

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* (STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI SMAN 1 GEGESIK)

Oleh

AZIZAH BALDAH

20103012

SinegesJuara adalah sebuah aplikasi presensi kehadiran siswa yang dibuat untuk memantau kehadiran siswa secara berkala, memungkinkan para guru untuk mengetahui kehadiran siswa setiap saat dan merekap hasil presensi sebagai parameter penilaian dalam raport kehadiran. Meskipun SinegesJuara cukup dinikmati, terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna salah satunya terjadi error saat memindai *barcode*, ketidaksesuaian hasil *input* admin setelah melakukan pindai *barcode* dan desain tampilan yang kurang menarik. Oleh karena itu, dilakukan analisis faktor kepuasan pengguna SinegesJuara dengan menggabungkan indikator dari metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Tujuan penelitian ini untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sinegesjuara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan perhitungan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel minimal, yang diperoleh sebanyak 91 orang. Analisis data menggunakan pendekatan SEM-PLS dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi SinegesJuara mempunyai tingkat kepuasan sebanyak 78,77%, yang tergolong kategori "Puas". Hal ini menunjukkan bahwa SinegesJuara berfungsi dengan baik sesuai tujuannya dan pengguna merasa puas dalam penggunaannya. Hasil dari delapan hipotesis yang diajukan, tiga diantaranya diterima dan lima lainnya ditolak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using*, *format* terhadap *attitude toward using* dan *attitude toward using* terhadap *satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh rekomendasi antara lain, melakukan survei kepuasan pengguna secara rutin, menyediakan panduan bagi pengguna yang mengalami kesulitan, mengembangkan serta memperbarui sistem, memperhatikan kecepatan sistem, memberikan pelayanan yang baik dan cepat dari awal hingga tahap selanjutnya, dan menyediakan saluran pelaporan masalah.

Kata kunci: EUCS, Kepuasan Pengguna, SEM-PLS, SinegesJuara, TAM.