

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

Nurul Fitriani, Sarah Astiti\*, Rona Nisa Sofia Amriza

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: <sup>1</sup>18103053@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2,\*</sup>sarah@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>3</sup>rona@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.

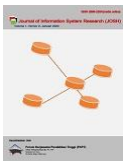
**Keywords:** User Satisfaction; BIMA; EUCS; Delone Mclean; Self-Efficacy; SEM-PLS

## 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 ini 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 penggunanya. 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 metode 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 membuat 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 model 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 2003 model ini lebih disempurnakan [10].

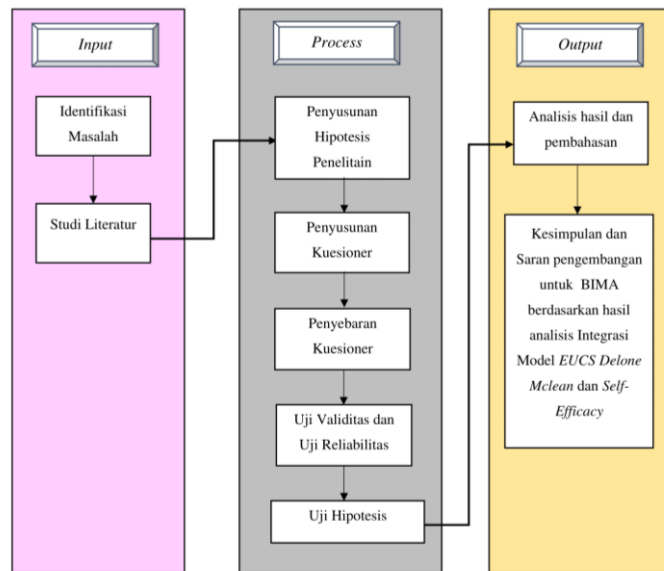
Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian diantaranya penelitian dengan judul "*Evaluating Electronic Health Records Systems in Jordan Extending EUCS with Self-Efficacy*", menemukan hasil bahwa kualitas sistem, efikasi diri, dan kualitas informasi 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.

## 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.

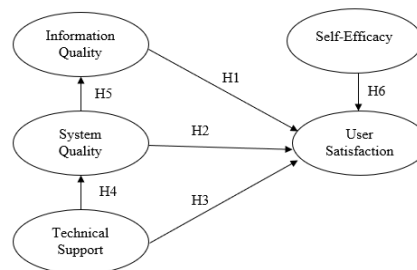


**Gambar 1.** Diagram Alir Penelitian

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**

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 jaringan relevan yang didefinisikan dalam kerangka teori [16]. Sehingga hipotesis pada penelitian ini dapat dijabarkan pada Gambar 2 dibawah ini.



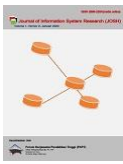
**Gambar 2.** Kerangka Teori

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**

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

Table with 3 columns: Variabel, Pertanyaan, and Sumber. Rows include System Quality, Information Quality, Technical Support, Self-Efficacy, and User Satisfaction with their respective questions and source [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 dibebberapa 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 mengintegrasikan 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 pengembang aplikasi BIMA guna pengembangan berkelanjutan.

**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.

**Tabel 2.** Uji Validitas Konvergen

Variable	AVE	Item	Outer Loading
<i>Information Quality</i>	0,725	<b>IQ1</b>	0,799
		<b>IQ2</b>	0,875
		<b>IQ3</b>	0,838
		<b>IQ4</b>	0,868
		<b>IQ5</b>	0,874
<i>Self-Efficacy</i>	0,787	<b>SE1</b>	0,828
		<b>SE2</b>	0,897
		<b>SE3</b>	0,915
		<b>SE4</b>	0,905
<i>System Quality</i>	0,703	<b>SQ1</b>	0,765
		<b>SQ2</b>	0,884
		<b>SQ3</b>	0,882
		<b>SQ4</b>	0,816
<i>Technical Support</i>	0,749	<b>TS1</b>	0,856
		<b>TS2</b>	0,801
		<b>TS3</b>	0,915
		<b>TS4</b>	0,886
<i>User Satisfaction</i>	0,838	<b>US1</b>	0,880
		<b>US2</b>	0,946
		<b>US3</b>	0,918

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
<b>IQ</b>	0,851				
<b>SE</b>	0,186	0,887			
<b>SQ</b>	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 yang diberi tanda merupakan nilai dari akar kuadrat AVE dan seluruh variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai akar 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 diberi 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*. Kriteria 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**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
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

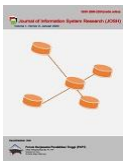
Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* >0,7 dan *Composite Reliability* >0,7.

**3.3 Uji Hipotesis**

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan *SEM-Partial Least Square (PLS)*. Penelitian ini menggunakan signifikan 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**

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



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

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 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 kuesioner 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. Seviana, “Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma,” *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 Ramadhany and Peniarsih, “Sistem Informasi Penelitian Lppm Di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Berbasis Web,” *J. Sist. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 119–128, 2022.
- [4] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [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 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.
- [8] A. O. Aljaafreh, “Evaluating Electronic Health Records Systems in Jordan Extending EUCS with Self-Efficacy,” *Int. J. Electron. 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: Effect on students’ self-efficacy and achievement,” *Cakrawala Pendidik.*, vol. 39, no. 3, pp. 507–521, 2020, doi: 10.21831/cp.v39i3.28335.
- [10] M. Meidiawani, M. Misnaniarti, and 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] 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. Hidayati, “Integration of eucs variables into delone and mclean models for E-government evaluation: Conceptual 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. Setyohadi, 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-Octob, pp. 614–618, 2018, doi: 10.1109/EECSI.2018.8752674.
- [14] A. Prasetyowati and R. Kushartanti, “User Satisfaction Analysis of Primary Care Information Systems in Semarang City with EUCS Model,” *Unnes J. Public Heal.*, 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 Kasus 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/menaraekonomi/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 Di 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 Speedy 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.





Medan, 19 Januari 2023

No : 211/JOSH/LOA/I/2023

Lamp : -

Hal : Surat Penerimaan Naskah Publikasi Jurnal

Kepada Yth, sdr/i **Nurul Fitriani**

Di Tempat

Terimakasih telah mengirimkan artikel ilmiah untuk diterbitkan pada **Journal of Information System Research (JOSH)** (eISSN 2686-228X), dengan judul:

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

Penulis: **Nurul Fitriani, Sarah Astiti, Rona Nisa Sofia Amriza**

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada **Volume 4, No 2, Januari 2023**.

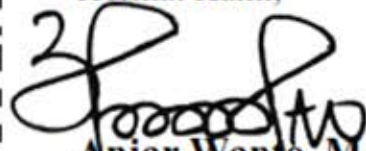
QR Code dibawah ini merupakan penanda keaslian LOA yang dikeluarkan yang akan menuju pada halaman website Daftar LOA pada Jurnal JOSH.

Sebagai informasi tambahan, saat ini **Journal of Information System Research (JOSH)** telah **TERAKREDITASI** dengan Peringkat **SINTA 4** berdasarkan SK Kepmendikbudristek No. [164/E/KPT/2021 tertanggal 27 Desember 2021](#) dimulai dari Volume 1 No 1, tahun 2019, hingga Volume 5 No 2 Tahun 2023.

Demikian informasi yang kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Hormat Kami,

  
**Anjar Wanto, M.Kom**  
Editor in Chief

Tembusan:

1. Peringgal
2. Author
3. FKPT

---

## [josh] Editor Decision

3 pesan

---

**Anjar Wanto, M.Kom** <anjarwanto@amiktunasbangsa.ac.id>

27 Desember 2022 pukul 00.39

Kepada: sarah@ittelkom-pwt.ac.id, Nurul Fitriani <18103053@ittelkom-pwt.ac.id>, rona@ittelkom-pwt.ac.id

Sarah Astiti

We have reached a decision regarding your submission to Journal of Information System Research (JOSH), "Analisis Keuasan Pengguna BIMA Menggunakan Integrasi Model EUCS Delone Mclean Dan Self-Efficacy (Studi Kasus: IT Telkom Purwokerto)".

Our decision is: Revisions Required

Anjar Wanto, M.Kom  
STIKOM Tunas Bangsa, Pematangsiantar, Indonesia  
[anjarwanto@amiktunasbangsa.ac.id](mailto:anjarwanto@amiktunasbangsa.ac.id)

-----  
Reviewer A:

Recommendation: Revisions Required  
-----

1. Penulisan Judul Artikel (CEK dan Komentari: Pada judul memiliki masalah yang di bahas, metode/solusi penyelesaian masalah, dan informatif. Judul memiliki kata sebanyak 14-18 kata)

Studi kasus tidak perlu dibuatkan pada judul

2. Penulisan Abstrak (CEK dan Komentari: Pada Abstrak harus memiliki masalah yang di bahas pada penelitian, solusi/metode yang digunakan, tujuan dan kontribusi dari penelitian, serta hasil sementara yang dicapai. Hasil bisa berupa angka/persentase/linguistik)

Tambahkan hasil penelitian berupa nilai atau angka

3. Isi PENDAHULUAN (CEK dan Komentari: Isi pendahuluan menggambarkan masalah penelitian, metode perbandingan, penelitian sejenis/terkait, GAP/Perbedaan dari penelitian sebelumnya, tujuan penelitian yang akan dilakukan, mengkaitkan teori yang digunakan dengan RUJUKAN/REFERENSI/KUTIPAN yang terdapat pada DAFTAR PUSTAKA, serta memiliki pernyataan kontribusi dari hasil penelitian. Referensi/kutipan ditulis dengan format IEEE yang menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley).

Jelaskan urgensi penelitian, seberapa penting penelitian ini dilakukan dan apa dampak yang terjadi jika penelitian tidak dilakukan

Jelaskan GAP penelitian dan Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian

4. Penulisan METODOLOGI PENELITIAN (CEK dan Komentari: Bagian metodologi ini harus memiliki tahapan penelitian yang menggambarkan tahapan apa yang dilakukan pada penelitian, terlihat penerapan solusi/metode pada tahapan penelitian, serta memiliki kajian pustaka dari algoritma/metode yang digunakan. Setiap penulisan WAJIB memiliki referensi/kutipan dengan format IEEE yang ditulis menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis. Mendeley)

Tambahkan narasi sebelum penjelasan terhadap isi

Tambahkan narasi penjelasan terhadap tabel

5. Penulisan HASIL dan PEMBAHASAN (CEK dan Komentari: Bagian ini menguraikan tahapan dari penerapan algoritma/metode dalam menyelesaikan masalah, serta hasil yang di peroleh dari algoritma/metode yang digunakan. Hasil pengujian algoritma/metode. Pembahasan dapat juga membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sejenis. Bila penelitian berbentuk pembuatan alat, di jabarkan prototyping dari alat yang dibuat serta hasil pengujiannya)

Cukup Baik

6. Penulisan KESIMPULAN (CEK dan Komentari: Kesimpulan berisi satu paragraph, tidak menggunakan point, yang berisi pernyataan akhir, hasil/temuan dari penelitian yang dilakukan)

Cukup Baik

7. Penulisan REFERENSI (CEK dan Komentari: Isi Referensi WAJIB menggunakan Soft Referensi Ilmiah mis MENDELEY, dengan Format IEEE, Jumlah min 15-20 referensi yang dijadikan acuan pustaka, untuk PUSTAKA PRIMER sebanyak 80% sumber referensi dari penelitian terkait dan termutakhir 5-8 tahun terakhir)

Referensi yang digunakan pada penelitian minimal 17 dengan 2 referensi buku. Referensi yang digunakan minimal 5 tahun terakhir

8. Penulisan Tabel dan Gambar (CEK dan Komentari: Gambar dan tabel diberikan penomoran dan judul min 2 kata, Gambar terlihat jelas, tidak berwarna dan berkualitas baik. Tabel jangan di jadikan gambar. Setiap Tabel dan Gambar diberikan penjelasan detail dan mengkaitkan penomoran tabel/gambar pada isi penjelasan yang dilakukan. Sebelum gambar/tabel harus di berikan kalimat pengantar)

Tambahkan narasi penjelasan terhadap tabel

9. Kontribusi artikel terhadap pengembangan ilmu pengetahuan

Memiliki Kontribusi


10. Penilaian Mutu dan Kualitas Manuscript secara keseluruhan

Cukup Baik

---

Journal of Information System Research (JOSH)

---

 **A-2658-Article Text-10208-1-4-20221217.docx**  
189K

---

**Sarah Astiti** <sarah@ittelkom-pwt.ac.id>  
Kepada: "Anjar Wanto, M.Kom" <anjarwanto@amiktunasbangsa.ac.id>

27 Desember 2022 pukul 13.15

Selamat siang Pak, izin bertanya batas pengiriman revisin kapan ya waktunya? Dan apakah dikirim ke sistem Jurnal JOSH saja kan pak?

[Kutipan teks disembunyikan]

---

**Anjar Wanto** <anjarwanto@amiktunasbangsa.ac.id>  
Kepada: Sarah Astiti <sarah@ittelkom-pwt.ac.id>

27 Desember 2022 pukul 16.58

la bu di kirim ke OJS Jurnal JOSH revisi artikel nya

[Kutipan teks disembunyikan]