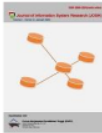


Analisis Kepuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS Delone Mclean dan Self-Efficacy

By Sarah Astiti



Analisis Kepuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS Delone Mclean dan Self-Efficacy

Nurul Fitriani, Sarah Astiti¹, Rona Nisa Sofia Amriza^{2,3}

Fakultas Teknik Informatika, Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas
Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah,
Indonesia

Email: ¹18103053@ittelkom-pwt.ac.id, ²sarah@ittelkom-pwt.ac.id, ³rona@ittelkom-pwt.ac.id

Email Penulis Korespondensi: sarah@ittelkom-pwt.ac.id

Submitted: 09/12/2022; Accepted: 19/01/2023; Published: 21/01/2023

Abstrak—Modernisasi teknologi berkembang begitu pesat sehingga masyarakat sangat bergantung pada teknologi tersebut. Teknologi telah memberikan dampak besar pada aspek kehidupan manusia dan telah memainkan peran besar di kehidupan masyarakat luas, terutama dibidang pendidikan. Teknologi informasi telah berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan. Sistem informasi adalah satu kesatuan unit dari teknologi informasi dan merupakan kegiatan untuk mendukung operasi serta manajemen didalam penggunaan teknologi. Salah satu penggunaan sistem informasi dibidang pendidikan yaitu Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA). BIMA adalah sistem informasi yang berfungsi guna melaporkan kegiatan penelitian seperti perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan. BIMA juga diimplementasikan di lingkungan sivitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Namun, didalam penggunaan BIMA masih memiliki beberapa permasalahan pada infrastruktur dan sistem yang membuat ketidakpuasan pada saat pengguna melakukan akses. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu analisis kepuasan pengguna terhadap BIMA. Pada penelitian ini menggunakan Integrasi Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Delone Mclean*, dan *Self-Efficacy*. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna BIMA. Teknik pengujian yang digunakan yaitu *SEM-PLS*. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh lima variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu, *Information Quality*, *System Quality*, dan *Self-Efficacy* terhadap *User Satisfaction*, variabel *Technical Support* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *System Quality*, dan variabel *System Quality* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *Information Quality*. Terdapat satu hipotesis tidak berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Technical Support* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *p-values* >0,05 yaitu sebesar 0,478 dan nilai *t-statistic* <1,64 yaitu 0,032.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna; BIMA; EUCS; Delone Mclean; Self-Efficacy; SEM-PLS

Abstract—Technology modernization is developing so fast that people have become dependent on it. Technology has a major impact on human life. It plays a larger role in the life of a wider community, especially in education, where it plays a role as a knowledge provider. The information system is an integrated unit of information technology and an activity to support operations and management to use the technology. One of the information systems used in education is the Research and Community Service Information Base (BIMA). BIMA is an information system that reports research activities such as planning, implementation, and reporting. BIMA implementation is within the Academic Community of the Telkom Purwokerto Institute of Technology. However, BIMA still has several problems with the infrastructure and systems, creating dissatisfaction when users access it. Based on these conditions, an analysis of user satisfaction with BIMA is needed. This study uses the EUCS, Delone Mclean, and Self-Efficacy Model Integration. This study analyzes user satisfaction levels and determines which factors significantly affect BIMA user satisfaction. The testing technique used is SEM-PLS. Based on the test results, there are five variables with a significant effect. Information Quality, System Quality, and Self-Efficacy significantly affected User Satisfaction. Technical Support significantly affected System Quality, and System Quality variables significantly affected Information Quality. One hypothesis has no significant effect on User Satisfaction, namely the Technical Support variable with *p-values* > 0.05, which is 0.478 and the *t-statistic* value <1.64, which is 0.032.

Keywords: User Satisfaction; BIMA; EUCS; Delone Mclean; Self-Efficacy; SEM-PLS

1. PENDAHULUAN

Modernisasi teknologi berkembang begitu pesat sehingga masyarakat sangat bergantung pada teknologi tersebut. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap orang [1]. Teknologi informasi telah berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan. Kemajuan teknologi yang pesat harus diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas pengetahuan serta Pendidikan [2]. Sistem informasi adalah satu kesatuan unit dari teknologi informasi dan merupakan kegiatan untuk mendukung operasi serta manajemen didalam penggunaan teknologi [3].

Sistem informasi adalah penyedia informasi yang lengkap dan menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai bidang khususnya pendidikan karena dapat mudah diakses tanpa Batasan. Hal ini yang membuat sistem informasi semakin populer diberbagai bidang seperti organisasi, instansi pemerintah, khususnya Pendidikan [4]. Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) adalah suatu sistem informasi yang berfungsi guna melaporkan kegiatan penelitian seperti perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan [5].

Penelitian dan Pengabdian merupakan implementasi dari komponen Tri Dharma Perguruan Tinggi yang menjadi tanggung jawab utama dari seorang dosen. Penelitian dan pengabdian masyarakat dijadikan standar oleh pemerintah guna mengelola serta menilai kinerja dosen melalui Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) dibawah tanggung jawab kementerian riset dan teknologi [3]. Penggunaan BIMA diimplementasikan di lingkungan sivitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pada penelitian ini



dilakukan penyebaran kuesioner pra penelitian yang digunakan sebagai data pendukung penelitian yang disebarkan kepada Dosen di lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Berdasarkan survei pra penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA). Permasalahan yang dirasakan oleh pengguna saat mengakses BIMA antara lain, terdapat fitur dalam sistem yang tidak berfungsi dengan baik dengan presentase sebesar 40,3%. Sering terjadinya *server* yang *down* sebesar 38,7%. Sistem yang kurang *responsive* dengan presentase sebesar 25,8%. Tampilan kurang menarik dan susah dipahami dengan presentase sebesar 16,1%. Tidak *user friendly* presentase sebesar 11,3%. Pengguna merasa sistem susah dioperasikan presentase sebesar 3,2%.

Hal 24 pada akhirnya mengarah pada tingkat kepuasan yang berbeda untuk setiap pengguna. Pengalaman pengguna merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem karena pada dasarnya sistem informasi dibangun diatas kebutuhan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna. Sistem informasi yang kompleks tidak menjamin kepuasan penggunaannya. Suatu sistem informasi bisa dikatakan berkualitas tinggi jika sesuai, memenuhi standar yang ditetapkan, dan terus mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi. Di sisi lain, sistem dapat dinyatakan gagal jika pengguna merasakan sedikit atau bahkan tidak ada manfaat dari sistem tersebut. Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak diukur dari kompleksitas sistem tersebut, tetapi dari manfaat yang diberikan sistem tersebut kepada penggunanya [6]. Berdasarkan uraian tersebut maka diperlukan suatu analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi BIMA, dimana hasil dari analisis penelitian yang dilakukan dapat membantu meningkatkan perbaikan pada kinerja sistem. Dampak yang terjadi apabila penelitian mengenai kepuasan pengguna BIMA tidak dilakukan, maka tidak akan ada pembaharuan pada sistem tersebut.

Saat ini banyak sekali metodologi yang dapat digunakan dalam menentukan keberhasilan suatu sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode pengukuran kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dengan metode perbandingan antara harapan dan kenyataan pengguna dari suatu sistem informasi. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) [7]. Kekurangan model EUCS yaitu merupakan model pengukuran lama yang memerlukan pengembangan lebih lanjut [8]. Bentuk model pengukuran kepuasan pengguna lainnya yaitu *Self-Efficacy*. *Self-Efficacy* merupakan salah satu keyakinan yang memotivasi berdasarkan motivasi nilai yang diharapkan dapat membantu mengukur suatu sistem [9]. Selain itu, terdapat model keberhasilan sistem informasi *Delone Mclean* yaitu untuk mengevaluasi sistem informasi dari berbagai perspektif untuk menyediakan kerangka evaluasi yang komprehensif guna menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Model keberhasilan sistem informasi *Delone Mclean* paling banyak digunakan oleh peneliti dan direkomendasikan karena dianggap paling komprehensif. Model kesuksesan SI ini pertama kali diusulkan oleh *Delone Mclean* pada tahun 1992. Model ini kemudian dikenal dengan *D&M IS Success Model*, di tahun 2004 model ini lebih disempurnakan [10].

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian diantaranya penelitian dengan judul "*Evaluating Electronic Health Records Systems in Jordan Extending EUCS with Self-Efficacy*", menemukan hasil bahwa kualitas sistem, efikasi diri, dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap EUCS [8]. Penelitian berjudul "*An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy*", menemukan hasil bahwa efikasi diri mempunyai peran penting dalam memprediksi kepuasan pengguna *e-learning* [11]. Penelitian "*Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: Conceptual models*", menemukan hasil bahwa format yang diturunkan dari model EUCS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [12]. Penelitian "*Self-efficacy a critical factor of information system: An investigation using DeLone McLean*", menemukan hasil bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi model *Delone Mclean* antara lain efikasi diri dan kualitas sumber daya manusia dalam penggunaan sistem EIS [13]. Selanjutnya penelitian yang berjudul "*User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model*", menemukan hasil bahwa pengguna aplikasi *primary care* merasa puas dengan indeks yang diperoleh sebesar 75,5 [14]. Berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu terdapat *gap* dengan penelitian yang dilakukan yaitu lebih berfokus kepada pemilihan studi kasus atau objek. Penelitian sebelumnya membahas mengenai kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi berbasis website maupun aplikasi di bidang pendidikan, pemerintahan, kesehatan dan layanan publik.

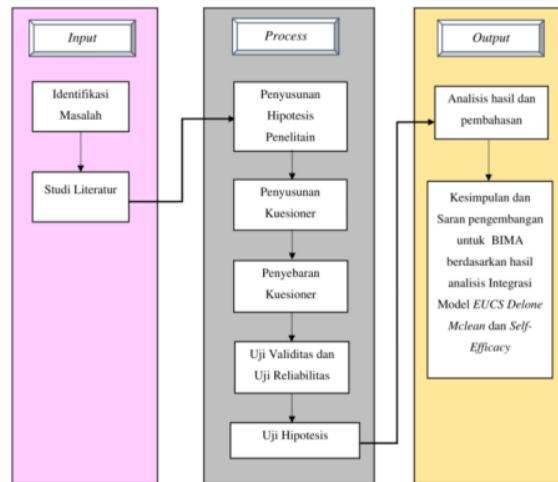
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA). Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengembang aplikasi didalam upaya pengembangan berkelanjutan bagi aplikasi BIMA.

50

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian didalam penelitian ini guna menyelesaikan permasalahan yang ada, mulai dari identifikasi masalah, studi literatur, analisis data, hasil, saran dan kesimpulan. Tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

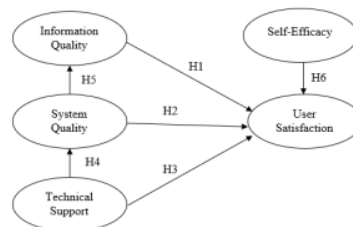
71

Sesuai dengan Gambar 1, diketahui terdapat tiga proses pada alur penelitian yaitu *input*, *process*, dan *output*. Pada tahap *input* penelitian ini terdiri dari mengidentifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan. Berdasarkan hasil pra kuesioner maka dapat ditarik kesimpulan rumusan masalah, selanjutnya studi literatur yang berhubungan dengan penelitian ini dengan mencari serta membaca jurnal nasional maupun jurnal internasional dengan rentang waktu lima tahun terakhir, serta website dan buku. Pada tahap *process*, berawal dari penyusunan hipotesis, penyusunan kuesioner, dilakukan uji validitas serta reliabilitas, serta pengujian hipotesis. Berdasarkan tahap *input* dan *process* yang sudah dilakukan, maka selanjutnya *output* berupa analisis hasil kemudian kesimpulan dan saran pengembangan berkelanjutan bagi Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) berdasarkan hasil analisis menggunakan Integrasi Model *EUCS Delone Mclean* dan *Self-Efficacy*.

2.2 Penyusunan Hipotesis Penelitian

19

Berdasarkan studi literatur dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka terbentuklah hipotesis penelitian, dimana hipotesis penelitian merupakan jawaban awal dari pertanyaan yang dibuat dalam penelitian, dimana uraian pertanyaan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Jawabannya hanya didasarkan pada teori yang relevan dan diperoleh melalui pengumpulan data dan penelitian [15]. Pembuatan hipotesis harus dengan melihat model konseptual yang menunjukkan hubungan antar variabel. Hipotesis juga merupakan pernyataan hubungan antar variabel yang dapat diuji dan dihubungkan berdasarkan jalinan 70 relevan yang didefinisikan dalam kerangka teori [16]. Sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat dijabarkan pada Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Kerangka Teori

65

Berdasarkan Gambar 2, diketahui terdapat rumusan hipotesis pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

H1 : *Information Quality* berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction*.

H2 : *System Quality* berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction*.

H3 : *Technical Support* berpengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction*.

H4 : *Technical Support* berpengaruh secara positif terhadap *System Quality*.

H5 : *System Quality* berpengaruh secara positif terhadap *Information Quality*.

H6 : *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*.

2.3 Penyusunan Kuesioner

13

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individual atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena pendidikan. Dalam pengukuran jawaban kuesioner



penelitian menggunakan Skala Likert yang terdiri dari skala 1 sampai 5. Jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5, jawaban Setuju (S) memiliki skor 4, jawaban Netral (N) memiliki skor 3, jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, dan Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1 [17]. Kuesioner disebarakan melalui Google Form. Berikut indikator pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	Sumber
System Quality	BIMA mampu untuk mengakses dan mengolah informasi dengan cepat.	[8]
	Berinteraksi dengan BIMA dapat dimengerti dan jelas.	[8]
Information Quality	Saya merasa fleksibel untuk berinteraksi dalam BIMA.	[8]
	Menurut saya BIMA mudah untuk digunakan.	[8]
	Penyajian informasi BIMA terorganisir dan mudah dipahami.	[8]
	BIMA memberikan informasi yang akurat.	[8]
	BIMA menyediakan informasi terbaru.	[8]
Technical Support	BIMA menyediakan informasi yang komprehensif dan relevan.	[8]
	Output BIMA jelas dan dapat dimengerti.	[8]
	Penyedia BIMA menawarkan dukungan teknis langsung.	[8]
	Penyedia BIMA menawarkan pelatihan yang diperlukan.	[8]
Self-Efficacy	Penyedia BIMA menawarkan dukungan yang memadai dalam mengoperasikan sistem.	[8]
	Secara umum, penyedia BIMA menawarkan dukungan yang memadai.	[8]
	Saya dapat menggunakan BIMA jika saya pernah melihat orang lain menggunakannya sebelum mencobanya sendiri.	[8]
User Satisfaction	Saya dapat menggunakan BIMA jika saya meminta bantuan orang lain seandainya saya mengalami kesulitan.	[8]
	Saya dapat menggunakan BIMA jika orang lain membantu saya untuk memulainya.	[8]
	Saya dapat menggunakan BIMA jika seseorang menunjukkan kepada saya bagaimana melakukannya terlebih dahulu.	[8]
	Keputusan saya untuk menggunakan layanan BIMA adalah keputusan yang bijaksana.	[8]
	Layanan BIMA memenuhi harapan saya.	[8]
	Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan BIMA.	[8]

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa referensi penyusunan kuesioner yang dilakukan diambil dari jurnal "Evaluating Electronic Health Records System in Jordan Extending EUCS With Self-Efficacy". Kuesioner yang disebarakan berjumlah 20 pertanyaan. Disusun berdasarkan indikator system quality, information quality, technical support, self-efficacy dan user satisfaction.

2.4 Populasi dan Sampel

Pengumpulan data merupakan proses dalam suatu penelitian dan merupakan langkah penting yaitu dengan penyebaran kuesioner, pada tahap ini menggunakan teknik sampling yaitu simple random sampling dan dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Populasi pada penelitian ini adalah Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penentuan jumlah sampel yaitu dengan menggunakan data dari pihak LPPM Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dosen yang terdaftar di dalam penelitian serta pengabdian pada bulan Oktober 2022 yaitu sebanyak 113. Sampel terdiri dari dosen di beberapa program studi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan rumus slovin didalam menentukan sampel. Perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin tertuang dibawah ini.

n = N / (1 + (N x e^2)) (1)

n = 113 / (1 + (113 x 10%^2))

n = 113 / (1 + (113 x 0,01))
n = 53



Hasil akhir jumlah responden dari penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah sebanyak 89 responden. Dalam mengolah data menggunakan teknik SEM-PLS. SEM merupakan teknik statistik untuk menguji dan memperkirakan hubungan sebab akibat dengan menggunakan analisis faktor dan analisis jalur. Dalam uji validitas menggunakan validitas konvergen dengan nilai loading factor >0,7 dan average variance extracted bernilai >0,5. Validitas diskriminan dengan cross loading dan kriteria fornell lacker [18].

2.5 Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis menggunakan Path Coefficient, P-value, dan T-Statistic. Penelitian ini menggunakan signifikan pada level 0,05 dan nilai t-statistic menggunakan hipotesis satu ekor (one tailed). Suatu hipotesis dikatakan berpengaruh secara signifikan apabila nilai p-values <0,05 dan nilai t-statistic >1,64 [18]. Pada output, terdapat hasil serta pembahasan yang menunjukkan hasil dari pengujian hipotesis. Dilanjutkan dengan kesimpulan serta saran, dimana tahap ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan untuk bahan pertimbangan pengembangan aplikasi BIMA guna pengembangan berkelanjutan.

55

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Data yang didapatkan dari kuesioner daring yang disebarakan melalui Google Form. Dari data tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur ketepatan dan kecermatan dari instrumen penelitian yang diukur. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

3.1.1 Uji Validitas Konvergen

Pengujian dalam validitas konvergen terbagi menjadi dua yaitu dengan factor loading yang harus bernilai >0,7 dan average variance extracted (AVE) >0,5. Hasil uji validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 2.

18

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

Variable	AVE	Item	Outer Loading
Information Quality	0,725	IQ1	0,799
		IQ2	0,875
		IQ3	0,838
		IQ4	0,868
		IQ5	0,874
Self-Efficacy	0,787	SE1	0,828
		SE2	0,897
		SE3	0,915
		SE4	0,905
System Quality	0,703	SQ1	0,765
		SQ2	0,884
		SQ3	0,882
		SQ4	0,816
Technical Support	0,749	TS1	0,856
		TS2	0,801
		TS3	0,915
		TS4	0,886
User Satisfaction	0,838	US1	0,880
		US2	0,946
		US3	0,974

77

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa 20 indikator item pada setiap variabel dapat dikatakan valid karena memiliki nilai >0,7 dan dapat diketahui bahwa lima variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai >0,5.

3.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Pengujian dalam validitas diskriminan dilakukan dua kali yaitu dengan fornell lacker dan cross loading. Parameter pada fornell lacker yaitu akar AVE dan variabel laten, dimana AVE harus lebih besar dibanding nilai korelasi variabel laten. Hasil fornell lacker dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Fornell Lacker

	IQ	SE	SQ	TS	US
IQ	0,851				
SE	0,186	0,887			
SQ	0,732	0,137	0,838		



	IQ	SE	SQ	TS	US
TS	0,647	0,363	0,677	0,865	
US	0,788	0,244	0,838	0,649	0,915

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa nilai y⁴⁸ diberi tanda merupakan nilai dari akar kuadrat AVE dan seluruh variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai y⁵⁶ r kuadrat AVE yang lebih besar dari nilai korelasi dengan variabel lainnya. Selanjutnya hasil *cross loading* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Cross Loading

	IQ	SE	SQ	TS	US
IQ1	0,799	0,192	0,656	0,638	0,608
IQ2	0,875	0,167	0,643	0,549	0,713
IQ3	0,838	0,204	0,616	0,561	0,663
IQ4	0,868	0,090	0,564	0,515	0,688
IQ5	0,874	0,138	0,637	0,495	0,682
SE1	0,071	0,828	0,112	0,264	0,214
SE2	0,228	0,897	0,150	0,358	0,224
SE3	0,180	0,915	0,146	0,342	0,240
SE4	0,178	0,905	0,063	0,321	0,176
SQ1	0,525	0,160	0,765	0,566	0,628
SQ2	0,588	0,133	0,884	0,546	0,715
SQ3	0,738	0,114	0,882	0,628	0,729
SQ4	0,587	0,056	0,816	0,525	0,733
TS1	0,669	0,294	0,630	0,856	0,606
TS2	0,483	0,345	0,430	0,801	0,427
TS3	0,513	0,286	0,608	0,915	0,553
TS4	0,558	0,345	0,637	0,886	0,627
US1	0,657	0,219	0,692	0,541	0,880
US2	0,722	0,254	0,799	0,662	0,946
US3	0,780	0,119	0,802	0,576	0,918

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa nilai yang c⁴¹ ri tanda merupakan hasil analisis *cross loading* yang terdiri dari 20 item indikator dan dinyatakan valid karena suatu konstruk harus lebih besar dari nilai *outer loading* indikator tersebut ke konstruk lainnya.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Krite³⁰ suatu data dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* >0,7 dan *Composite Reliability* >0,7. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Realibility
IQ	0,905	0,929
SE	0,909	0,936
SQ	0,858	0,904
TS	0,888	0,922
US	0,903	0,939

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* >0,7 dan *Composite Reliability* >0,7.

3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan *SEM-Partial Least Square (PLS)*. Penelit²⁸ ini menggunakan signifikansi pada level 0,05. Suatu hipotesis dikatakan berpengaruh secara signifikan apabila nilai *p-values* <0,05 dan nilai *t-statistic* >1,64. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
H1 : Information Quality => User Satisfaction	0,358	0,354	0,111	3,215	0,001
H2 : System Quality => User Satisfaction	0,560	0,555	0,107	5,252	0,000



	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
H3 : Technical Support => User Satisfaction	0,002	0,009	0,066	0,032	0,478
H4 : Technical Support => System Quality	0,677	0,677	0,068	10,018	0,000
H5 : System Quality => Information Quality	0,732	0,736	0,052	14,211	0,000
H6 : Self-Efficacy => User Satisfaction	0,100	0,104	0,059	1,704	0,044

Hasil Uji Hipotesis yang disajikan pada Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa:

- Variabel *Information Quality* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *p-values* <0,05 yaitu 0,001 dan nilai *t-statistic* >1,64 yaitu 3,215. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *Information Quality* berada pada nilai 0,358. Hasil pengujian yang dilakukan pada H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* sehingga H1 diterima.
- Variabel *System Quality* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *p-values* <0,05 yaitu 0,000 dan nilai *t-statistic* >1,64 yaitu 5,252. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *System Quality* berada pada nilai 0,560. Hasil pengujian yang dilakukan pada H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* sehingga H2 diterima.
- Variabel *Technical Support* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *p-values* >0,05 yaitu sebesar 0,478 dan nilai *t-statistic* <1,64 yaitu 0,032. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *Technical Support* berada pada nilai 0,002 memiliki pengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction*. Akan tetapi berdasarkan hasil dari *p-values* dan juga *t-statistic*, sehingga H3 ditolak.
- Variabel *Technical Support* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *System Quality* dengan nilai *p-values* <0,05 yaitu 0,000 dan nilai *t-statistic* >1,64 yaitu 10,018. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *Technical Support* berada pada nilai 0,677. Hasil pengujian yang dilakukan pada H4 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Technical Support* memiliki pengaruh secara positif terhadap *System Quality* sehingga H4 diterima.
- Variabel *System Quality* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *Information Quality* dengan nilai *p-values* <0,05 yaitu 0,000 dan nilai *t-statistic* >1,64 yaitu 14,211. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *System Quality* berada pada nilai 0,732. Hasil pengujian yang dilakukan pada H5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh secara positif terhadap *Information Quality* sehingga H5 diterima.
- Variabel *Self-Efficacy* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan nilai *p-values* <0,05 yaitu 0,044 dan nilai *t-statistic* >1,64 yaitu 1,704. Selanjutnya nilai *path coefficient* pada *Self-Efficacy* berada pada nilai 0,100. Hasil pengujian yang dilakukan pada H6 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Self-Efficacy* memiliki pengaruh secara positif terhadap *User Satisfaction* sehingga H6 diterima.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat lima hipotesis yang diterima, dan satu hipotesis yang ditolak yaitu H3. H3 dengan nilai *p-values* yang dimiliki melebihi 0,05 yaitu 0,478 dan nilai *t-statistic* kurang dari 1,64 yaitu 0,032. Dari lima hipotesis yang diterima, terdapat tiga hipotesis dengan signifikan tinggi yaitu H2, H4, dan H5. Signifikan tinggi terjadi karena ketiga hipotesis tersebut diterima pada *p-values* 0,01 dimana H2, H4, H5 memiliki nilai *p-values* 0,000. Sedangkan H1 dan H6 memiliki signifikan cukup karena diterima pada *p-values* 0,05 yaitu H1 dengan nilai *p-values* 0,001, dan H6 dengan nilai *p-values* 0,044. Dengan kata lain, bahwa variabel *Information Quality*, *System Quality*, dan *Self-Efficacy* yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selanjutnya variabel *Technical Support* yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *System Quality* dan variabel *System Quality* yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Information Quality*. Sedangkan variabel *Technical Support* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa *Information Quality*, *System Quality*, *Technical Support*, dan *Self-Efficacy* merupakan aspek penting didalam sebuah sistem karena akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Saran untuk penelitian selanjutnya, dapat mengintegrasikan dengan metode lainnya selain *EUCS*, *Delone Mclean*, dan *Self-Efficacy*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada para responden yang telah mengisi kuisioner dalam mendukung penelitian ini yaitu kepada seluruh Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal.



REFERENCES

- [1] M. A. Muhyidin, M. A. Sulhan, and A. Sevtiana, "Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi L21ja," *J. Digit.*, vol. 10, no. 2, p. 208, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i2.171.
- [2] R. M. Dhuha and D. Irfan, "Analisa Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Aplikasi E-Learning pada Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Jurusan Elektronika UNP)," vol. 6, pp. 2658-2665, 2022.
- [3] Achmad Ramad60y and Peniarsih, "Sistem Informasi Penelitian Lppm Di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Berbasis Web," *J. Sist. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 119-128, 2022. 14
- [4] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik 14 mahasiswa (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75-81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413. 3
- [5] D. R. dan P. M. Muhammad Dimiyati, *PANDUAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT EDISI XIII*. Jakarta Pusat: Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Deputi Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset dan 15 teknologi / Badan Riset dan Inovasi Nasional, 2020.
- [6] D. Rahmawati and T. Hidayat, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Sina) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen End User Computing Satisfaction (Eucs)," vol. 9, no. 1, pp. 21-30, 2021.
- [7] Gobel et al, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango," vol. 2, no. 1, 2022. 57
- [8] A. O. Aljaafreh, "Evaluating Electronic Health Records Systems in Jordan Extending EUCS with Self-Efficacy," *Int. J. 9 ectron. Gov. Res.*, vol. 16, no. 2, pp. 1-18, 2020, doi: 10.4018/IJEGR.2020040101.
- [9] N. Fitriyana, A. Wiyarsi, J. Ikhsan, and K. H. Sugiyarto, "Android-based-game and blended learning in chemistry: Ef 78 on students' self-efficacy and achievement," *Cakrawala Pendidik.*, vol. 39, no. 3, pp. 507-521, 2020, doi: 10.3331/cp.v39i3.28335. 1
- [10] M. Meidiawani, M. Misnaniarti, and 31 R. A. Syakurah, "Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Ppgbm Berdasarkan Model Kesuksesan Delone -Mclean," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 1, pp. 96-102, 2021, doi: 10.31004/prepotif.v5i1.1323. 11
- [11] Z. A. Adnan Aldholay, Osama Isaac, "An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy," vol. 35, no. 4, pp. 286-304, 2018.
- [12] E. Sorongan and Q. H 25 ati, "Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: 59 ceptual models," *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf* vol. 6, no. 1, pp. 32-42, 2020, doi: 10.26594/register.v6i1.1608.
- [13] T. L. M. Suryanto, D. B. S 5 yohadi, and A. Fauzi, "Self-efficacy a critical factor of information system: An investigation using DeLone McLean," *Int. Conf. Electr. Eng. Comput. Sci. Informatics*, vol. 2018-October, pp. 614-618, 2018, doi: 10.1109/EECSI.2018.8752674. 4
- [14] A. Prasetyowati and R. Kushartanti, "User S 5 sfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model," *Unnes J. Public He 16* vol. 7, no. 2, pp. 120-125, 2018, doi: 10.15294/ujph.v7i2.19305.
- [15] D. Oktafani and K. Sisilia, "Analisis Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2 (UTAUT2) Pada Adopsi Penggunaan Dompot Digital Ovo Dayeuh Kolot Bandung (Studi 47 us Pada Generasi Z Sebagai Pengguna OVO)," *J. Menara Ekon.*, vol. VI, no. 1, pp. 24-36, 2020, [Online]. Available: <http://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/men16konomi/article/view/1825>.
- [16] R. S. H. Prabowo and T. Widodo, "Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2) Pada Adopsi Penggunaan Mobile Payment Jenius (Studi Kasus 44 kota Bandung)," *e-Proceeding Manag.*, vol. 8, no. 5, pp. 4323-4339, 2021, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15871>.
- [17] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan 27 edy yang Bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [18] W. Abdillah and J. Hartono, *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM)*. Yogyakarta: ANDI, 2015.

Analisis Kepuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS Delone Mclean dan Self-Efficacy

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.unipma.ac.id Internet	29 words — 1%
2	ekonomi.upy.ac.id Internet	28 words — 1%
3	lppm.undip.ac.id Internet	28 words — 1%
4	patents.google.com Internet	28 words — 1%
5	teknokes.poltekkesdepkes-sby.ac.id Internet	28 words — 1%
6	repository.unim.ac.id Internet	27 words — 1%
7	ieeexplore.ieee.org Internet	26 words — 1%
8	repository.unhas.ac.id Internet	26 words — 1%
9	www.hrpub.org Internet	26 words — 1%

10	Submitted to Telkom University Your Indexed Documents	24 words — < 1%
11	dergipark.org.tr Internet	24 words — < 1%
12	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet	24 words — < 1%
13	kpf6014f.wordpress.com Internet	22 words — < 1%
14	Taqwa Taqwa, Sumardin Raupu. "Website-Based Academic Service Development with ADDIE Design in Higher Education", AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan, 2022 Crossref	21 words — < 1%
15	www.ejournal.unis.ac.id Internet	21 words — < 1%
16	e-perpus.unud.ac.id Internet	20 words — < 1%
17	research-dashboard.binus.ac.id Internet	20 words — < 1%
18	vm36.upi.edu Internet	20 words — < 1%
19	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	19 words — < 1%
20	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	19 words — < 1%

21 Alsri Windra Doni. "KEPUASAN MAHASISWA PRODI D.IV KEBIDANAN POLTEKKES KEMENKES PADANG DALAM MENGGUNAKAN VILEP POLTEKKES KEMENKES SEBAGAI SARANA PENDUKUNG PERKULIAHAN", Jurnal Sehat Mandiri, 2021
Crossref 18 words — < 1%

22 Masayu Meidiawani, Misnaniarti Misnaniarti, Rizma Adlia Syakurah. "KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-PPGBM BERDASARKAN MODEL KESUKSESAN DELONE -MCLEAN", PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2021
Crossref 18 words — < 1%

23 alamatkontak.com
Internet 18 words — < 1%

24 repository.upi.edu
Internet 18 words — < 1%

25 Zaenal Abidin, Rusliyawati, Permata, Fenty Ariany, Ilham Solehudin, Akmal Junaidi. "Betta Fish Image Identification using Feature Extraction GLCM and K-Nearest Neighbour Classification", 2022 International Conference on Information Technology Research and Innovation (ICITRI), 2022
Crossref 17 words — < 1%

26 ojs.berajah.com
Internet 17 words — < 1%

27 www.atlantis-press.com
Internet 17 words — < 1%

28 Pricilia Joice Pesak, Jullie J Sondakh, Hendrik Gamaliel. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem E-audit Pada Badan Pemeriksa Keuangan

-
- 29 www.duniadosen.com 16 words — < 1%
Internet
-
- 30 erepo.unud.ac.id 15 words — < 1%
Internet
-
- 31 nveo.org 15 words — < 1%
Internet
-
- 32 Deden Hardan Gutama, Avrillaila Akbar Harahap, Dhina Puspasari Wijaya. "Analisis Pemanfaatan Teknologi Penghubung Lembaga Keuangan Syariah Dengan Usaha Mikro Kecil Menengah Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Syariah Di Yogyakarta", Jurnal Ilmiah SINUS, 2022 14 words — < 1%
Crossref
-
- 33 Dewa Ngakan Gde Wahyu Mahatma Putra, Globila Nurika. "EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI E-PPGBM DI KABUPATEN JEMBER", Human Care Journal, 2022 14 words — < 1%
Crossref
-
- 34 Nur Aldien Ramadhania, Aulia Fashanah Hadining, Winarno Winarno. "Usability Testing Pada Website D'bucket Karawang Menggunakan Nielsen Model", INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science, 2021 14 words — < 1%
Crossref
-
- 35 fadentustaannuru.student.umm.ac.id 14 words — < 1%
Internet
-
- 36 ojs.uma.ac.id 14 words — < 1%
Internet

14 words — < 1%

37 www.jurnal.unsyiah.ac.id
Internet

14 words — < 1%

38 Rizky Herawan Putra, Nila Aprila, Fenny Marietza, Madani Hatta. "KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE ANALISIS KREDIT", Jurnal Akuntansi, 2020
Crossref

13 words — < 1%

39 ema-jurnal.unmerpas.ac.id
Internet

13 words — < 1%

40 journal.untar.ac.id
Internet

13 words — < 1%

41 jurnal.peneliti.net
Internet

13 words — < 1%

42 orcid.org
Internet

13 words — < 1%

43 riset.unisma.ac.id
Internet

13 words — < 1%

44 Rachmadita Andreswari, Dita Aprilia Rahmani, Ria Rahmawati, Achmad Akbar H. "Comparative Analysis of K-Means and K-Nearest Neighbor Algorithm for Telecom Fraud Detection", 2022 2nd International Conference on Information Technology and Education (ICIT&E), 2022
Crossref

12 words — < 1%

45 buletinppi.ulm.ac.id
Internet

12 words — < 1%

46	jrsl.sie.telkomuniversity.ac.id Internet	12 words — < 1%
47	www.jurnal.minartis.com Internet	12 words — < 1%
48	Joko Utomo, Julius Nursyamsi, Aji Sukarno. "ANALISIS PENGARUH PRODUK, PROMOSI dan DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BELANJA ONLINE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI INTERVENING", Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2023 Crossref	11 words — < 1%
49	eprints.undip.ac.id Internet	11 words — < 1%
50	jurnal.darmajaya.ac.id Internet	11 words — < 1%
51	Nabila Putri Alivia, Saiful Anwar. "Academic Fraud Mahasiswa pada Sistem Pembelajaran Daring dengan Self-Efficacy sebagai Variabel Moderasi: Dimensi Diamond Theory dan Penyalahgunaan Teknologi Informasi", Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2022 Crossref	10 words — < 1%
52	akuntansi.pnp.ac.id Internet	10 words — < 1%
53	economicsbosowa.unibos.id Internet	10 words — < 1%
54	jurnalmahasiswa.unipasby.ac.id Internet	10 words — < 1%
55	Marina Rajagukguk. "IMPLEMENTASI ASSOCIATION RULE MINING UNTUK MENENTUKAN POLA	9 words — < 1%

KOMBINASI MAKANAN DENGAN ALGORITMA APRIORI", JURNAL FASILKOM, 2020

Crossref

56	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet	9 words — < 1%
57	ejournal.radenintan.ac.id Internet	9 words — < 1%
58	iranarze.ir Internet	9 words — < 1%
59	jutei.ukdw.ac.id Internet	9 words — < 1%
60	ojs.stmikpringsewu.ac.id Internet	9 words — < 1%
61	repo.undiksha.ac.id Internet	9 words — < 1%
62	studentjournal.petra.ac.id Internet	9 words — < 1%
63	tailieu.vn Internet	9 words — < 1%
64	Rukiah Lubis, Apriza Fitriani, Meti Herlina. "Pengukuran Keterampilan Proses Sains dan Self-Efficacy Mahasiswa pada Matakuliah Mikrobiologi", BIOEDUSAINS:Jurnal Pendidikan Biologi dan Sains, 2022 Crossref	8 words — < 1%
65	a-research.upi.edu Internet	8 words — < 1%

66	dodayariebitch.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
67	edukasiok.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
68	jurnal.stiapembangunanjember.ac.id Internet	8 words — < 1%
69	jurnal.unw.ac.id Internet	8 words — < 1%
70	ojs.unimal.ac.id Internet	8 words — < 1%
71	pascasarjanaunhalu.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
72	prosiding.rcipublisher.org Internet	8 words — < 1%
73	widuri.raharja.info Internet	8 words — < 1%
74	www.repository.uinjkt.ac.id Internet	8 words — < 1%
75	Rendri Purwandi Putra, Agung Wibowo, Yusti Farlina, Desi Susilawati. "Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi", Swabumi, 2022 Crossref	7 words — < 1%
76	www.mikroskil.ac.id Internet	7 words — < 1%

77 Sri Wahjuni Latifah, Wibi Abitama. "Keterlibatan Pemakai, Pelatihan Dan Pendidikan, Serta Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi", Journal of Accounting Science, 2021
Crossref 6 words — < 1%

78 jurnal.fkip.unmul.ac.id
Internet 6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF