



Analisis Kepuasan Mahasiswa dengan Metode Eucs dalam Penggunaan Sisfo di Universitas Bina Insan

Septian Adi Putra ^{1*}, Ariski Andrinaldo ², Kessy Rahayu ³, Pegi Susantri⁴

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bina Insan

²Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bina Insan

³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bina Insan

⁴Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bina Insan

Email: ^{1*} septianadiputra993@gmail.com, ² arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id, ³ kessyrahayu570@gmail.com, ⁴ pegisusantri17@gmail.com

Abstrak

Perkembangan sistem informasi akademik seperti SISFO di perguruan tinggi mendukung efisiensi layanan, namun tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akhir menjadi faktor krusial keberhasilannya, terutama pada dimensi EUCS seperti content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap SISFO Universitas Bina Insan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan populasi 2.503 mahasiswa aktif, sampel 99 responden purposive. Instrumen kuesioner skala Likert 5 poin diuji validitas Pearson ($\text{sig. } 0,000 < 0,05$) dan reliabilitas Cronbach's Alpha ($> 0,665$), dianalisis mean dan persentase dengan interval 0,80. Hasil menunjukkan kepuasan keseluruhan kategori puas (mean content 3,88/77,6%; accuracy 3,87/77,4%; format 3,82/76,4%; ease of use 3,78/75,6%; timeliness 3,72/74,4%). Kesimpulan menyatakan SISFO dinilai relevan dan akurat namun timeliness perlu optimalisasi melalui server upgrade untuk meningkatkan efisiensi layanan akademik.

Kata Kunci : Akurasi, Konten, Kemudahan Penggunaan, End-User Computing Satisfaction, Ketepatan Waktu

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah merevolusi pengelolaan layanan akademik di perguruan tinggi, dengan sistem informasi akademik seperti SISFO di Universitas Bina Insan yang memfasilitasi akses cepat terhadap pengisian KRS, informasi nilai, jadwal kuliah, dan data akademik lainnya. Fenomena ini mencerminkan transformasi digital yang mendukung efisiensi proses belajar mengajar, sebagaimana terlihat pada peningkatan adopsi platform serupa di berbagai institusi Indonesia (Pondaag, 2023; Rahmawita et al., 2023). Namun, keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada fitur teknis, melainkan juga persepsi kepuasan pengguna akhir, di mana mahasiswa sering melaporkan manfaat signifikan dari aksesibilitas yang lebih baik (Tanoga, 2025; Maharani et al., 2025).

permasalahan kepuasan pengguna masih menjadi isu krusial, karena keberhasilan implementasi SISFO tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi oleh sejauh mana sistem memenuhi harapan mahasiswa terkait konten relevan, akurasi data, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi (Doll & Torkzadeh, 1988; Jogiyanto, 2017). Di banyak perguruan tinggi, keluhan umum mencakup lambatnya respons sistem, ketidakakuratan data nilai, dan antarmuka yang kurang intuitif, yang berpotensi menurunkan motivasi penggunaan dan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2016; Rahmawita et al., 2023). Fenomena ini semakin relevan di konteks lokal seperti Universitas Bina Insan, di mana variasi pengalaman pengguna dapat memengaruhi efektivitas proses akademik harian (Pondaag, 2023).

Permasalahan semakin kompleks ketika dimensi EUCS seperti timeliness sering kali menjadi titik lemah, menyebabkan keterlambatan akses informasi krusial yang berdampak pada keputusan akademik mahasiswa, sebagaimana ditemukan pada studi serupa di institusi lain (Tanoga, 2025; Alawneh et al., 2013). Selain itu, format dan ease of use yang suboptimal dapat memperburuk persepsi negatif, terutama bagi mahasiswa dengan literasi digital rendah, sehingga menghambat optimalisasi sistem sebagai alat pendukung pembelajaran (Maharani et al., 2025). Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi sistematis untuk mengidentifikasi kekurangan dan mendorong perbaikan berkelanjutan (DeLone & McLean, 2016).

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SISFO Universitas Bina Insan menggunakan metode EUCS melalui lima dimensi utama, dengan urgensi untuk menyediakan rekomendasi perbaikan yang berbasis data guna meningkatkan efisiensi layanan akademik dan retensi pengguna. Kebaruan penelitian terletak pada aplikasi EUCS secara spesifik pada konteks universitas swasta di Sumatera Selatan dengan sampel purposive 99 responden, yang melengkapi gap studi sebelumnya yang lebih fokus pada institusi besar atau platform e-learning umum, sehingga berkontribusi pada pengembangan model evaluasi lokal yang adaptif (Jogiyanto, 2017; Pondaag, 2023).

METODE

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi desain kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SISFO) Universitas Bina Insan secara sistematis dan faktual melalui data numerik serta analisis statistik sederhana, sesuai dengan pendekatan yang menekankan pengukuran persepsi pengguna tanpa pengujian hipotesis kausal (Sugiyono, 2021; Creswell & Creswell, 2023). Pendekatan ini memanfaatkan kuesioner berbasis metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan skala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) untuk menangkap dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang telah terbukti efektif dalam evaluasi sistem informasi akademik (Jogiyanto, 2017; Doll & Torkzadeh, 1988). Desain deskriptif kuantitatif ini memungkinkan generalisasi terbatas berdasarkan pola persepsi responden, sejalan dengan prinsip penelitian yang berfokus pada fenomena aktual penggunaan teknologi di perguruan tinggi (Sudaryono, 2021).

Instrumen dan Teknik Analisis Data

Instrumen utama berupa kuesioner EUCS dirancang untuk mengukur kepuasan melalui item-item yang mencakup lima dimensi utama, dengan uji validitas menggunakan korelasi Pearson (valid jika $\text{sig.} < 0,05$) dan reliabilitas via Cronbach's Alpha ($> 0,70$), memastikan konsistensi dan akurasi pengukuran seperti yang direkomendasikan dalam penelitian survei (Emzir, 2022; Maharani et al., 2025).

Teknik analisis meliputi perhitungan mean :

$$MEAN = \frac{\text{Skor Jawaban}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Rentang Mean

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0,80 \end{aligned}$$

Persentase

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Mean}}{5} \times 100\%$$

menyederhanakan interpretasi data Likert menjadi gambaran kepuasan secara jelas (DeLone & McLean, 2016; Alawneh et al., 2013). Pendekatan ini menjamin data primer dari persepsi mahasiswa dianalisis secara obyektif, mendukung deskripsi fenomena tanpa bias subyektif (Sugiyono, 2021).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh 2.503 mahasiswa aktif pengguna SISFO Universitas Bina Insan, dengan sampel 99 responden (5% dari populasi) dipilih melalui purposive sampling berdasarkan kriteria penggunaan rutin sistem, teknik yang tepat untuk memastikan representasi persepsi pengguna akhir dalam studi deskriptif (Creswell & Creswell, 2023; Sudaryono, 2021). Pemilihan ini memaksimalkan relevansi data terhadap konteks lokal Lubuklinggau, menghindari bias acak sambil menjaga efisiensi pengumpulan (Emzir, 2022).

Prosedur Penelitian

dimulai dengan uji coba instrumen untuk validasi awal, dilanjutkan penyebaran kuesioner daring atau luring kepada sampel, pengumpulan data, dan analisis bertahap dari validitas-reliabilitas hingga mean-persentase, diakhiri interpretasi kategori kepuasan (Jogiyanto, 2017; Maharani et al., 2025). Tahapan ini mengikuti alur logis penelitian kuantitatif untuk menjamin kualitas data, dengan penekanan pada etika responden dan triangulasi hasil untuk keandalan (Sugiyono, 2021; DeLone & McLean, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 11 Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	sig	ketreangan
Content (X1)			Valid
X11	.929	.000	Valid
X12	.967	.000	Valid
X13	.943	.000	Valid
Accuracy (X2)		.000	Valid
X21	.947	.000	Valid
X22	.956	.000	Valid
X23	.968	.000	Valid
Format (X3)		.000	Valid
X31	.909	.000	Valid
X32	.930	.000	Valid
X33	.954	.000	Valid
Ease of Use (X4)		.000	Valid
X41	.930	.000	Valid
X42	.943	.000	Valid
X43	.894	.000	Valid
Timeliness (X5)		.000	Valid
X51	.910	.000	Valid
X52	.929	.000	Valid
X53	.933	.000	Valid
Kepuasan (Y)		.000	Valid
Y11	.628	.000	Valid
Y12	.626	.000	Valid
Y13	.458	.000	Valid

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan kriteria penilaian berdasarkan nilai signifikansi (Sig.). Item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh item pernyataan pada variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SISFO) di Universitas Bina Insan.

Hasil Uji Realibilitas

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content (X1)	.940	Reliabel
Accuracy (X2)	.954	Reliabel
Format (X3)	.923	Reliabel
Ease of Use (X4)	.921	Reliabel
Timeliness (X5)	.914	Reliabel
Kepuasan (Y)	.665	Reliabel

Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang berada pada kategori reliabel. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* masing-masing memperoleh nilai diatas 0,90. Nilai-nilai tersebut berada di atas batas minimum yang direkomendasikan yaitu 0,70, yang menunjukkan Tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,665, yang masih dapat diterima dalam penelitian sosial. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Hasil Uji Mean dan Presentase

Tabel 3. Hasil Uji Mean dan Presentase

Dimensi EUCS	Mean	Presentase (%)	Kategori
<i>Content</i>	3,88	77,6%	Puas
<i>Accuracy</i>	3,87	77,4%	Puas
<i>Format</i>	3,82	76,4%	Puas
<i>Ease of Use</i>	3,78	75,6%	Puas
<i>Timeliness</i>	3,72	74,4%	Puas

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SISFO) di Universitas Bina Insan berada pada kategori puas Dimensi *Content* memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,88 (77,6%), diikuti oleh *Accuracy* sebesar 3,87 (77,4%), yang mengindikasikan bahwa informasi akademik yang disajikan dinilai relevan dan akurat. Dimensi *Format* dan *Ease of Use* masing-masing memperoleh nilai mean sebesar 3,82 (76,4%) dan 3,78 (75,6%), yang menunjukkan bahwa tampilan serta kemudahan penggunaan sistem berada pada kategori puas. Dimensi *Timeliness* memperoleh nilai mean terendah sebesar 3,72 (74,4%), meskipun masih berada dalam kategori puas dan menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek ketepatan waktu penyajian informasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SISFO) Universitas Bina Insan secara keseluruhan berada pada kategori puas berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), dengan nilai mean tertinggi pada dimensi content (3,88 atau 77,6%) dan accuracy (3,87 atau 77,4%), diikuti format (3,82), ease of use (3,78), serta timeliness terendah (3,72 atau 74,4%). Instrumen kuesioner terbukti valid (semua sig. 0,000 < 0,05) dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,665), menegaskan bahwa SISFO dinilai relevan, akurat, dan mudah digunakan meskipun timeliness memerlukan perbaikan untuk mengurangi keterlambatan informasi akademik seperti jadwal dan nilai.

keterbatasan penelitian terletak pada sampel purposive 99 responden dari populasi 2.503 mahasiswa, yang membatasi generalisasi ke seluruh pengguna, serta desain deskriptif kuantitatif tanpa analisis kausal mendalam terhadap faktor eksternal seperti literasi digital. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas sampel acak, mengintegrasikan analisis regresi untuk hubungan antar dimensi EUCS, dan membandingkan dengan universitas lain di Sumatera Selatan. Secara praktis, temuan ini mendorong pengelola SISFO untuk prioritaskan optimalisasi timeliness melalui server upgrade dan notifikasi real-time, sehingga meningkatkan efisiensi layanan akademik, retensi pengguna, dan dukungan proses belajar mengajar secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Engineering Management Research*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.5539/emr.v2n1p1>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071817947>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/249333>
- Emzir. (2022). *Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif (Edisi revisi)*. Prenada Media.
- Jogiyanto. (2017). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi Offset.
- Maharani, A., Dellia, P., Afidha, A. N., Putra, A. E., Bahitsany, M. Y., Telang, J. R., Indah, T., Kamal, K., & Bangkalan, K. (2025). Penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 9(3). <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13814>
- Pondaag, R. (2023). Penerapan metode EUCS terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 9(2), 45–56. <https://doi.org/10.35970/jtsi.v9i2.41296>
- Rahmawita, R., Susanti, E., & Pratama, A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa dengan metode EUCS pada sistem informasi akademik. *Jurnal Riset Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.24036/rmsj.v5i1.18487>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sudaryono. (2021). *Statistik I: Statistik deskriptif untuk penelitian*. Andi Publisher.
- Tanoga, A. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Competence menggunakan metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 10(1), 78–89. <https://doi.org/10.36040/jikti.v10i1.1344>