analisis *Anti-image Correlation*, terdapat kode huruf (a) yang artinya tanda untuk *Measure of Sampling Adequacy* (MSA). Lebih jelasnya pat dilihat pada Tabel 4.15 yang merupakan total nilai MSA dari masing-masing indikator yang diteliti, adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.15 Hasil *Measure of Sampling Adequacy* (MSA)

No	Indikator	Nilai MSA
1.	*Content (X1)*	0.802
2.	*Accurate (X2)*	0.815
3.	*Format (X3)*	0.800
4.	*Ease of Use (X4)*	0.827
5.	*Timeliness (X5)*	0.867

Persyaratan yang harus terpenuhi dalam analisis faktor adalah nilai MSA > *0,50*. Jika ada indikator yang memiliki nilai MSA < *0.50* maka solusinya adalah dengan melakukan proses analisis ulang hanya untuk indikator yang memiliki nilai MSA > *0,50*. Dari hasil Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai MSA untuk indikator yang diteliti adalah *Content (X1)* didapatkan nilai 0.802 > *0,50*, *Accurate (X2)* didapatkan nilai 0.815 > *0,50*, *Format (X3)* didapatkan nilai 0.800 > *0,50*, *Ease of Use (X4)* didapatkan nilai 0.827 > *0,50*, dan *Timeliness (X5)* didapatkan nilai 0.867 > *0,50*. Dari semua indikator yang telah di uji, nilai MSA dari indikator *Content (X1), Accurate (X2), Format (X3), Ease of Use (X4),* dan *Timeliness (X5)* > *0,50*, maka semua indikator layak untuk dilakukan analisis faktor.

4.6.3 Analisis *Communalities*

Tabel 4.16 Hasil *Communalities* ini menunjukkan nilai indikator yang diteliti apakah mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak. Indikator dianggap mampu menjelaskan faktor, apabila nilai *Extraction* > *0.50*.

Tabel 4.16 Hasil *Communalities*

No	Indikator	*Initial*	*Extraction*
1.	*Content (X1)*	1.00	.575
2.	*Accurate (X2)*	1.00	.663
3.	*Format (X3)*	1.00	.667
4.	*Ease of Use (X4)*	1.00	.444
5.	*Timeliness (X5)*	1.00	.505

Berdasarkan *output* pada Tabel 4.16 tentang hasil *Communalities* diketahui bahwa nilai *Extraction* untuk *Content (X1)* 0.575, *Accuracy (X2)* 0.663, *Format (X3)* 0. 667, dan *Timeliness (X5)* 0.505, yang berarti nilainya lebih besar dari *0.50*, maka dengan demikian dapat disirmpulkan bahwa *Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3)* dan *Timeliness (X5)* dapat digunakan untuk menjelaskan faktor. Sedangkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ease of use (X4) nilainya 0.444 lebih kecil dari *0,5* maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Ease of Use (X4)* merupakan indikator yang tidak dapat digunakan untuk menjelaskan faktor.

4.6.4 *Total Variance Explained*

Total Variance Explained digunakan untuk menunjukkan nilai masing-masing indikator yang di analisis. Dalam penelitian ini ada 5 indikator yang dianalisis dan ada dua macam analisis untuk menjelaskan suatu varian. yaitu *Initial Eigenvalues* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*.

Tabel 4.17 Hasil *Total Variance Explained*

Indikator	***Initial Eigenvalues***			***Extraction Sums of Squared Loading***		
	Total	***% of Variance***	***Cumulative %***	***Total***	***% of Variance***	***Cumulative %***
Content (X1)	2.853	57.062	57.062	2.853	57.062	57.062
Accuracy (X2)	.708	14.161	71.222			
Format (X3)	.616	12.322	83.544			
Ease of Use (X4)	.432	8.633	92.177			
Timeliness (X5)	.391	7.823	100.000			

Pada Tabel 4.17 total *Initial Eigenvalues* menunjukkan faktor yang terbentuk. Apabila semua faktor dijumlahkan menunjukkan jumlah indikator (yaitu 2,853 + 0.708 + 0,616 + 0,432 + 0,391 = 5 Indikator). Sedangkan pada bagian total *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil output pada Tabel 4.17 hanya ada 1 (satu) variasi faktor senilai 2.853.

Berdasarkan Tabel 4.17 Total Nilai *Initial Eigenvalues*, hanya 1 (satu) faktor yang dapat terbentuk dari 5 indikator yang di analisis. Dimana syarat untuk menjadi sebuah faktor, yaitu Total nilai *Eigenvalue* harus > 1. Berikut ini penjelasan dari Total Nilai *Eigenvalue Component* sebagai berikut:

1. Indikator *Content (X1)* sebesar 2,853 atau >1 maka menjadi faktor 1, mampu menjelaskan 57,062% variasi.
2. Indikator *Accuracy (X2)* sebesar 0,708 atau <1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 14,161% variasi.

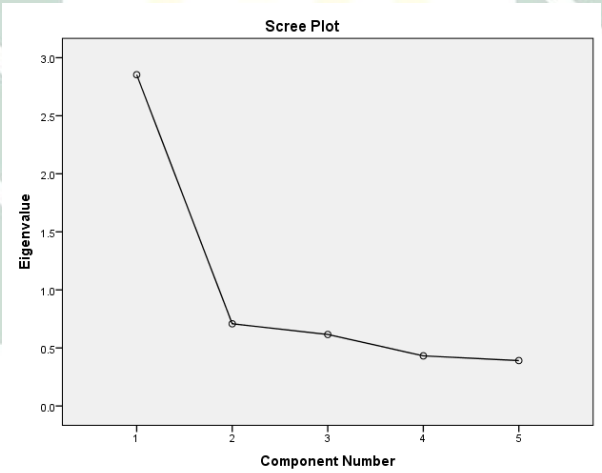
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Indikator *Format (X3)* sebesar 0.616 atau <1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 12,322% variasi.
4. Indikator *Ease of Use (X4)* sebesar 0.432 atau <1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 8,633% variasi.
5. Indikator *Timeliness (X5)* sebesar 0.391 atau <1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 7,823% variasi.

Berdasarkan Tabel 4.17 total *Extraction Sums of Squared Loadings* hanya didapatkan 1 faktor yang mampu menjelaskan 57,062% variasi. Nilai total indikator *Accuracy (X2*), *Format (X3)*, *Ease of Use (X4)* dan *Timeliness (X5)* tidak dihitung sebab nilai *Eigenvalue Component* < 1 maka tidak menjadi sebuah faktor.

4.6.5 *Scree Plot*

Scree Plot digunakan untuk menunjukkan faktor yang terbentuk, sehingga untuk melihat jumlah faktor yang terbentuk juga bisa dilihat pada gambar 4.27 *scree plot* sebagai berikut:



Gambar 4.27 Hasil *Scree Plot*

Gambar 4.27 *Scree Plot* menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk. Caranya yaitu dengan melihat nilai titik *Component* atau faktor yang memiliki nilai *Eigenvalue* > 1. Dari diagram *Scree Plot* di atas ada satu titik *Component* atau faktor yang memiliki nilai *Eigenvalue* >1 dan 4 titik *Component* atau faktor yang memiliki nilai *Eigenvalue* < 1, maka dapat diartikan bahwa hanya ada 1 faktor yang dapat terbentuk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.6.6 Analisis *Component Matrix*

Analisis Component Matrix digunakan untuk menunjukkan korelasi atau hubungan antara masing-masing indikator dengan faktor yang terbentuk.

Tabel 4.18 Hasil *Component Matrix*

Indikator	*Component*
	1
Content (X1)	.758
Accuracy (X2)	.814
Format (X3)	.817
Easy of Use (X4)	.666
Timeliness (X5)	.711

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Pada Tabel 4.18 *Component Matrix* menunjukkan nilai korelasi antara masing-masing indikator dengan faktor yang terbentuk, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Pada *X1* adalah indikator *Contents*, pada nilai korelasi indikator *Contents* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,758.
b. Pada *X2* adalah indikator *Accuracy*, yakni nilai korelasi indikator *Accuracy* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,814.
c. Pada *X3* adalah indikator *Format*, yakni nilai korelasi indikator *Format* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,817.
d. Pada *X4* adalah indikator *Ease of Use*, yakni nilai korelasi indikator *Ease of Use* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,666.
e. Pada *X5* adalah indikator *Timeliness*, yakni nilai korelasi indikator *Timeliness* dengan faktor 1 adalah sebesar 0,711.

4.6.7 Hasil Analisis Faktor

Pada Tabel 4.19 merupakan hasil dari analisis faktor yang menjelaskan bahwa pada indikator *Content (X1)* menjadi faktor 1 kepuasan penggguna SIAKAD di UINSA, sedangkan untuk faktor *Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), Timeliness (X5),* tidak menjadi faktor. Berikut ini Tabel 4.19 Hasil Analisis Faktor:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.19 Hasil Analisis Faktor

No	Indikator	Faktor
1.	*Content (X1)*	Menjadi Faktor 1
2.	*Accurate (X2)*	Tidak menjadi Faktor
3.	*Format (X3)*	Tidak menjadi Faktor
4.	*Ease of Use (X4)*	Tidak menjadi Faktor
5.	*Timeliness (X5)*	Tidak menjadi Faktor

Faktor 1 : Meliputi indikator *content (X1)* merupakan faktor yang membuat para pengguna system SIAKAD menjadi puas, karena isi *content (X1)* berisi informasi SIAKAD banyak yang sangat lengkap memenuhi kebutuhan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna.

Dalam penelitian ini tidak terjadi *Rotated Component Matrix* dan *Component Tranformation Matrix* dikarenakan hanya terbentuk 1 faktor yaitu pada *Contents* (*X1*). *Rotated Component Matrix* yaitu apabila dalam analisis faktor terdapat dua atau lebih faktor, sehingga *Rotated Component Matrix* digunakan untuk memastikan suatu indikator masuk dalam kelompok faktor mana, maka dapat ditentukan dengan melihat nilai korelasi terbesar antara indikator dengan faktor (*Component*) yang terbentuk. Sedangkan *Component Tranformation Matrix* digunakan untuk melihat jika faktor yang terbentuk saling mempengaruhi dan layak digunakan dalam penelitian, dengan membandingkan antara nilai-nilai korelasi dari *Component* atau faktor yang terbentuk > nilai korelasi semua *Component.*

4.7 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari analisis faktor kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya yang didasarkan pada model *EUCS.* Dalam meningkatkan kepuasan pengguna maka sebaiknya pihak *developer* perlu mengembangkan sistem menjadi lebih baik lagi, baik dalam kualitas sistem informasi, kualitas akurasi, kualitas tampilan, kualitas kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan prioritas dari indikator yang mempunyai nilai terendah. Terdapat 4 dari 5 indikator tingkat kepuasan pengguna yang memiliki nilai *component matrix* < 1. Sehingga Indikator EUCS yang diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIAKAD yakni *Timeliness, Ease of use, format,* dan *Accuracy.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut ini adalah rekomendasi yang diajukan berdasarkan nilai dari *Component Matrix* terendah:

1. Indikator *Timelinnes* merupakan indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Berdasarkan hasil *output* dari *Component Matrix* faktor *X5* memperoleh nilai sebesar 0.391 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 7,823% variasi. Sehingga masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan *component* atau faktor *X5* > 1. Rekomendasi yang diajukan dalam meingkatkan perbaikan indikator *timelinnes* yaitu sistem diharapkan dapat memberikan informasi secara *up to date*.
2. Indikator *Easy of use* merupakan indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi kemudahan pengguna pada suatu sistem untuk mencari informai-informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil *output* dari *Component Matrix* faktor *X4* memperoleh nilai sebesar 0.432 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 8,633% variasi. Sehingga masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan meningkatkan *component* atau faktor *X4* > 1. Rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan perbaikan indikator *Easy of use* yaitu diharapkan sistem menjadi lebih *friendly*.
3. Indikator *Format* merupakan indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi bentuk atau tampilan pada suatu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Berdasarkan hasil *output output* dari *Component Matrix* faktor *X3* memperoleh nilai sebesar 0.616 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 12,322% variasi. Sehingga masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan meningkatkan *component* atau faktor *X3* > 1. Rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan perbaikan indikator *Format* yaitu sistem dapat menampilkan tata letak yang rapi dan menarik, agar pengguna merasa nyaman dan tidak bingung dalam menggunakan SIAKAD.
4. Indikator *Accuracy* merupakan indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi keakuratan pada saat sistem

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerima data kemudian mengolah data menjadi suatu informasi. Keakuratan pada sistem dapat diukur melalui seberapa sering sistem dalam mengalami *error* atau kesalahan dalam pengelolaan data. Berdasarkan hasil *output* dari *Component Matrix* faktor *X2* memperoleh nilai sebesar 0,708 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 14,161% variasi. Sehingga masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan *component* atau faktor *X2* > 1. Rekomendasi yang diajukan untuk meningkatkan perbaikan indikator *Accuracy* yaitu sistem diharapkan dapat digunakan dengan lebih mudah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil statistika analisis faktor kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademi (SIAKAD) di UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan lima indikator pada EUCS, yaitu indikator *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* dan *Timelinnes*. Didapatkan hasil yaitu 1 faktor yang mempengaruhi kepuasan penguna yaitu indikator *Content (X1*) dengan nilai sebesar 2,853 atau > 1, yang mampu menjelaskan 57,062% variasi. Hasil ini didukung dengan penjelasan dari 4 indikator yang kurang mempegaruhi kepuasan pengguna SIAKAD di UIN Sunan Ampel Surabaya:

a. Indikator *Accuracy (X2)* memperoleh nilai sebesar 0,708 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 14,161% variasi.
b. Indikator *Format (X3)* memperoleh nilai sebesar 0.616 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 12,322% variasi.
c. Indikator *Ease of Use (X4*) memperoleh nilai sebesar 0.432 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 8,633% variasi.
d. Indikator *Timeliness* (*X5*) memperoleh nilai sebesar 0.391 atau < 1 maka tidak menjadi faktor, tapi hanya mampu menjelaskan 7,823% variasi.

5.2 Saran

Saran yang ditujukan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penggunaan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling* dengan penyebaran fakultas yang proposional, dikarenakan keterbatasan dalam pengumpulan data sehingga pengambilan dalam penelitian ini.
2. Pada penelitian ini menggunakan model EUCS hanya ditemukan satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan model kepuasan TRA, TB, atau TAM.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Muhid. (2012). *Analisis Statistik*. Sidoarjo: Zifatama.

Aditiyawarman, A. (2012). *Pengukuran Tingkat Kematangan Penyelarasan Strategi Teknologi Informasi Terhadap Strategi Bisnis Analisis Menggunakan Framework Cobit 4.1 (Studi Kasus PT. BRI, Tbk)*.

Amalia. (2018). *Teori ini dikembangkan oleh Fishbein & Ajzen dan disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia adalah makhluk dengan daya nalar untuk memutuskan perilaku apa yang akan diambil, dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia*. *IX*, 57–73.

Arthur, A., Andry, E., & Abdurachman, E. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT. Tugu Pratama Indonesia. Jurnal Piranti Warta, 11(01), 28-44.*

Budiman, Rodiyansyah, S. F., & Abdurahman, D. (2018). *Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka*. *05*(01), 272–281.

Dahliana, Zulhendra, & Hadi. (2014). *Konstribusi End - User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik Pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang*. *2*(2).

Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau)*. *2*(1), 1–5.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13 No. 3*, 319–340.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Source: MIS Quarterly*, *1213512*(2), 259–274.

Fatmawati, E. (2015). *Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan Endang Fatmawati*. *0*(01), 1–13.

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *5341*(April), 1–

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8.

Gelderman, M. (1998). Translation and validation of the Doll and Torkzadeh end user computing satisfaction instrument. *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, *6*(c), 537–545. https://doi.org/10.1109/hicss.1998.654814

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamrul, H., Soedijono, B., & Amborowati, A. (2013). *Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar). 2013*(semnasIF), 140–146.

Hayes, A. (2019). Stratified Random Sampling.

Ilham, M. (2017). *Analisis Model Penerimaan Teknologi Pada Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Billing Di Kantor*. *20*(1), 61–68.

Itmamudin, I. (2016). *Analisis Kepuasan Pengguna Opac dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Di Perpustakaan Stain Salatiga. LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan, 2(2), 1-19*.

Jiménez-Zarco, A. I., González-González, I., Saigí-Rubió, F., & Torrent-Sellens, J. (2015). *The co-learning process in healthcare professionals: Assessing user satisfaction in virtual communities of practice. Computers in human behavior, 51, 1303-1313.*

Johnson, R. A., & D. W. Winchern. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Kurniasari, P. (n.d.). *Online Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Perceived Analysis Of Usefulness And Easiness Toward Behavior Intention Of Using Transportation Online Application On*. *58*(2), 129–136.

Marakarkandy, B., & Yajnik, N. (2013). *Re-Examining and Empirically Validating The End User Computing Satisfaction Models For Satisfaction Measurement In The Internet Banking Context. International Journal of Bank Marketing, 31(6), 440-455.*

Marlindawati, & Indriani, .P. (2016). *E-Learning Dengan Penerapan Model End*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). 55–66.

Minarko, & Mahadewi. (2013). *Tinjauan Beberapa Model Teori Dasar Adopsi Teknologi Baru, Sampoerna School of Bussines*.

Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). *Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. Jurnal Computech & Bisnis, 8(1), 13-24.*

Mutia, I. (2014). *Perancangan Sistem Informasi Akademik Dengan Teknologi Short Message Service (SMS) Pada XYZ. Faktor Exacta, 7(3), 211-223.*

PDDIKTI. (2018). Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.

Prasti, .D, Winarno, .W .W, & Henderi. (2018). *Analisis Kinerja Sistem Informasi Manajemen Universitas Cokroaminoto Palopo*.

Purwanto. (2016a). *Analisis Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Struktural Equation Modelling.*

Purwanto. (2016b). *Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Struktural Equation Modelling*.

Raharjo, S. (2019). Panduan Analisis Faktor dan Interpretasi dengan SPSS Lengkap.

Rojas-Kramer, C. A., Garcia-Santillan, A., Fuentes-Rosas, L., Benitez-Moreno, G. E., & Cordova-Rangel, A. (2015). Engineering Students' Perception of Financial Mathematics-An empirical study based on the EAPH-MF scale. *Journal of Mathematics Research*, *7*(3). https://doi.org/10.5539/jmr.v7n3p178

Sebayang, F., & Tarigan, Z. J. H. (2009). *Ketersediaan Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 13(2), 325-336.*

Singarimbun, Masri, Effendi, & Sofian. (2011). *Metode Penelitian Survay*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., & Putra, S. J. (2017). *Model Keberhasilan Proyek Sistem Informasi: Penjelasan Ringkas Pencatatan Hak Cipta No. 01835, In Cyber and IT Service Management (CITSM), 2017 5th International Conference on, 1-12.*

Sugianto, L. F., & Tojib, D. R. (2015). *Modelling User Satisfaction With an*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Employee Portal. International Journal of Business and Information, 1(2), 1-27.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Supranto, J. (2010). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.

Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi.* Yogyakarta: Andi.

Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). *Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 9(1), 16-28.*

Utami, M. C., & Program. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dosen Dalam Melanjutkan S3 Dengan Metode Principal Component Analysis (Studi Kasus: Program Studi SI/TI FST UIN). *Jurnal Sistem Informasi*, *6*(1), 1–7.

Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*.

Wahyuni, N. (2014). Uji Validasi dan Reabilitas.

Wibowo, A., & Luhur, U. B. (2017). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. (April 2008).

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, *7*(1), 17–23. https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id