

# Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Penerapan SIPKALI Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Siswa Kelas 3 SMK Farmasi Ikasari)

Syahril

Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau  
email: [syahril@umri.ac.id](mailto:syahril@umri.ac.id)

## Abstract

*One area of education is information technology. Information technology is very important to the world of education and helps schools in many ways. Schools such as SMK Farmasi Ikasari have information systems that facilitate interns. The method used in my research is the EUCS method where there are 5 variables namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Data obtained from a sample of 165 respondents using a questionnaire. The level of student satisfaction based on the EUCS variable in using SIPKALI was 0.396 or 3.96% while 60.4% was influenced by other variables not examined. Based on user satisfaction with the use of SIPKALI, there are 4 variables, namely content 62%, format 61%, accuracy 62% and ease of use 59% the indicators of these variables are greater agreement and in the category can be said to be high for these 4 variables and for the variable Timeliness 57%, the indicator for timeliness is also greater. Agree, but in the category of results, the percentage is less, so from this timeliness variable, users still feel dissatisfied with timeliness.*

*Keywords: fieldwork, user satisfaction, EUCS, accuracy, ease of use*

## Abstrak

Salah satu bidang pendidikan adalah teknologi informasi. Teknologi informasi sangat penting bagi dunia pendidikan dan membantu sekolah dalam banyak hal. Sekolah-sekolah seperti SMK Farmasi Ikasari memiliki sistem informasi yang memudahkan magang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian yang saya lakukan yakni metode EUCS dimana terdapat 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Data didapatkan dari jumlah sampel sebesar 165 responden menggunakan kuesioner. Tingkat kepuasan siswa berdasarkan variabel EUCS dalam menggunakan SIPKALI yaitu sebesar 0,396 atau 3,96% sedangkan 60,4% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan SIPKALI terdapat ada 4 variabel yaitu *content* 62%, *format* 61%, *accuracy* 62% dan *ease of use* 59% indikator dari variabel tersebut yaitu lebih besar setuju dan dalam kategori bisa dikatakan Tinggi terhadap 4 variabel tersebut dan pada variabel *Timeliness* 57% indikator terhadap *timeliness* juga lebih besar Setuju tetapi pada kategori hasil persentasenya yaitu Kurang maka dari variabel *timeliness* ini pengguna masih merasa kurang puas terhadap *timeliness*.

Kata kunci: kerja lapangan, kepuasan pengguna, EUCS, akurat, kemudahan pengguna

©This work is licensed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

## 1. Pendahuluan

Paradigma masyarakat dalam memperoleh data dan berkomunikasi telah diubah secara tidak langsung oleh kemajuan teknologi, terutama teknologi jaringan internet saat ini [1]. Salah satunya dibidang pendidikan yang bisa disebut juga dengan teknologi pendidikan. Teknologi informasi kini sangat penting dalam dunia pendidikan. Bisa dilihat bahwa teknologi ini membantu sekolah dalam banyak hal, seperti sistem informasi sekolah yang membuat sekolah lebih dekat dengan pelanggan dan pengguna layanan pendidikan. Namun, banyak sekolah masih belum memanfaatkan semua manfaat teknologi informasi[2]–[5]. Sistem informasi merupakan bagian dari teknologi yang banyak digunakan oleh berbagai organisasi seperti instansi pemerintahan, bisnis dan pendidikan, dimana fungsinya yakni untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur, dan menyebarkan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Lembaga pendidikan yang menerapkan teknologi kedalam sekolah yakni SMK Farmasi Ikasari, data yang didapat dari pihak sekolah

jumlah siswa yang saat ini terdapat 795 siswa dengan jumlah siswa laki-laki 110 dan siswa perempuan 685. Untuk jumlah siswa kelas 3 yaitu 278. Jumlah jurusan yang ada di SMK Farmasi Ikasari yakni ada tiga jurusan diantaranya Farmasi, Kimia Industri dan Teknologi Laboratorium Medik. Saat ini SMK Farmasi Ikasari telah memiliki sistem informasi yang dapat membantu proses magang. Mengingat perkembangan zaman yang semakin maju lulusan SMK diharapkan memiliki kemampuan untuk bekerja dan memiliki kesiapan kerja agar bisa bersaing dalam dunia kerja. . SIPKALI telah berjalan selama 1 tahun dan SIPKALI ini yang menggunakan hanya siswa kelas 2 saja apabila sudah kelas 3 sistem SIPKALI ini tidak dapat di akses oleh siswa kelas 3, kendala yang dialami siswa pada saat siswa tidak melakukan pengisian agenda atau tidak dibuka secara rutin maka sistemnya tidak dapat dibuka dan harus dilaporkan terlebih dahulu kepada pihak sekolah untuk mengaktifkan kembali sistemnya. SIPKALI ini pun pernah mengalami eror pada saat siswa ingin *login* dan siswa pun harus menunggu 1 harian untuk

kembali normal sistem nya, dan pada saat siswa ingin mengupload foto kegiatan magangnya secara langsung ke sistem untuk ukuran fotonya sangat kecil jadi siswa tidak bisa langsung mengupload foto. Maka dari itu siswa harus konfersikan terlebih dahulu baru bisa siswa *upload* foto mereka. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian yang saya lakukan yakni metode EUCS. Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) merupakan salah satu metode yang EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (end user satisfaction) [6] dan kesuksesan penerapan sistem informasi dan model ini telah digunakan secara luas dan divalidasi dalam berbagai studi penelitian [4]. [1]–[10] digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pemakaian sistem, metode ini lebih umum dibandingkan dengan metode lain [4], [11] Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

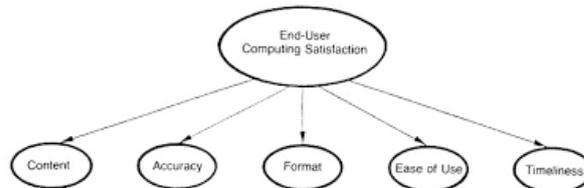
Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh merupakan suatu model yang lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) [4] pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi dari informasi sistem, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaannya. [1], [8], [12]–[14].

Pada penelitian sebelumnya, EUCS merupakan sikap emosional terhadap sistem informasi, dapat digunakan sebagai emosi positif untuk mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan meningkatkan kinerja mereka secara langsung. EUCS juga dapat digunakan sebagai pendahulu dari emosi positif yang diaktifkan dengan tinggi, yang secara tidak langsung mempengaruhi perhatian dan ruang lingkup kognitif karyawan, mendorong mereka untuk berperilaku inovatif di tempat kerja dan mengoptimalkan proses kerja untuk meningkatkan kinerja mereka [15].

Pada penelitian sebelumnya, EUCS juga merupakan sikap efektif yang dimiliki oleh seseorang yang menggunakan program komputer setiap hari terhadap program komputer tersebut [16]. Cara lain untuk mendefinisikan EUCS adalah sebagai cara untuk menilai pengguna sistem informasi secara umum berdasarkan pengalaman sistem mereka yang sebenarnya. Salah satu cara untuk mengevaluasi sistem informasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan. Jika sistem informasi organisasi memiliki kualitas yang luar biasa dan dapat memuaskan penggunaannya, maka sistem informasi tersebut dapat diandalkan. Kepuasan pengguna memastikan bahwa sistem informasi suatu organisasi dapat diterima dengan baik, salah satu tanda pengembangan sistem informasi yang baik adalah kebahagiaan pengguna. Salah satu penentu utama dari kesenangan komputasi pengguna akhir adalah kepuasan pengguna [17].

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Cici (2016:72), metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan lima variabel untuk

meningkatkan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penjelasan dari lima variabel ini dapat ditemukan dalam penelitian Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati (2016:72).



**Gambar 1 Metode End User Satisfaction (EUCS)**

a. Isi (*Content*)

Memeriksa *content* sistem memungkinkan seseorang untuk mengukur kebahagiaan pengguna. Terlepas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem, *content* sistem sering kali terdiri dari modul dan fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna. Memenuhi permintaan pengguna adalah aspek lain dari dimensi *content* yang mengukur seberapa baik sistem menghasilkan informasi. Jika sistem dan modul lebih informatif, maka tingkat kepuasan pengguna akan naik.

b. Akurat (*Accuracy*)

*Accuracy* mengukur seberapa puas pengguna dengan kebenaran data. Salah satu cara untuk menilai ketepatan sistem adalah dengan melihat seberapa sering kesalahan atau ketidakakuratan terjadi selama proses pemrosesan data, serta seberapa sering sistem menghasilkan output yang tidak akurat saat memproses input pengguna.

c. Bentuk (*Format*)

*Format* mengukur kepuasan pengguna dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem, seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

d. Kemudahan dalam menggunakan sistem (*Ease of Use*)

Karena proses ini mencakup seluruh proses dari awal hingga akhir, kegunaan sistem sangat penting. Memasukkan data, memproses dan menemukan data, dan menyajikan produk jadi yang akan dilihat pengguna adalah langkah-langkah dalam proses ini.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan yang diawali dengan tahapan pendahuluan agar mempermudah peneliti mengumpulkan data sehingga peneliti melakukan pengumpulan studi literatur lalu menentukan topik yang akan diambil untuk penelitian ini dan langkah selanjut nya menentukan judul. Setelah melakukan tahapan pendahuluan peneliti melakukan tahapan perencanaan yang dimana peneliti harus melakukan mentukan rumusan masalah, melakukan batasan masalah dan menentukan metode penelitian yang akan di ambil peneliti. Selanjutnya peneliti melakukan tahapan analisis kebutuhan data untuk penelitiannya yang dimana peneliti harus menentukan variable penelitian, menentukan kuesioner dan menentukan instrumen penelitian.

Langkah selanjutnya peneliti harus tahapan pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan wawancara mengenai tentang SIPKALI, peneliti harus melakukan observasi melakukan studi literatur dana peneliti harus melakukan penyebaran kuesioner mengenai kepuasan pengguna sistem SIPKALI. Kemudian untuk menentukan berapa banyak sampel, penelitian menggunakan metode slovin didapatkan sebanyak 165 orang dari jumlah populasi 278 yang merupakan jumlah siswa pada SMK Farmasi Ikasari. Berikut ini adalah persamaan yang digunakan untuk memastikan prosedur Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$= \frac{278}{1+278(0,05)^2} = 164,01179941$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas bahwa sampel berukuran 164,01179941 atau sekitar 165 responden. Setelah tahapan sudah di lakukan peneliti harus melakukan tahapan pembahasan yang isinya peneliti harus menganalisis data nya. Analisis data merupakan tahapan pengolahan data dalam penelitian ini, bersambung dari pembagian kuisisioner selanjutnya kuisisioner akan di kumpulkan. Usai di kumpulkan maka akan di lakukan uji validasi, uji reliabilitas, rumus pengukuran CSI, Uji hipotesis (uji T dan Uji F). Dalam pelaksanaan pengujian, di bantu dengan tools SPSS (Statistical Program Of Sosial Science). Tahap ini merupakan tahap perumusan masalah yang sedang terjadi sehingga perlu diadakannya penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan di SMK Farmasi Ikasari pada kelas 3, maka dapat diketahui adanya rekomendasi terhadap penulis selanjut nya atau pun buat pihak sekolah untuk memperbaiki fitur yang ang dari SIPKALI tersebut. Adapun penkategori disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Kategori

Persentase	Kategori
75% - 100%	Sangat Tinggi
58% - 75%	Tinggi
41% - 58%	Kurang
24% - 41%	Rendah
0% - 24%	Sangat Rendah

Terdapat nilai kategori diatas. Nilai 75% dari 100% merupakan kategori sangat tinggi. Nilai 58% dari 75% merupakan kategori tinggi. Nilai 41% dari 58 % merupakan kategori kurang. Nilai 24% dari 41% merupakan kategori rendah. Nilai 0% dari 24% merupakan kategori sangat rendah. Berikut ini merupakan hasil angket penelitian.

#### 1. Content (isi)

Tabel 2. Persentase content

Indikator	Presentase	kategori
Sangat tidak setuju	1%	Sangat rendah
Tidak Setuju	4%	Sangat rendah
Setuju	62%	Tinggi
Sangat Setuju	33%	Rendah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban berdsarakan variabel *content* adalah 62% bisa dikatakan persentase dari indikator lebih besar di Setuju dengan kategori dari hasil persentase bisa dikatakan Tinggi. Maka hasil dari kepuasan reponden terhadap variabel *content* Tinggi.

#### 2. Format (tampilan)

Tabel 3. Persentase format

Indikator	Presentase	kategori
Sangat tidak setuju	1%	Sangat rendah
Tidak Setuju	6%	Sangat rendah
Setuju	61%	Tinggi
Sangat Setuju	32%	Rendah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban berdsarakan variabel *format* adalah 61% bisa dikatakan persentase dari indikator lebih besar di Setuju dengan kategori dari hasil persentase bisa dikatakan Tinggi. Maka hasil dari kepuasan reponden terhadap variabel *format* Tinggi.

#### 3. Accuracy (akurat)

Dari hasil perhitungan didapat hasil untuk akurasi sebagai berikut :

Tabel 4. Persentase accuracy

Indikator	Presentase	kategori
Sangat tidak setuju	1%	Sangat rendah
Tidak Setuju	12%	Sangat rendah
Setuju	62%	Tinggi
Sangat Setuju	24%	Rendah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban berdsarakan variabel *ease of use* adalah 62% bisa dikatakan persentase dari indikator lebih besar di Setuju dengan kategori dari

hasil persentase bisa dikatakan Tinggi. Maka hasil dari kepuasan reponden terhadap variabel *accuracy* Tinggi.

4. *Ease of use* (kemudahan pengguna)

Dari hasil perhitungan didapat hasil untuk kemudahan dalam penggunaan sebagai berikut :

Tabel 5. Persentase ease of use

Indikator	Presentase	kategori
Sangat tidak setuju	1%	Sangat rendah
Tidak Setuju	7%	Sangat rendah
Setuju	59%	Tinggi
Sangat Setuju	33%	Rendah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban berdsarakan variabel *ease of use* adalah 59% bisa dikatakan persentase dari indikator lebih besar di Setuju dengan kategori dari hasil persentase bisa dikatakan Tinggi. Maka hasil dari kepuasan reponden terhadap variabel *ease of use* Tinggi.

5. *Timeliness* (tepat waktu)

Dari hasil perhitungan didapat hasil untuk tepat waktu sebagai berikut :

Tabel 5 Persentase timeliness

Indikator	Presentase	kategori
Sangat tidak setuju	8%	Sangat rendah
Tidak Setuju	8%	Sangat rendah
Setuju	57%	Kurang
Sangat Setuju	27%	Rendah

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban berdsarakan variabel *timeliness* adalah 57% bisa dikatakan persentase dari indikator lebih besar di Setuju dengan kategori dari hasil persentase bisa dikatakan Kurang. Maka hasil dari kepuasan reponden terhadap variabel *timeliness* masih kurang.

4. Kesimpulan

Adapun hasil kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah berdasarkan kepuasan pengguna terhadap pengguna SIPKALI terdapat ada 4 variabel yaitu *content* 62%, *format* 61%, *accuracy* 62% dan *ease of use* 59% indikator dari variabel tersebut yaitu lebih besar setuju dam dalam kategori bisa dikatakan tinggi terhadap 4 variabel tersebut dan pada variabel *Timeliness* 57% indikator terhadap *timeliness* juga lebih besar setuju tetapi pada kategori hasil persetasenya yaitu kurang maka dari variabel

*timeliness* ini pengguna masih merasa kurang puas terhadap *timeliness*.

Pada sub bab ini peneliti akan menggunakan saran dan merekomendasi untuk penelitian selanjutnya yakni:

1. Pada variabel *timeliness* terdapat persentase nya rendah yaitu sebesar 57 % yang termasuk kategori rendah, yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap variabel tersebut, sehingga variabel *timeliness* harus diperbaiki. Memperbaiki fitur peringatan atau *notifikasi* batas waktu absensi magang atau informasi mengenai magang terhadap pengguna agar pengguna tahu informasi-informasi yang akurat terhadap permagangannya dan agar variabel *timeliness* SIPKALI berada di kategori tinggi dan pengguna sangat puas.
2. Terdapat 4 variabel lainnya *content* 62%, *forma* 61%, *accuracy* 62% dan *ease of use* 59% yang kategorinya Tinggi yang berarti pengguna puas menggunakan fitur pada 4 variabel tersebut namun harus ada perbaikan juga agar pengguna merasa sudah sangat puas menggunakan SIPKALI. Diharapkan pada penelitian atau pun piahak sekolah SMK Farmasi Ikasari ada perbaikan terhadap SIPKALI ini.

Daftar Rujukan

- [1] D. Novita and D. S. Ningsih, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep Di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS," 2020. doi: <https://doi.org/10.35957/jatinsi.v7i1.290>.
- [2] R. Sholihah1 and A. Dwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.
- [3] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [4] I. And and D. Expert, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK," 2022. [Online]. Available: <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics>
- [5] W. Astuti and R. Waluyo, "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Jurnal Rekayasa Informatika*, vol. 11, no. 1, 2022.
- [6] "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)".
- [7] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JEISBI*, vol. 02, p. 2021.
- [8] L. Darwati, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [9] R. Sholihah1 and A. Dwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.
- [10] R. Sholihah1 and A. Dwi, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.

- 
- [11] “analisis kepuasan”, doi: <https://doi.org/10.35957/jatani.v7i1.290>.
- [12] Nurul Khatimah Ismatullah, “Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, vol. 6, no. 8, pp. 1687–1694, Aug. 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i8.4012.
- [13] N. Dwiwisna and S. O. Kunang, “PENGUNAAN METODE EUCS (END-USER COMPUTING SATISFACTION) UNTUK MENGANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GOOGLE CLASSROOM DALAM IMPLEMENTASI BELAJAR ONLINE (STUDI KASUS SMA NEGERI 19 PALEMBANG),” *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- [14] N. Khatimah Ismatullah *et al.*, “The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review,” vol. 5, no. 5, p. 463, 2022, doi: 10.31934/mppki.v2i3
- [15] Deng, J., Liu, J., Yang, T., & Duan, C. (2022). Behavioural and economic impacts of end-user computing satisfaction: Innovative work behaviour and job performance of employees. *Computers in Human Behavior*, 136, 107367.
- [16] Doll W J and Torkzadeh G 1988 The Measurement of End-User Computing Satisfaction EndUser Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems Source MIS Q. 1213512 259–74
- [17] Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021, March). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1810, No. 1, p. 012017). IOP Publishing.