

# **Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD dengan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**E N Gultom<sup>\*1</sup>, F Christian<sup>2</sup>, G C Sarumpaet<sup>3</sup>, M B F Wibowo<sup>4</sup>, P Nastiti<sup>5</sup>**  
<sup>1-5</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

E-mail: gultomevi22@gmail.com<sup>1</sup>, felix.christian13092005@gmail.com<sup>2</sup>,  
gracecarolinasrmt@gmail.com<sup>3</sup>, bramantyof.w@gmail.com<sup>4</sup>,  
putri.nastiti@uajy.ac.id<sup>5</sup>

**Abstrak.** Saat ini, teknologi memiliki perkembangan yang pesat. Tentunya akan berdampak bagi lingkungan sekitar, salah satunya bagi sektor pendidikan. Dalam sektor pendidikan telah memanfaatkan teknologi dalam menyusun Kartu Rencana Studi (KRS) yang dilakukan secara daring. Meskipun telah dimanfaatkan dengan baik, masih terdapat celah yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sebuah produk. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIAKAD sebagai sarana sistem KRS pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Data didapatkan melalui survei berupa kuesioner dengan melibatkan mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai responden.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna; Sistem KRS; SIAKAD; EUCS.

**Abstract.** *Nowadays, technology is developing rapidly. Of course, it will have an impact on the surrounding environment, one of which is on the education sector. The education sector has utilized technology in preparing Study Plan Cards (SPC), which are done online. Even though it has been well utilized, there are still gaps that can affect user satisfaction. User satisfaction affects the intensity of use of a product. Therefore, this study aims to analyze user satisfaction with SIAKAD as a means of the SPC system for Atma Jaya Yogyakarta University students using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. Data was obtained through a survey in the form of a questionnaire involving active students of Atma Jaya Yogyakarta University as respondents.*

**Keywords:** *User Satisfaction; SPC System; SIAKAD; EUCS*

## **1. Pendahuluan**

Saat ini teknologi berkembang dengan pesat, hal ini tentunya sangat memberikan manfaat bagi manusia [1]. Manfaat ini juga dirasakan di bidang pendidikan, maka dari itu momen yang tepat bagi perguruan tinggi untuk memiliki suatu sistem/layanan untuk memfasilitasi berbagai kegiatan akademik [2][3]. Salah satunya dirasakan oleh proses pengambilan mata kuliah atau biasa disebut Kartu Rencana Studi. Kartu Rencana Studi (KRS) merupakan sebuah dokumen yang berisikan daftar pengambilan mata kuliah yang akan diambil untuk satu semester [4].

Awal mulanya, pengisian dokumen KRS dilakukan secara manual dengan hadir ke kampus lalu mengisi dokumen menyesuaikan mata kuliah, jadwal, dosen pengampu yang ingin diambil [1]. Masalah yang dihadapi ketika mengisi dokumen KRS secara manual adalah jika ada kesalahan harus mencoret dokumen atau mengganti dokumen baru, terdapat kerusakan pada dokumen, bahkan dokumen dapat

hilang[5]. Untuk menangani masalah tersebut, maka diajukan untuk membuat sebuah sistem KRS secara daring.

Menerapkan sistem KRS secara daring memiliki dampak. Dampak positif adalah mudah diakses di mana saja, efisiensi dalam segi waktu, melakukan penambahan KRS secara mandiri, mahasiswa mendapat informasi tagihan yang harus dibayar sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan dana dan mengetahui jadwal pembayaran agar tidak terlambat [1].

Penerapan KRS daring ini tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, selain memberikan dampak yang positif KRS daring juga memiliki beberapa dampak negatif. Pada penelitian sebelumnya, KRS daring memiliki beberapa kendala seperti situs memiliki penurunan performa ketika banyak pengguna yang mengakses sistem dalam waktu bersamaan, masalah *loading* sistem yang mengakibatkan *error* saat pengisian KRS, sistem yang *force close* ketika melakukan KRS, dan mengalami *downtime* saat pengisian KRS [6][7].

Kepuasan pengguna penting untuk diketahui ketika membuat atau memperbaharui sistem. Umumnya, partisipasi pengguna yang memiliki rasa puas akan meningkatkan kualitas sistem dan menciptakan keberhasilan dalam penerapannya. Keberhasilan pembuatan atau pembaharuan sistem akan menjadi batu loncatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang dimiliki [8]. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna terdapat banyak jenis metode yang dapat digunakan, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan lain-lain [9].

Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan sebuah produk. Setiap produk yang ada, pastinya memiliki kekurangan dan kelebihan. Oleh karena itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan peningkatan produk berdasarkan tantangan yang dialami oleh pengguna selama menggunakan sebuah sistem [5].

Tujuan dan sasaran utama penelitian ini untuk mengukur besar nilai kepuasan pengguna selama penggunaan situs SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) sebagai sarana sistem KRS di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, jika dilihat berdasarkan tipe penilaian dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang diolah akan dikumpulkan dengan metode survei (kuesioner). Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan variabel yang akan dijawab. Responden akan menjawab kuesioner dengan menggunakan skala Likert sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan. Skala Likert merupakan skala untuk memberikan penilaian seseorang terhadap objek atau fenomena [10]. Disajikan pernyataan skala Likert dari 1 hingga 5 pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Pernyataan Skala Likert

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Populasi merupakan lingkungan dalam skala besar yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas bahkan karakteristik tertentu yang telah ditentukan agar dapat diolah, dipelajari serta ditarik sebuah kesimpulan. Sampel merupakan bagian kecil dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki populasi [10].

Populasi yang ditentukan adalah seluruh mahasiswa aktif dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Jenis teknik sampling adalah *non-probability sampling* dengan tipe teknik *quota sampling* yang di mana peneliti akan menentukan minimal sampel dari setiap fakultas yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menghitung rata-rata jumlah berdasarkan total populasi yang ada.

Karena jumlah populasi tidak diketahui, maka dilakukan penetapan jumlah minimal sampel dengan rumus Lemeshow [11].

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar

p = Estimasi proporsi populasi

d = Margin of Error (batas toleransi kesalahan)

Berikut perhitungan dengan estimasi proporsi populasi sebesar 50%, *z-score* sebesar 95% (1,96) dan *margin of error* sebesar 10% :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Jumlah minimal sampel adalah 96.04 dan dibulatkan menjadi 100. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara daring menggunakan *Google Formulir* sebagai media pengumpulan data serta memberikan. Adapun masa pengumpulan data akan dilaksanakan selama 3 minggu untuk memenuhi jumlah minimal sampel.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur seberapa besar kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem [9]. Metode EUCS telah dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan membuat 5 (lima) penilaian berdasarkan dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) sebuah sistem [12].

Penelitian sebelumnya, peneliti meninjau dari variabel yang memiliki pengaruh dalam tingkat kepuasan pengguna dalam suatu sistem dan menarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna sistem merupakan penilaian bergantung pada setiap individu terhadap seberapa puas penggunaan sistem tersebut. Hasil akhir dari penelitian, didapatkan bahwa sekitar 77,54% merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah mahasiswa dalam menggunakan sistem SIAKAD memiliki tingkat kepuasan yang tinggi [13].

Selanjutnya, peneliti lain melakukan penelitian untuk mengetahui apakah layanan sistem KRS *online* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Bhayangkara Surabaya dengan menilai dari efisiensi, bukti fisik, reliabilitas, empati, jaminan dan daya tanggap selama penggunaannya. Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa segi efisiensi, bukti fisik dan reliabilitas tidak terdapat pengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Namun, pada segi empati, jaminan, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pada layanan sistem KRS *online* dapat ditingkatkan [14]

Pertanyaan yang diajukan untuk menilai tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta menggunakan SIAKAD sebagai sistem KRS dengan menggunakan EUCS sebagai alat untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna. Berikut penjelasan terkait aspek penilaian dari EUCS [15]:

1. *Content*

Evaluasi dari sisi kegunaan sistem sehingga dapat memberi hasil berupa informasi yang benar dan akurat.

2. *Accuracy*

Mengukur kepuasan pengguna dari segi kebenaran serta keakuratan data yang disajikan oleh sistem.

3. *Format*  
Mengukur kepuasan pengguna lewat tampilan (*user interface*) sistem yang menarik.
4. *Ease of Use*  
Menganalisa dari sisi tingkat kemudahan yang dialami pengguna, apakah pengguna perlu diberikan pelatihan khusus untuk memahami dan menjalankan fitur yang tersedia pada sistem.
5. *Timeliness*  
Mengukur kepuasan pengguna lewat kecepatan sistem dalam memberikan kebutuhan informasi yang pengguna butuh kan.

Setelah kuesioner disebar, maka data akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistika deskriptif. Statistika deskriptif merupakan salah satu alat analisis penelitian kuantitatif dengan memberikan gambar data yang telah dikumpulkan [10]. Penyajian data yang digunakan adalah hasil perhitungan *mean* atau rata-rata. Perhitungan dilakukan dengan membagikan total jumlah kuesioner (JK) dengan jumlah skor kuesioner (JSK) dan akan didapatkan hasil rata-rata kepuasan (RK) [16].

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

RK = Rata-rata kepuasan  
JSK = Jumlah skor kuesioner  
JK = Jumlah kuesioner

Tabel 2 merupakan parameter untuk menentukan kategori kepuasan pengguna berdasarkan hasil dari rata-rata kepuasan yang telah dihitung dengan teori Kaplan Norton [16].

**Tabel 2.** Parameter Kategori Kepuasan Pengguna

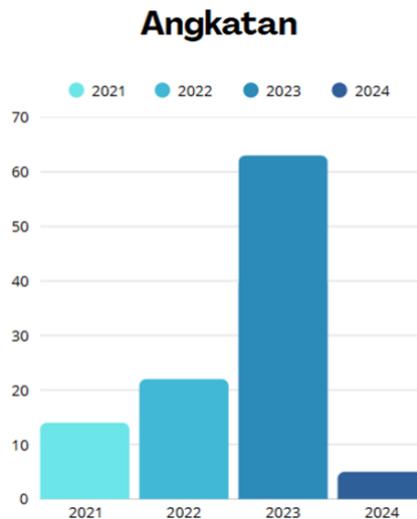
<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Level</b>
Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,79	Sangat Rendah
Tidak Puas	1,80 – 2,59	Rendah
Cukup Puas	2,60 – 3,39	Menengah
Puas	3,40 – 4,91	Tinggi
Sangat Puas	4,92 – 5,00	Sangat Tinggi

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan selama 1 bulan, telah didapatkan 101 responden mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang merupakan pengguna situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

#### 3.1. Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden berdasarkan dari angkatan setiap mahasiswa. Pengguna situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta terdiri dari angkatan 2021, 2022, 2023 dan 2024. Dari data yang didapatkan, terdapat 14 responden dari angkatan 2021, 21 responden dari angkatan 2022, 63 responden dari angkatan 2023 dan 5 responden dari angkatan 2024. Gambar 1 merupakan grafik responden dengan karakteristik berdasarkan angkatan mahasiswa.



**Gambar 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Alat yang digunakan untuk menganalisa hasil data yang didapatkan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menggunakan kuesioner sebagai media untuk mengumpulkan data responden yang diperlukan untuk penelitian ini. Adapun di dalam kuesioner meliputi 5 aspek penilaian dari EUCS meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk/tampilan (*format*), timeliness (*ketepatan waktu*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Berikut merupakan hasil analisis dan penilaian untuk setiap aspek penilaian berdasarkan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

a. Isi (*Content*)

Pada penelitian ini, terdapat 5 indikator penilaian pada aspek isi (*content*). Di bawah ini merupakan tabel dengan hasil analisis kuesioner pada aspek penilaian isi (*content*). Tabel 3 merupakan hasil dari pengumpulan data pada variabel isi (*content*). Lalu, dihitung untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan berdasarkan isi (*content*).

**Tabel 3.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Isi (*Content*)

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	N	S	SS
Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari pengisian Kartu Rencana Studi pada situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY.	1	3	23	50	24
Situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY dapat diakses kapan saja dan di mana saja.	0	3	12	45	41
Situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY menyediakan tombol navigasi yang mudah untuk digunakan.	1	6	16	53	25
Anda merasa puas dengan penggunaan dari SIKAD.	2	3	22	48	26

$$RK = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 12) + (3 \times 68) + (4 \times 266) + (5 \times 155)}{505} = 4,1 \quad [16]$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata yang didapatkan terhadap aspek penilaian isi (*content*) sebesar 4,1. Dari tabel kategori penilaian tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas

Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan aspek penilaian isi (*content*) termasuk sebagai kategori puas dan memiliki level kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan pengalaman pengguna diketahui bahwa situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki isi (*content*) yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti informasi mengenai Kartu Rencana Studi yang tepat, lengkap, jelas dan mudah dipahami sehingga pengguna merasa puas dengan isi (*content*) yang disajikan dari situs ini.

b. Akurasi (*Accuracy*)

Pada penelitian ini, terdapat 4 indikator penilaian pada aspek akurasi (*accuracy*). Di bawah ini merupakan tabel dengan hasil analisis kuesioner pada aspek penilaian akurasi (*accuracy*). Tabel 4 merupakan hasil dari pengumpulan data pada variabel akurasi (*accuracy*). Lalu, dihitung untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan berdasarkan akurasi (*accuracy*).

**Tabel 4.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Akurasi (*Accuracy*)

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	N	S	SS
Situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY pada saat diakses selalu menampilkan halaman yang sesuai dengan yang diminta.	0	6	22	47	26
Saat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY, tidak pernah mengalami kegagalan ( <i>error</i> ).	12	34	19	22	14
Saat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY, menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar.	0	3	26	50	22
Anda merasa Puas dengan keakuratan informasi yang terdapat pada SIKAD.	2	1	25	53	20

$$RK = \frac{(1 \times 14) + (2 \times 44) + (3 \times 92) + (4 \times 172) + (5 \times 82)}{404} = 3,7 \quad [16]$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata yang didapatkan terhadap aspek penilaian akurasi (*accuracy*) sebesar 3,7. Dari tabel kategori penilaian tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan aspek penilaian akurasi (*accuracy*) termasuk sebagai kategori puas dan memiliki level kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan pengalaman pengguna diketahui bahwa situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki tingkat akurasi (*accuracy*) yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti menyajikan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna, dan saat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar sesuai dengan permintaan pengguna. Tetapi pada saat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi tidak sedikit pengguna yang sering mengalami kegagalan (*error*) seperti sistem yang *lag* dan informasi sisa kuota kelas yang tidak *uptime*. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Tim Keamanan Sistem Informasi yang mengatur situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

c. Bentuk (*Format*)

Pada penelitian ini, terdapat 5 indikator penilaian pada aspek bentuk (*format*). Di bawah ini merupakan tabel dengan hasil analisis kuesioner pada aspek penilaian bentuk (*format*). Tabel 5 merupakan hasil dari pengumpulan data pada variabel bentuk (*format*). Lalu, dihitung untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan berdasarkan bentuk (*format*).

**Tabel 5.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Bentuk (*Format*)

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	N	S	SS
Format jenis font/huruf (kenormalan dan kejelasan) pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY dapat terbaca.	0	2	16	51	32
Perpaduan warna dan kerapian tampilan situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY sudah sesuai dan teratur.	1	7	16	50	27
Tampilan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY mudah dipahami dan dimengerti	0	4	19	53	25
Terdapat fitur <i>searching</i> pada situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY untuk membantu dalam mencari kelas yang diinginkan.	0	6	13	46	36
Anda merasa Puas dengan Tampilan yang di sediakan oleh SIKAD.	0	2	28	55	16

$$RK = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 21) + (3 \times 92) + (4 \times 255) + (5 \times 136)}{505} = 4,0 \quad [16]$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata yang didapatkan terhadap aspek penilaian bentuk (*format*) sebesar 4,0. Dari tabel kategori penilaian tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan aspek penilaian bentuk (*format*) termasuk sebagai kategori puas dan memiliki level kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan pengalaman pengguna diketahui bahwa situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki bentuk (*format*) yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti tipe font yang jelas dan dapat dibaca, perpaduan warna yang baik serta susunan komponen yang rapi, tampilan situs mudah dipahami oleh semua pengguna, memiliki fitur pencarian (*searching*) untuk memudahkan pencarian mata kuliah yang ingin diambil sehingga pengguna merasa puas dengan bentuk (*format*) yang disajikan dari situs ini.

d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada penelitian ini, terdapat 3 indikator penilaian pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*). Di bawah ini merupakan tabel dengan hasil analisis kuesioner pada aspek penilaian ketepatan waktu (*timeliness*). Tabel 6 merupakan hasil dari pengumpulan data pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*). Lalu, dihitung untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan berdasarkan ketepatan waktu (*timeliness*).

**Tabel 6.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	N	S	SS
Situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY dapat diakses serta memberikan respons yang cepat.	3	14	27	42	15
Situs Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UAJY memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	2	6	35	34	24
Anda merasa puas dengan ketepatan waktu informasi dan respons dari sistem SIKAD.	2	9	33	41	16

$$RK = \frac{(1 \times 7) + (2 \times 29) + (3 \times 95) + (4 \times 117) + (5 \times 55)}{303} = 3,6 \quad [16]$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata yang didapatkan terhadap aspek penilaian ketepatan waktu (*timeliness*) sebesar 3,6. Dari tabel kategori penilaian tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan aspek penilaian ketepatan waktu (*timeliness*) termasuk sebagai kategori puas dan memiliki level yang tinggi.

Berdasarkan pengalaman pengguna diketahui bahwa situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki ketepatan waktu (*timeliness*) yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti respons dari situs termasuk cepat, dan memberikan informasi yang *up-to-date* sehingga pengguna merasa puas dengan ketepatan waktu (*timeliness*) yang disajikan dari situs ini.

e. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pada penelitian ini, terdapat 4 indikator penilaian pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*). Dibawah ini merupakan tabel dengan hasil analisis kuesioner pada aspek penilaian kemudahan penggunaan (*ease of use*). Tabel 7 merupakan hasil dari pengumpulan data pada variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*). Lalu, dihitung untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan berdasarkan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

**Tabel 7.** Hasil Analisis Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pertanyaan	Skala Likert				
	STS	TS	N	S	SS
Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari pengisian Kartu Rencana Studi pada situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) UAJY.	1	3	23	50	24
Situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) UAJY dapat diakses kapan saja dan di mana saja.	0	3	12	45	41
Situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) UAJY menyediakan tombol navigasi yang mudah untuk digunakan.	1	6	16	53	25
Anda merasa puas dengan penggunaan dari SIAKAD.	2	3	22	48	26

$$RK = \frac{(1 \times 4) + (2 \times 15) + (3 \times 73) + (4 \times 196) + (5 \times 116)}{404} = 4,0 \quad [16]$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai rata-rata yang didapatkan terhadap aspek penilaian kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebesar 4,0. Dari tabel kategori penilaian tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan aspek penilaian kemudahan penggunaan (*ease of use*) termasuk sebagai kategori puas dan memiliki level kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan pengalaman pengguna diketahui bahwa situs Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta memiliki kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti pengguna membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari fungsi yang ada di situs ini, dapat diakses di mana saja dan kapan saja, dan situs ini menyediakan tombol navigasi yang mudah untuk digunakan sehingga pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang disajikan dari situs ini.

**4. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis kepuasan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan metode yaitu *End-User Computing Satisfaction*, dapat disimpulkan bahwa situs ini memiliki keunggulan, terkhusus pada isi (*content*) yang disajikan kepada pengguna. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, secara keseluruhan 5 aspek penilaian dari metode EUCS masuk ke dalam kategori puas dan level kepuasan yang tinggi. Berikut merupakan rincian dari setiap aspek penilaian: isi (*content*) dengan nilai sebesar 4,1, akurasi (*accuracy*) dengan nilai sebesar 3,7, bentuk (*format*) dengan nilai sebesar 4,0,

ketepatan waktu (*timeliness*) dengan nilai sebesar 3,6, dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan nilai sebesar 4,0.

Dengan demikian, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat mengembangkan dan menambahkan komponen penilaian yang berbeda serta melibatkan lebih banyak responden sehingga memungkinkan untuk mendapatkan hasil analisis penelitian yang lebih komprehensif terhadap penelitian yang serupa.

## Referensi

- [1] R. A. Purwati, E. Nuraina, and E. E. Yusdita, "Studi Fenomenologi Perilaku Mahasiswa Pengguna Krs Online," *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, vol. 13, no. 1, pp. 51–64, 2021, doi: 10.33508/jako.v13i1.2699.
- [2] I. N. Astutik, Y. Amrozi, and F. Muslihul Amin, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di UIN Sunan Ampel Surabaya Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Syntax Admiration*, vol. 2, no. 11, pp. 2096–2104, Nov. 2021, doi: 10.46799/jsa.v2i11.333.
- [3] N. Shofa and E. L. Tri Lestari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, "Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Aplikasi KRS Online terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya," 2021. [Online]. Available: <http://journal.febubhara-sby.org/uaj>
- [4] J. N. Tunliu and T. A. Kurniawan, "Pengembangan Sistem Manajemen Kartu Rencana Studi (KRS) berbasis Web (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teologi Tawangmangu)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [5] J. N. Tunliu and T. A. Kurniawan, "Pengembangan Sistem Manajemen Kartu Rencana Studi (KRS) berbasis Web (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teologi Tawangmangu)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [6] M. Nufus, N. Adhalia, I. Airanda, M. Akbar, S. Maulana, and J. Salat, "Analisis Antarmuka Pengguna Pada KRS Online Dengan Pendekatan Human Computer Interaction (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Jabal Ghafur)," 2024.
- [7] L. U. Hasanah, U. Inayatun, T. Amelia, and I. Setiawan, "Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto dengan Menggunakan Framework ITIL V4," *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, pp. 913–920, 2024.
- [8] P. Hari Adi, "Partisipasi Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi (Telaah Literatur)," 2006. [Online]. Available: <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=AKU>
- [9] N. Adha Oktarini Saputri, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 2, no. 1, 2020, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [10] Prof. Dr. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," Bandung: CV.Alfabeta, 2013.
- [11] S. H. Rosyida, R. Priantilianingtiasari, M. Bisnis, S. Uin, and A. R. Tulungagung, "Pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan dan letak geografis terhadap loyalitas pelanggan pada via salon Trenggalek," *Jurnal Maneksi*, vol. 12, no. 3, 2023.
- [12] A. Budi Pratomo, M. A. Kurnia Harahap, T. Oswari, P. M. Akhirianto, and A. Widarman, "The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User," *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, pp. 78–83, Apr. 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.205.
- [13] R. Akbar, A. Salam, P. Studi Manajemen Informatika, S. Indonesia Banda Aceh, K. Banda Aceh, and P. Aceh, "Jurnal Sistem Komputer (SISKOM) Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Institut Seni Budaya Indonesia Aceh," 2024. [Online]. Available: <https://journal.stmiki.ac.id>

- [14] N. Shofa and E. L. Tri Lestari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Aplikasi KRS Online terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya,” 2021. [Online]. Available: <http://journal.febubhara-sby.org/uaj>
- [15] J. Khatib Sulaiman, A. Salsabila Ariska, M. Rudi Sanjaya, and U. Sriwijaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, vol. 12, no. 6, pp. 2023–4038.
- [16] J. Khatib Sulaiman, A. Salsabila Ariska, M. Rudi Sanjaya, and U. Sriwijaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, vol. 12, no. 6, pp. 2023–4038.