

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PADA UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END
USER COMPUTING SATISFACTION)**

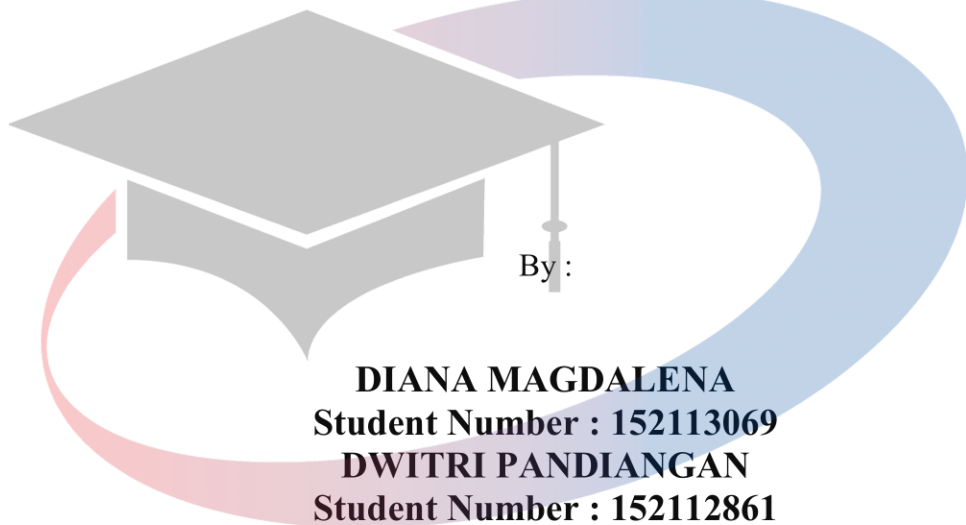


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE EVALUATION OF USER SATISFACTION ON ACADEMIC
INFORMATION SYSTEM IN HKBP NOMMENSEN
UNIVERSITY OF MEDAN USING THE MODEL EUCS (END
USER COMPUTING SATISFACTION)**

FINAL RESEARCH



By :

DIANA MAGDALENA

Student Number : 152113069

DWITRI PANDIANGAN

Student Number : 152112861

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PADA UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
MEDAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END
USER COMPUTING SATISFACTION)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

DIANA MAGDALENA
NIM : 152113069
DWITRI PANDIANGAN
NIM : 152112861

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Roni Yunis, S.Kom., M.T



Desi Arisandy, S.Kom., MM

Medan, Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.T.I

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Diana Magdalena
NIM : 15.211.3069
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Pada Universitas HKBP Nommensen Medan dengan Menggunakan Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)
Tempat Penelitian : Universitas HKBP Nommensen Medan
Alamat Penelitian : Jalan Sutomo No.4A
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4522922

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh - sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Diana Magdalena

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Dwitri Pandiangan
NIM : 15.211.2861
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Pada Universitas HKBP Nommensen Medan dengan Menggunakan Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)
Tempat Penelitian : Universitas HKBP Nommensen Medan
Alamat Penelitian : Jalan Sutomo No.4A
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4522922

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Dwitri Pandiangan

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (*END- USER COMPUTING SATISFACTION*)

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) 1988. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik pada Universitas HKBP Nommensen Medan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pentingnya variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu (variabel bebas) terhadap kepuasan pengguna (variabel terikat) sistem. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan sebanyak 218 responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar dan diolah menggunakan teknik analisis yaitu SPSS 20. Dari hasil penelitian, diperoleh 4 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis ditolak.

Kata Kunci: *EUCS, Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pengguna, Spss 20*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

THE EVALUATION OF USER SATISFACTION ON ACADEMIC INFORMATION SYSTEM IN HKBP NOMMENSEN UNIVERSITY OF MEDAN USING THE MODEL EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)

Abstract

This research was conducted by adopting the 1988 EUCS (End-User Computing Satisfaction) model. The purpose of this study was to evaluate the level of satisfaction of users of the Academic Information System at HKBP Nommensen University in Medan and to find out how much influence the contents variable, accuracy, shape, user convenience had and timeliness (independent variables) of user satisfaction (dependent variable) system. The sample used in this study were 218 students of the Faculty of Economics, University of HKBP Nommensen Medan. Data obtained through questionnaires distributed and processed using analytical techniques namely SPSS 20. From the results of the study, obtained 4 accepted hypotheses and 1 hypothesis rejected.

Keywords: EUCS, Content, Accuracy, Form, User Ease, Timeliness, User Satisfaction, Spss 20

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah: “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Pada Universitas HKBP Nommensen Medan dengan Menggunakan Model *EUCS (End-User Computing Satisfaction)*”. Akan tetapi sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Ketua Program Studi Informai STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
7. Bapak Paulus, S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan.

8. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.
9. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan selama kuliah di STMIK Mikroskil.
10. Pimpinan dan staff Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk menganalisis Portal Akademik Universitas HKBP Nommensen Medan.
11. Kepada Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang telah memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca. Sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2019

Penulis,

Diana Magdalena

Dwitri Pandiangan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Informasi.....	6
2.1.1 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)	7
2.1.2 Sistem Informasi Akademik Universitas HKBP Nommensen.....	9
2.2 Model (End-User Computing Satisfaction) EUCS	10
2.3 Penelitian Terdahulu.....	14
2.4 Kerangka/Model Konseptual.....	22
2.5 Pengembangan Hipotesis	23
2.5.1 Pengaruh Isi terhadap Kepuasan Pengguna.....	23
2.5.2 Pengaruh Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna	24
2.5.3 Pengaruh Bentuk terhadap Kepuasan Pengguna.....	25
2.5.4 Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna	26

2.5.5 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna.....	26
--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN28

3.1 Desain Penelitian.....	28
----------------------------	----

3.2 Objek Penelitian.....	29
---------------------------	----

3.3 Populasi dan Sampel.....	29
------------------------------	----

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
----------------------------------	----

3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	33
--	----

3.5.1 Variabel Penelitian.....	33
--------------------------------	----

3.5.2 Defenisi Operasional Variabel.....	33
--	----

3.6 Teknik analisis data.....	44
-------------------------------	----

3.6.1 Statistik Deskriptif.....	44
---------------------------------	----

3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	44
------------------------------------	----

3.6.2.1 Uji Validitas.....	44
----------------------------	----

3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
-------------------------------	----

3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	46
------------------------------------	----

3.6.3.1 Uji Multikolineritas.....	46
-----------------------------------	----

3.6.3.2 Uji Normalitas.....	47
-----------------------------	----

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
--------------------------------------	----

3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	49
--------------------------------	----

3.6.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	49
---	----

3.6.4.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN52

4.1 Hasil Penelitian.....	52
---------------------------	----

4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	52
--	----

4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	53
--	----

4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	54
---------------------------------------	----

4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	56
------------------------------------	----

4.1.4.1 Uji Validitas	56
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.5.1 Uji Multikolinieritas	60
4.1.5.2 Hasil Uji Normalitas.....	61
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	66
4.1.6.1 Hasil Uji t (Uji signifikansi Parsial)	66
4.1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.1.8 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Evaluasi End-User Computing Satisfaction	11
Gambar 2. 2 Model EUCS yang dikembangkan.....	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas - Histogram US	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas - P-Plot Kepuasan Pengguna.....	60
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	29
Tabel 3. 2 Prodi Pengguna SISFO Akademik	30
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	37
Tabel 3. 4 Koefisien Korelasi	45
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Isi	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Akurasi.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Bentuk.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kemudahan Pengguna	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu.....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	59
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Multikolinieritas Nilai Correlation	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser – Kepuasan Pengguna.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji t – Kepuasan Pengguna	67
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	69

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	83
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif.....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	92
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	93
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94
Lampiran 9 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	95
Lampiran 10 screenshot SISFO Akademik.....	96
Lampiran 11 tabel r.....	98
Lampiran 12 tabel t.....	99



UNIVERSITAS
MIKROSKIL