

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE *END-USER*
COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS: UNIVERSITAS
BHAYANGKARA SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

NUR AINI

17082010002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA)**

Disusun Oleh:

NUR AINI

17082010002

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 8 Januari 2021

Pembimbing:

1.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19930316 201903 2 020

Tim Penguji:

1.



Eka Dya Wahyuni, S.Kom. M.Kom.
NPT. 3 8412 13 0356 1

2.



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 8107 13 0358 1

3.



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 201803 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.

NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA)**

Disusun Oleh:

NUR AINI

17082010002

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2021 pada Tanggal 8 Januari 2021**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.

NPT. 3 7805 07 0218 1



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.

NPT. 3 7903 04 0197 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : NUR AINI

NPM : 17082010002

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 8 Januari 2021 dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA)**


Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 14 Januari 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Eka Dyar Wahyuni, S.Kom. M.Kom. {  }

NPT. 3 8412 13 0356 1

2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. {  }

NPT. 3 8107 13 0358 1

3. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. {  }

NIP. 19870519 201803 1 001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 201903 2 020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NUR AINI
NPM : 17082010002
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 14 Januari 2021

Hormat saya,



NUR AINI

NPM. 17082010002

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik
Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus:
Universitas Bhayangkara Surabaya)

Pembimbing 1 : Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Dengan adanya penerapan sistem informasi akademik atau *e-learning*, universitas atau institusi dapat memenuhi tuntutan kebutuhannya dalam proses belajar mengajar yang fleksibel dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan. Begitu pula dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang diterapkan di Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara). Sistem informasi manajemen ini merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah model *end-user computing satisfaction* yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya dan apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 363 responden yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Bhayangkara Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *R-square* sebesar 45,4% yang menyatakan bahwa *information quality*, *system quality* dan *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *overall satisfaction* (kepuasan secara keseluruhan). Kemudian *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *information quality*. Lalu *support in sourcing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system quality*.

Kata Kunci : *End-User Computing Satisfaction*, Sistem Informasi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *End-user Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Universitas Bhayangkara Surabaya)" dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari tentunya terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kepada kakak kandung saya bernama Siti Sofiyah yang telah memberikan banyak sekali dukungan terutama perihal makanan sehingga penulis menjadi semangat
3. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom, M.Kom dan Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
6. Untuk Universitas Bhayangkara Surabaya, Bapak Fardanto dan Bapak Adiananda yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini
7. Kepada para responden yang terhormat, mohon maaf bila merepotkan dan terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis
8. Kepada Adelia, Fari, Eltria, Tata, Jihan dan Zelda yang selalu ada dan memberikan motivasi dan semangat untuk penulis
9. Kepada Reza, Okky, Famia, Inos, Iqbal, Alif, Putri, Adi, Anita, Anggun, Alfin, Afika, April, Icha, Laila, Kikik, Nisa dan Dwi Putri yang juga selalu memberikan dukungan, hiburan dan semangat untuk penulis
10. Kepada kakak tingkat angkatan 2016 yaitu Mbak Isni Yuniar dan Mbak Annisa Safrina yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis
11. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah terlibat.

Surabaya, Desember 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teknologi Informasi.....	10
2.2 Sistem Informasi Akademik.....	10
2.3 Kepuasan.....	11
2.4 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	12
2.4.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Profil Universitas Bhayangkara Surabaya.....	22
2.5.1 Sejarah Singkat.....	22
2.5.2 Visi dan Misi.....	24

2.5.3 Tujuan.....	24
2.5.4 Sasaran Pokok.....	25
2.5.5 Fungsi Pokok dan Tugas Pokok.....	26
2.6 Data Primer.....	28
2.7 Data Sekunder.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Alur Penelitian	30
3.2 Studi Literatur.....	30
3.3 Studi Lapangan	31
3.4 Identifikasi Masalah	31
3.5 Penyusunan Model Konseptual	31
3.6 Penyusunan Hipotesis Penelitian	32
3.6.1 Definisi Operasional.....	33
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.7.1 Populasi	35
3.7.2 Teknik Sampling	35
3.7.3 Ukuran Sampel.....	36
3.7.4 Skala Likert.....	39
3.7.5 Sumber Pengumpulan Data	40
3.8 Penyusunan Instrumen Pernyataan	40
3.9 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
3.9.1 Uji Validitas.....	43
3.9.2 Uji Reliabilitas	47
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	48

3.10.1 Analisis Deskriptif	48
3.10.2 Analisis Inferensial.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Data Demografi Responden.....	52
4.1.1 Usia.....	52
4.1.2 Jenis Kelamin.....	53
4.1.3 Program Studi	54
4.1.4 Angkatan (Tahun Masuk)	55
4.1.5 Intensitas Penggunaan	56
4.1.6 Fungsi yang Digunakan.....	57
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	57
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	58
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	59
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	60
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	62
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	63
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	64
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Interface</i>	66
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Training</i>	67
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>In Sourcing</i>	69
4.2.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i>	70
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	71
4.3.1 <i>Outer Model</i>	71
4.3.2 <i>Inner Model</i>	80

4.3.3 Uji Hipotesis	83
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.4.1 Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i>	86
4.4.2 Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i>	87
4.4.3 Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Information Quality</i>	89
4.4.4 Hubungan <i>Support In Sourcing</i> terhadap <i>System Quality</i>	90
4.4.5 Hubungan <i>Support In Sourcing</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Setiap Program Studi	38
Tabel 3.3 Proporsi Sampel Setiap Angkatan.....	38
Tabel 3.4 Tabel Skala Likert	39
Tabel 3.5 Instrumen Pernyataan	41
Tabel 3.6 Perbandingan Nilai AVE	46
Tabel 3.7 Nilai <i>discriminant validity</i>	46
Tabel 3.8 Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha</i>	47
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	58
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i>	59
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	60
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	60
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	61
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i>	61
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	62
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	63
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	63
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	64

Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	65
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	65
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Interface</i>	66
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Interface</i>	67
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Training</i>	68
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Training</i>	68
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>In Sourcing</i>	69
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>In Sourcing</i>	69
Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i>	70
Tabel 4.20 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Overall Satisfaction</i>	71
Tabel 4.21 <i>Loading factor first order</i> variabel <i>information quality</i>	72
Tabel 4.22 <i>Loading factor first order</i> variabel <i>system quality</i>	73
Tabel 4.23 <i>Loading factor second order</i>	74
Tabel 4.24 <i>Loading factor second order</i> baru	76
Tabel 4.25 Perbandingan AVE.....	78
Tabel 4.26 Nilai <i>discriminant validity</i>	79
Tabel 4.27 <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha</i>	79
Tabel 4.28 Nilai <i>R-square</i>	80
Tabel 4.29 Nilai <i>q-square</i>	81
Tabel 4.30 Nilai <i>model fit</i>	82
Tabel 4.31 Nilai Uji Hipotesis.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Dashboard</i> SIM Ubhara.....	3
Gambar 2.1 Model EUCS Doll and Torkzadeh (1988)	12
Gambar 2.2 Model Modifikasi EUCS	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian	32
Gambar 4.1 Usia Responden	52
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 4.3 Program Studi Responden.....	54
Gambar 4.4 Angkatan Tahun Masuk Responden	55
Gambar 4.5 Intensitas Penggunaan Responden.....	56
Gambar 4.6 Fungsi yang Digunakan	57
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS 6.0	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian dari Universitas Bhayangkara Surabaya.....	102
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner <i>Online</i>	103
Lampiran 3. Pengujian Data Demografi Responden.....	116
Lampiran 4. Analisis Deskriptif Variabel	122
Lampiran 5. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis.....	132
Lampiran 6. Nilai <i>loading factor</i>	130
Lampiran 7. Nilai baru <i>loading factor</i>	132