

## Evaluasi Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) dengan Pendekatan Model TAM dan EUCS

Miranda Ibrahim<sup>a</sup>, Muhammad Rifai Katili<sup>b</sup>, Moh. Hidayat Koniyo<sup>c</sup>

<sup>abc</sup> Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo  
Email : mirandaibrahim.2002@gmail.com<sup>a</sup>, mrifaikatili@ung.ac.id<sup>b</sup>, hidayat\_koniyo@ung.ac.id<sup>c</sup>

---

### Abstract

*Thesis and Practical Work Information System (in Indonesian abbreviated as SISKP) is a web-based application used to assist in the management of thesis and practical work at the Department of Informatics Engineering, Universitas Negeri Gorontalo. This study aims to find out the factors in the TAM and EUCS models that positively and significantly affect the acceptance rate and satisfaction of SISKP users. The survey was conducted to 130 respondents, students, lecturers and operators who used SISKP. The research data was analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results showed that the variables content, accuracy, ease of use, and attitude were proven to have a positive and significant effect on the acceptance and satisfaction of SISKP users. Meanwhile, format and timeliness variables had no positive and significant effect. These findings show that efforts must be made to increase the acceptance and satisfaction of SISKP users, namely by developing the latest version of SISKP in terms of improving the appearance and improving the response time of SISKP.*

**Keywords:** TAM; EUCS; PLS-SEM; SISKP; Acceptance; User Satisfaction.

### Abstrak

Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk membantu pengelolaan skripsi dan kerja praktek di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dalam model TAM dan EUCS yang mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP. Survey dilakukan kepada mahasiswa, dosen dan operator pengguna SISKP sebanyak 130 responden. Data penelitian dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *attitude* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP. Sementara itu, variabel *format* dan *timeliness* tidak berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP yakni dengan melakukan pengembangan SISKP versi terbaru dalam memperbaiki tampilan serta memperbaiki *response time* dari SISKP.

**Keywords:** TAM; EUCS; PLS-SEM; SISKP; Penerimaan; Kepuasan Pengguna.

---

## 1. Pendahuluan

Globalisasi menuntut dunia pendidikan untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi demi meningkatkan kualitas pendidikan. Universitas Negeri Gorontalo (UNG) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan sistem informasi dalam pelaksanaan kegiatannya. Beberapa jurusan yang ada di UNG telah menggunakan sistem informasi, salah satunya ada di jurusan teknik informatika. Sistem Informasi

Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) merupakan sistem informasi yang bertujuan untuk membantu pengelolaan skripsi dan kerja praktek di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo.

Permasalahan yang kemudian muncul dalam penggunaan SISKP dari hasil wawancara dengan pengguna SISKP yaitu kurangnya fitur pencarian berdasarkan nama mahasiswa ataupun nama dosen pada jadwal ujian, kurangnya keamanan tiap akun karena *username* dan *password* dapat diketahui berdasarkan NIM mahasiswa, fitur administrasi ujian yang seharusnya sudah cukup melalui SISKP namun dalam prakteknya para calon peserta ujian masih harus mengurus administrasi ujian melalui operator jurusan. Hal ini menjadi kendala bagi beberapa mahasiswa.

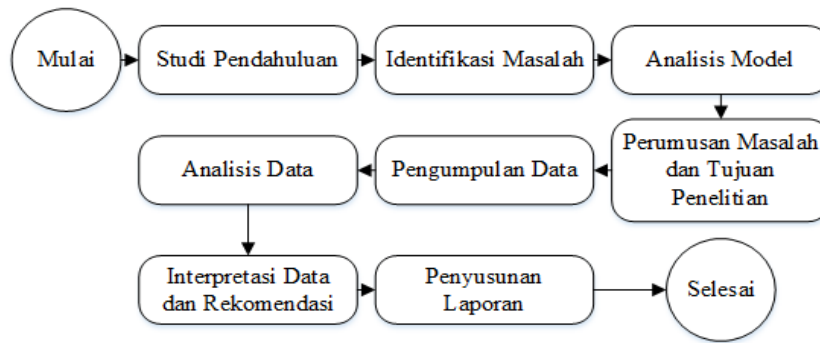
Lihawa dkk., (2021) melakukan pengukuran *usability* terhadap SISKP untuk mengetahui tingkat kegunaannya. Kategori yang diperoleh dari hasil penelitian adalah *Grade C* dengan kategori *Good* (baik). Penelitian lainnya dilakukan oleh Ishak dkk., (2022) dengan mengungkapkan pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna khususnya *end use* terhadap SISKP. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebesar 56,1% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi.

Saat ini telah banyak model yang digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem informasi. Keberhasilan sebuah sistem dapat dilihat dari berbagai sisi termasuk dari sisi penerimaan dan kepuasan pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menjelaskan dengan rinci mengenai penerimaan teknologi informasi dengan faktor-faktor tertentu yang dapat berpengaruh terhadap diterimanya teknologi informasi oleh penggunanya. Faktor-faktor dalam TAM yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Behavior Intention to Use* (keinginan tingkah laku untuk penggunaan), dan *Actual Use* (Penggunaan aktual). Selanjutnya untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna dapat menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikenalkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yang mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Adapapun 5 dimensi pada model EUCS yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (ketepatan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

## **2. Metode**

### **2.1. Tahapan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menerapkan model TAM dan EUCS yang digabungkan untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP yang menjadi sistem informasi pengelolaan skripsi dan kerja praktek di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



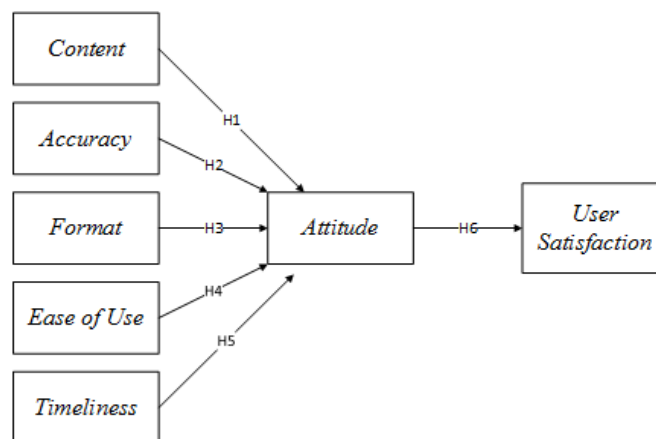
**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

## 2.2. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan operator pengguna SISKP di Jurusan Teknik Informatika. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 5%. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 sampel.

## 2.3. Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM). Analisis data dilakukan dengan alat ukur PLS-SEM. PLS-SEM terbagi menjadi dua model analisis yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Sehingga setiap tahapan memiliki skala pengukuran dalam menentukan nilai atau besaran ukuran statistik terhadap evaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP dengan model TAM dan EUCS yang digabungkan. Adapun desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Desain Penelitian

Berdasarkan desain penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Isi (*content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan SISKP.

H2: Keakuratan (*accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan SISKP.

H3: Tampilan (*format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan SISKP.

H4: Kemudahan pengguna (*ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan SISKP.

H5: Ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan SISKP.

H6: Sikap (*attitude*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) penggunaan SISKP.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Survey dilakukan kepada pengguna SISKP yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan operator di jurusan teknik informatika. Survey berupa instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang disebar secara *online* dengan alat bantu berupa *Google Forms* dan juga berupa kertas angket yang disebar secara langsung. Total angket yang disebar sebanyak 130 melalui *online* maupun *offline* dengan total pengembalian sebanyak 100%.

#### 3.1 Karakteristik Responden

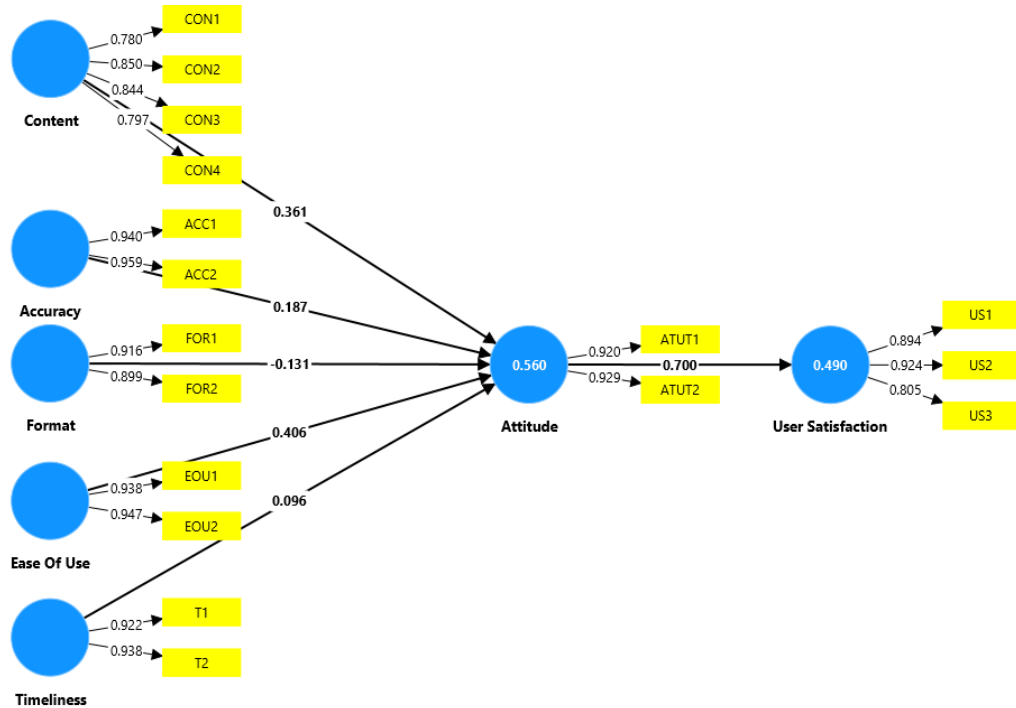
Demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagian besar responden adalah Mahasiswa SI yang didominasi oleh perempuan (52%). Dari sisi penggunaan didominasi oleh mahasiswa angkatan 2020 yang menggunakan SISKP sebulan sekali.

Tabel 1. Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	48%
	Perempuan	52%
Pekerjaan	Dosen SI	8%
	Dosen PTI	4%
	Mahasiswa SI	63%
	Mahasiswa PTI	24%
	Operator	1%
Mahasiswa Angkatan	2019	14%
	2020	86%
Frekuensi Penggunaan Sistem	Enam bulan sekali	2%
	Sekali dalam tiga bulan	4%
	Sebulan sekali	30%
	Sekali seminggu	26%
	Sekali dalam 4-5 hari	13%
	Sekali dalam 2-3 hari	8%
	Hampir setiap hari	5%
	Setiap hari	4%
Beberapa kali sehari	9%	

### 3.2 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada tahapan analisis model pengukuran seperti dilihat pada Gambar 3. Pengujian yang dilakukan adalah *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted (AVE)*, *composite reliability (CR)*.



**Gambar 3.** Hasil Analisis Model Pengukuran

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua *construct* yang digunakan telah memenuhi nilai yang baik (Ladiku, 2024), keseluruhan nilai CR melebihi nilai 0,7 (Hair dkk., 2019). Serta nilai AVE melebihi 0,5 (Hair dkk., 2019). Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Pengujian CR dan AVE

Variabel	CR	AVE
<i>Content</i>	0.890	0.670
<i>Accuracy</i>	0.948	0.901
<i>Format</i>	0.903	0.823
<i>Ease of Use</i>	0.941	0.888
<i>Timeliness</i>	0.927	0.865
<i>Attitude</i>	0.921	0.854
<i>User Satisfaction</i>	0.908	0.767

### 3.3 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis *inner model* dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu uji *path coefficient*, uji *coefficient of determinant*, uji *effect size*, uji *t-test*, *predictive relevance* dan *relative impact*. Rangkuman dari hasil keseluruhannya dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Koefisien Jalur dan Variabel

Hipotesis				Analisis	
No	Jalur	$\beta$	t-test	$\beta$	Keterangan
H1	<i>Content</i> → <i>Attitude</i>	0.001	3.384	Signifikan	Diterima
H2	<i>Accuracy</i> → <i>Attitude</i>	0.028	2.202	Signifikan	Diterima
H3	<i>Format</i> → <i>Attitude</i>	0.280	1.080	Tidak Signifikan	Ditolak
H4	<i>Ease of Use</i> → <i>Attitude</i>	0.000	4.064	Signifikan	Diterima
H5	<i>Timeliness</i> → <i>Attitude</i>	0.295	1.047	Tidak Signifikan	Ditolak
H6	<i>Attitude</i> → <i>User Satisfaction</i>	0.000	8.919	Signifikan	Diterima

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP dengan melakukan evaluasi menggunakan gabungan model TAM dan EUCS. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 6 hipotesis yang diajukan, 2 hipotesis ditolak dan 4 hipotesis lainnya diterima.

#### ***Content* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap *Attitude***

Hasil ini membuktikan bahwa semakin positif sikap pengguna SISKP terhadap *content* yang ada pada sistem informasi SISKP maka penerimaan pengguna juga semakin meningkat. Penerimaan itu terlihat dengan sikap positif yang diberikan oleh pengguna karena SISKP menyediakan konten yang relevan dengan kebutuhan pengguna seperti informasi tentang pembagian dosen pembimbing, progress bimbingan, penjadwalan ujian seminar, hingga pengunduhan berkas-berkas untuk ujian seminar tersedia di SISKP. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2022) bahwa variabel isi (*content*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna teknologi melalui sikap pengguna sebagai variabel intervening.

#### ***Accuracy* Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap *Attitude***

Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna SISKP memberikan sikap yang positif terhadap keakuratan dari informasi yang dihasilkan. Menurut responden SISKP jarang mengalami kesalahan informasi seperti informasi pembimbing kerja praktek dan skripsi yang akurat, hingga informasi lokasi kerja praktek yang sesuai dengan yang dimasukkan ke dalam SISKP. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika memolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan, sehingga sangat mempengaruhi sikap dan kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niqotaini & Budiman (2021) bahwa variabel *Accuracy* memiliki pengaruh terhadap variabel *Attitude*.

### ***Format Tidak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Attitude***

Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dari SISKP kurang menarik dan beberapa tampilan navigasi kurang dalam hal memudahkan para pengguna mencari informasi. Menurut sebagian responden antarmuka dari SISKP masih perlu perbaikan karena navigasinya tidak praktis dan tampilan yang kurang menarik. Pengguna masih harus menelusuri satu per satu data yang ada sehingga menyebabkan kurangnya sikap yang positif untuk menggunakan SISKP. Berdasarkan penelitian dari Bau dkk., (2023) jika sistem informasi mengalami kendala dalam hal format yang kurang menarik atau monoton, maka kemungkinan besar responden akan merasa bosan dan kurang tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan efektivitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam penggunaannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Lattu dkk., 2022; Widyawati dkk., 2024) juga mendapatkan hasil yang sama yaitu variabel *format* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel *attitude*.

### ***Ease Of Use Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Attitude***

Menurut sebagian responden SISKP mudah untuk digunakan, serta tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya sehingga para pengguna SISKP memberikan sikap yang positif. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan memiliki sikap positif terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lattu dkk., 2022; Susanti, 2022).

### ***Timeliness Tidak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Attitude***

Kendala ini terkait dengan kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari Sistem Informasi. Kendala lainnya terdapat pada ketepatan waktu pelayanan yang diberikan SISKP untuk mendaftar seminar sering terlambat dibuka hingga tiga hari lamanya. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Gumelar & Indriyanti, 2023) yang menyatakan bahwa *timeliness* tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *attitude*.

### ***Attitude Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap User Satisfaction***

Hasil ini membuktikan bahwa semakin positif sikap pengguna terhadap sistem informasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hal ini disebabkan oleh sikap positif yang diberikan pengguna SISKP karena merasa senang dengan adanya konten yang relevan sesuai kebutuhan, terpenuhinya kepuasan pada akurasi yang menyajikan informasi yang akurat, kemudahan dalam menggunakan sistem informasi seperti pendaftaran seminar hingga proses pengunduhan administrasi yang mudah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2022) dengan hasil penelitiannya yaitu bahwa *attitude* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

## **4. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari evaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna SISKP menggunakan TAM dan EUCS model adalah dari seluruh aspek yang digunakan pada TAM dan EUCS, pada aspek, *format* dan *timeliness* terhadap *attitude* memiliki

nilai signifikansi yang rendah sehingga menyebabkan pengguna kurang puas terhadap SISKP. Sedangkan untuk aspek *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *attitude* terhadap *user satisfaction* memiliki nilai signifikansi yang tinggi.

### Daftar Pustaka

- Bau, R. T. R. L., A., H., & Saputra, A. M. A. (2023). Analyzing Constraints From EUCS Evaluation Results: Anticipating Potential Flaws In The Future Development Of Information Systems. *Jurnal Pekommas*, 8(2), 149–156.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259.
- Gumelar, P. A., & Indriyanti, A. D. (2023). Penerapan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model dengan Analisis Partial Least Square untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(02).
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Ishak, S., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. *DIFFUSION (Journal of System and Information Technology)*, 2(1), 162–173.
- Ladiku, R. (2024). *Penggunaan Model UTAUT 2 Untuk Mengevaluasi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Di Provinsi Gorontalo*, Universitas Negeri Gorontalo.
- Lattu, A., Sihabudin, & Jatmiko, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning dengan Metode TAM dan EUCS. *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, 4(1), 39–50.
- Lihawa, S., Rohandi, M., & Dai, R. H. (2021). Pengukuran Usability Pada Aplikasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Menggunakan System Usability Scale. *DIFFUSION (Journal of System and Information Technology)*, 1(2), 201–213.
- Niqotaini, Z., & Budiman, B. (2021). Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 10(3).
- Susanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Flip.id dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS).
- Widyawati, N. G., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Payment Universitas Menggunakan Metode EUCS dan TAM. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 490–499.