#### **Witno Vita Sari**

#### 1Prodi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

#### 2Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang

Jl. Prof. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang

\**Corresponding author* e-mail :berkahwitno1501952@gmail.com

**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office BAK di portal.unp.ac.id Menggunakan EUCS**

**(End User Computing Satisfation)**

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah Menganalisis kepuasan penguna terhadap pelayanan e-office BAK di portal Unp.ac.id. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode EUCS yaitu metode yang menggunakan lima komponen content (isi) X1, accuracy (keakuratan)X2, format (bentuk) X3, ease of use (kemudahan) X4, timeliness (ketepatan waktu)X5. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan koesoner .Teknik analisis data menggunakan pengujian data dengan uji validitas, uji reliabelitas, pengujian hipotesis,pengujian hasil menggunakan bantuan program SPSS untuk menganalisis pengujian data. Hasil dari penelitian ini yaitu : (1)Dari nila t hitung dan ringkat signifikan masing-masing variabel yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness yang diperoleh menunjukan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai e-office BAK (2) Dari nila f hitung dan ringkat signifikan masing-masing variabel yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness yang diperoleh menunjukan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai e-office BAK

*Kata kunci* ***:*** *E-Office BAK*, *system* Informasi portal akademik unp.ac.id, End User Computing Satisfaction (EUCS), satisfaction.

***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to analyze user satisfaction with BAK e-office services on the portal Unp.ac.id. The method used in this research is to use the EUCS method, which is a method that uses the five components of content X1, accuracy X2, format (form) X3, ease of use (ease) X4, timeliness (accuracy) X5. The data collection of this research uses a koesoner. Data analysis techniques use data testing with validity testing, reliability testing, hypothesis testing, testing results using the help of the SPSS program to analyze data testing. The results of this study are: (1) From the calculated value and significant rank of each variable, namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness, it is obtained that there is a positive and significant effect on BAK e-office user satisfaction. (2) From the calculated value and significant ranking of each variable, namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness, it is obtained that it shows that there is indeed a positive and significant effect on BAK e-office user satisfaction.*

***Keywords:***E-Office BAK, academic portal information system unp.ac.id, End User Computing Satisfaction (EUCS), satisfaction.

# **PENDAHULUAN**

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output system (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

 *portal* akademik merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar aktivitas akademik kampus. Salah satu bentuk implementasi dari kemajuan teknologi komputer dan informasi yang selalu diikuti oleh IT dalam perkembangannya untuk selalu menjadi yang terdepan dalam dunia pendidikan. Portal akademik mempunyai *domain name unp.ac.id.* Bagi Universitas Negeri Padang,*website* ini merupakan sarana komunikasi internal dan eksternal.

Aplikasi E-Office Akademik adalah aplikasi yang dibangun untuk mempermudah mahasiswa dalam pengurusan surat-menyurat di BAK (Biro Akademik dan Kemahasiswaan). Aplikasi ini menyediakan layanan pengurusan surat mengenai kepentingan perkuliahan selama melakukan studi di Universitas Negeri Padang (UNP).

*EUCS (End User Computing Satisfiction)* merupakan Kepuasan pemakai dibangun melalui riset tingkah laku di dalam sistem informasi. Mengukur dan penelitian kepuasan pemakai akhir termotivasi oleh keinginan managemen untuk meningkatkan produktivitas sistem informasi karena Pemanfaatan sistem informasi adalah secara langsung dihubungkan kepada perasaan kepuasan pemakai dengan sistem informasi.

 Model hubungan antar dimensi yang mempengaruhi kepuasan dalam EUCS pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 25.



Dari gambar dapat diketahui bahwa dimensi isi (content) berpengaruh positifterhadap dimensi kepuasan (satisfaction), dimensi akurasi (accuracy) berpengaruh positif terhadap dimensi kepuasan (satisfaction), dimensi bentuk (format) berpengaruh positif terhadap dimensi kepuasan (satisfaction).

Keterangan variabel Content (X1): Variabel ini untuk mengukur ketersediaan informasi yang tepat, benar dan konsisten yang sesuai kebutuhan pengguna, dan memiliki fitur-fitur yang lengkap.

 Accuracy (X2): Variabel ini mengukur keakuratan informasi yang dihasilkan, memiliki integritas keutuhan data, menghasilkan formula/rumus yang tepat, mengembalikan hasil pencarian yang tepat dan memberikan informasi sesuai hak akses pengguna.

 Format (X3): Variabel ini mengukur apakah desain situs menarik bagi pengguna (memiliki tampilan yang menarik, panduan warna yang serasi, tata letak yang rapi, dan memiliki standarisasi/keseragaman format).

 Ease of Use (X4): Variabel ini mengukur kemudahan penggunaan situs bagi penggunanya (user friendly, mudah digunakan, memberikan pesan kesalahan yang informatif, memiliki cara penggunaan yang konsisten, menyediakan tool tip sebagai informasi tambahan, dan memiliki fitur panduan pengguna.

 Timeliness (X5): Variabel ini mengukur kecepatan dan keterbaruan informasi (memberikan response time yang cepat, informasi yang selalu ter-uptodate, memiliki shortcut untuk mempercepat perpindahan menu).

 Satisfaction & Loyalty (Y): Variabel ini mengukur kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap kinerja *E-Office BAK di portal.unp.ac.id*, loyalitas mahasiswa terhadap institusi dan keinginan mahasiswa memberikan rekomendasi institusi kepada orang lain.

# **METODE**

 Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif terhadap kepuasan pengunaan terhadap pelayanan E-OFFICE BAK di *portal* akademik unp.ac.id. Menggunakan *EUCS.* Jenis data yang digunakan dalam kuesioner merupakan data interval. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *Likert,* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden mengenai genjala atau fenomena yang terjadi dilingkungannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan evaluasi kepuasan penggunaan E-office BAK di portal unp.ac.id. penelitian ini mengambil lokasi di jurusan teknik elektronika.

 Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan teknik elektronika dengan total 1.087pengguna. Sedangkan sampel penelitian adalah sebanyak 134 orang, yang didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:



Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan(error toleransi)

**Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

 Kuisioner yang dipakai sebagai instrument penelitian dibagikan kepada siswa dengan menggunakan skala likert empat point sebagai pengukuran.Dalam pengukuran menggunakan skala likert berisi empat tingkat prefensi jawaban dalam penelitian ini dengan pilihan sebagai berikut skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari empat alternative jawaban di mana :

nilai 1 untuk tingkat yang sangat tidak setuju,

nilai 2 untuk tingkat yang tidak setuju,

nilai 3 untuk tingkat yang setuju,

nilai 4 untuk tingkat yang sangat setuju,

 Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini terlihat pada table 3.2 berikut ini

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel  | Indikator  | Pertanyaan  |
| Content (isi) | Relevansi  | Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sesuai kebutuhan saya |
| Keragaman penyajian  | Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Disajikan secara beragam |
| Manfaat  | Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Bermanfaat bagi saya |
| Kualitas  | Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah kualitas baik |
| Transparansi  | Konten aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id disajikan secara jelas |
| Acuracy (keakuratan ) | Akurasi  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang akurat |
| Reliabel  | sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya |
| Keselarasan  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menampilkan output pada layar yang sesuai dengan apa yang diperintahkan/di input. |
| standardisasi | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id bekerja dengan standar yang ditentukan |
| Kemahiran sistem  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mampu bekerja tanpa kesalahan |
| Format (Bentuk) | Menarik  | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menarik bagi saya |
| Jelas  | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah jelas |
| Fleksibilitas  | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Sudah fleksibel |
| Kualitas  | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Tidak membuat mata lelah |
| Menarik  | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Tidak membosankan |
| Kemudahan dalam penggunaan | Format aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id Mudah digunakan |
| Kualitas informasi  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menampilkan informasi dengan baik |
| Ease of use(kemudahan pengguna) | Kemudahan dalam pengguna | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sudah user-friendly |
| Mudah dipahami | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sangat mudah di pahami |
| Mudah dioperasikan | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sangat mudah dioperasikan |
| Intensitas penggunaan | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id sering digunakan |
| Interaksi sistem | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mempermudah interaksi dengan pengguna |
| Sistem service | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan petunjuk dalam penggunaannya |
| Jaringan akses | aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id cepat mengakses pelayanan dalam surat menyurat |
| Timeliness(ketepatan waktu) | Up-to-date | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id memberikan data up-to-date |
| Ketersediaan informasi | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyajikan informasi secara tepat waktu |
| Ketersediaan informasi | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mampu menyajikan informasi ketika dibutuhkan  |
| Kualitas informasi | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menghasilkan informasi yang valid |
| Sstem service | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id di dukung tim layanan sistem yang tepat waktu |
| Security (keamanan) | Keamanan akses | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat diakses secara aman |
| Kerahasiaan data | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat menjaga kerahasiaan data pengguna |
| Jaminan keamanan | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id dapat menjamin keamanan informasi pribadi saya |
| preventiv | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan fitur login dan logout untuk keamanan akses |
| preventiv | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id menyediakan fitur Input username dan pasword |
| Kepuasan penguna | kecukupan | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id mempermudah kebutuhan tugas/pekerjaan saya |
| Efektivitas  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id efektif dalam penggunaannya |
| Efisiensi  | Sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id efisien dalam penggunaannya |
| Kepuasan secara menyeluruh  | Secara keseluruhan, saya puas dengan kinerja sistem aplikasi E-Office BAK di portal unp.ac.id |

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan - pertanyaan untuk melakukan analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office BAK di portal.unp.ac.id menggunakan EUCS (End User Computing Satisfation).

**Pengujian Data**

Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

**Pengujian *Hipotesis***

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Regresi Linier* Berganda, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel, Analisa Regresi Berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara lebih dari satu variabel, yang dalam penelitian ini adalah isi (*Content*) *Website*, keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timelines*) terhadap kepuasan pemakai/pengguna.

**Pengujian Hasil**

 hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 3 (tiga) persyaratan uji analisis yang dilakukan, yaitu yang pertama Uji Normalitas dan yang kedua uji Uji Heterokedastisitas dan yang ke tiga Uji Autokolerasi

1. **Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas**

 Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa validitas menunjukan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Kuesioner yang peneliti gunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini diuji tingkat validitasnya dengan mengacu pada **nilai r-tabel**, dimana nilai kolerasi yang akan digunakan untuk mengukur validitas(**r bt**) harus positif atau lebih besar. Dalam penelitian ini N=134, maka r-tabel degan taraf signifikan 95% adalah **0.169**. berikut ini tabelkilerasi dan hasil uji validitas .

Tabel 4.1 ujivaliditas

|  |
| --- |
| **Item-Total Statistics** |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| content1 | 126,47 | 335,123 | ,818 | ,985 |
| content2 | 126,53 | 336,868 | ,774 | ,985 |
| content3 | 126,43 | 338,458 | ,713 | ,985 |
| content4 | 126,56 | 335,767 | ,814 | ,985 |
| content5 | 126,54 | 335,318 | ,851 | ,985 |
| acuracy1 | 126,51 | 336,507 | ,830 | ,985 |
| acuracy2 | 126,51 | 336,628 | ,803 | ,985 |
| acuracy3 | 126,51 | 336,357 | ,778 | ,985 |
| acuracy4 | 126,49 | 335,831 | ,842 | ,985 |
| acuracy5 | 126,72 | 335,134 | ,703 | ,985 |
| format1 | 126,58 | 335,373 | ,819 | ,985 |
| format2 | 126,53 | 335,424 | ,807 | ,985 |
| format3 | 126,61 | 333,954 | ,793 | ,985 |
| format4 | 126,63 | 334,986 | ,769 | ,985 |
| format5 | 126,59 | 336,650 | ,761 | ,985 |
| format6 | 126,58 | 335,583 | ,809 | ,985 |
| format7 | 126,54 | 334,822 | ,836 | ,985 |
| eou1 | 126,60 | 334,557 | ,795 | ,985 |
| eou2 | 126,54 | 334,792 | ,857 | ,985 |
| eou3 | 126,53 | 334,146 | ,849 | ,985 |
| eou4 | 126,75 | 330,672 | ,817 | ,985 |
| eou5 | 126,55 | 333,557 | ,844 | ,985 |
| eou6 | 126,59 | 331,056 | ,853 | ,985 |
| eou7 | 126,60 | 332,724 | ,827 | ,985 |
| timeline1 | 126,60 | 333,654 | ,776 | ,985 |
| timeline2 | 126,59 | 333,221 | ,834 | ,985 |
| timeline3 | 126,55 | 334,369 | ,860 | ,985 |
| timeline4 | 126,54 | 335,618 | ,838 | ,985 |
| timeline5 | 126,57 | 331,961 | ,855 | ,985 |
| security1 | 126,53 | 334,552 | ,830 | ,985 |
| security2 | 126,52 | 337,755 | ,668 | ,985 |
| security3 | 126,53 | 337,800 | ,666 | ,985 |
| security4 | 126,52 | 338,206 | ,661 | ,985 |
| security5 | 126,54 | 337,333 | ,704 | ,985 |
| kp1 | 126,53 | 339,935 | ,596 | ,985 |
| kp2 | 126,56 | 333,842 | ,850 | ,985 |
| kp3 | 126,55 | 333,407 | ,835 | ,985 |
| kp4 | 126,53 | 333,965 | ,840 | ,985 |

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa kolerasi antara setiap item pertanyaan terdapat skornya memiliki kolerasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel sebagai berikut:

1. *Content*(x1) yaitu (*content*1)0.818 > 0.169, (*content*2) 0.774 > 0.169, (*content*3) 0.518 > 0.713, (*content*4) 0.814> 0.169,dan (*content*5)0.851> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x1 dapat dinyatakan valid.

2. *Accuracy*(x2) yaitu (*Accuracy*1)0.830 > 0.169, (*Accuracy*2) 0.803 > 0.169, (*Accuracy*3) 0.778 > 0.169, (*Accuracy*4) 0.842 > 0.169,dan (*Accuracy*5) 0.703 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x2 dapat dinyatakan valid.

 3*.Format*(x3) yaitu (*Format*1) 0.819 > 0.169, (*Format*2) 0.807 > 0.169, (*Format*3) 0.793 > 0.169, (*Format*4) 0.769 > 0.169,(*Format*5) 0.761 > 0.169,(*Format*6) 0.809 > 0.169,dan (*Format*7) 0.836 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x3 dapat dinyatakan valid .

4. *Ease of use*(4) yaitu (*Ease of use1*) 0.795 > 0.169, (*Ease of use*t2) 0.857 > 0.169, (*Ease of use*3) 0.849 > 0.169, (*Ease of use*4) 0.817 > 0.169,(*Ease of use*5) 0.844 > 0.169,(*Ease of use*6) 0.853 > 0.169,dan (*Ease of use*7) 0.827 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x4 dapat dinyatakan valid.

5. *Time lines*(5) yaitu (*Time lines1*) 0.776 > 0.169, (*Time lines2*) 0.834 > 0.169, (*Time lines3*) 0.860 > 0.169, dan (*Time lines*4) 0.838 > 0.169,dan (*Time lines5*) 0.855 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x5 dapat dinyatakan valid.

6. *security*(Y) yaitu (*security1*) 0.830 > 0.169, (*security2*) 0.668 > 0.169, (*security3*) 0.666 > 0.169, (*security4*) 0.661> 0.169,dan (*security5*) 0.704> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan valid.

7. *kepuasan pengguna*(Y) yaitu (*kp1*) 0.596 > 0.169, (*kp2*) 0.850 > 0.169, (*kp3*) 0.835 > 0.169, dan (*kp*) 0.840> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan valid.

**Reliabilitas**

 Koefisien alfa atau *cronbach’s alfha* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi interval diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrument. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,69(Malhotra 2002), nilai reliabilitas konsistensi interval ditunjukan dalam tabel dibawah ini, untuk koefisien alfa masing-masing variabel dalam setiap variabel dan dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan uji alpha Cronbach. Uji ini sangat sesuai untuk pengujian yang mengunakan teknik one shot technique. Indicator variabel dinyatakan reliabel jika nilai signifikansi alpha lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.2 reliabilitas

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,985 | 38 |
| **Item-Total Statistics** |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| content1 | 126,47 | 335,123 | ,818 | ,985 |
| content2 | 126,53 | 336,868 | ,774 | ,985 |
| content3 | 126,43 | 338,458 | ,713 | ,985 |
| content4 | 126,56 | 335,767 | ,814 | ,985 |
| content5 | 126,54 | 335,318 | ,851 | ,985 |
| acuracy1 | 126,51 | 336,507 | ,830 | ,985 |
| acuracy2 | 126,51 | 336,628 | ,803 | ,985 |
| acuracy3 | 126,51 | 336,357 | ,778 | ,985 |
| acuracy4 | 126,49 | 335,831 | ,842 | ,985 |
| acuracy5 | 126,72 | 335,134 | ,703 | ,985 |
| format1 | 126,58 | 335,373 | ,819 | ,985 |
| format2 | 126,53 | 335,424 | ,807 | ,985 |
| format3 | 126,61 | 333,954 | ,793 | ,985 |
| format4 | 126,63 | 334,986 | ,769 | ,985 |
| format5 | 126,59 | 336,650 | ,761 | ,985 |
| format6 | 126,58 | 335,583 | ,809 | ,985 |
| format7 | 126,54 | 334,822 | ,836 | ,985 |
| eou1 | 126,60 | 334,557 | ,795 | ,985 |
| eou2 | 126,54 | 334,792 | ,857 | ,985 |
| eou3 | 126,53 | 334,146 | ,849 | ,985 |
| eou4 | 126,75 | 330,672 | ,817 | ,985 |
| eou5 | 126,55 | 333,557 | ,844 | ,985 |
| eou6 | 126,59 | 331,056 | ,853 | ,985 |
| eou7 | 126,60 | 332,724 | ,827 | ,985 |
| timeline1 | 126,60 | 333,654 | ,776 | ,985 |
| timeline2 | 126,59 | 333,221 | ,834 | ,985 |
| timeline3 | 126,55 | 334,369 | ,860 | ,985 |
| timeline4 | 126,54 | 335,618 | ,838 | ,985 |
| timeline5 | 126,57 | 331,961 | ,855 | ,985 |
| security1 | 126,53 | 334,552 | ,830 | ,985 |
| security2 | 126,52 | 337,755 | ,668 | ,985 |
| security3 | 126,53 | 337,800 | ,666 | ,985 |
| security4 | 126,52 | 338,206 | ,661 | ,985 |
| security5 | 126,54 | 337,333 | ,704 | ,985 |
| kp1 | 126,53 | 339,935 | ,596 | ,985 |
| kp2 | 126,56 | 333,842 | ,850 | ,985 |
| kp3 | 126,55 | 333,407 | ,835 | ,985 |
| kp4 | 126,53 | 333,965 | ,840 | ,985 |

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa kolerasi antara setiap item pertanyaan terdapat skornya memiliki kolerasi yang tinggi, karena diatas nilai r-tabel sebagai berikut:

1. *Content*(x1) yaitu (*content*1)0.985 > 0.169, (*content*2) 0.985 > 0.169, (*content*3) 0.985 > 0.713, (*content*4) 0.985> 0.169,dan (*content*5)0.985> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x1 dapat dinyatakan reliabel.

2. *Accuracy*(x2) yaitu (*Accuracy*1)0.985 > 0.169, (*Accuracy*2) 0.985 > 0.169, (*Accuracy*3) 0.985 > 0.169, (*Accuracy*4) 0.985 > 0.169,dan (*Accuracy*5) 0.985 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x2 dapat dinyatakan reliabel.

3.*Format*(x3) yaitu (*Format*1) 0.985 > 0.169, (*Format*2) 0.985 > 0.169, (*Format*3) 0.985 > 0.169, (*Format*4) 0.985 > 0.169,(*Format*5) 0.985 > 0.169,(*Format*6) 0.985 > 0.169,dan (*Format*7) 0.985 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x3 dapat dinyatakan reliabel.

4. *Ease of use*(4) yaitu (*Ease of use1*) 0.985 > 0.169, (*Ease of use*t2) 0.985 > 0.169, (*Ease of use*3) 0.985 > 0.169, (*Ease of use*4) 0.985 > 0.169,(*Ease of use*5) 0.985 > 0.169,(*Ease of use*6) 0.985 > 0.169,dan (*Ease of use*7) 0.985 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x4 dapat dinyatakan reliabel.

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2099,908 | 5 | 419,982 | 90,957 | ,000b |
| Residual | 591,025 | 128 | 4,617 |  |  |
| Total | 2690,933 | 133 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: kepuasanpengguna |
| b. Predictors: (Constant), timeline, acuracy, content, format, ease of use |

5. *Time lines*(5) yaitu (*Time lines1*) 0.985 > 0.169, (*Time lines2*) 0.985> 0.169, (*Time lines3*) 0.985 > 0.169, dan (*Time lines*4) 0.985 > 0.169,dan (*Time lines5*) 0.985 > 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel x5 dapat dinyatakan reliabel.

6. *security*(Y) yaitu (*security1*) 0.985 > 0.169, (*security2*) 0.985> 0.169, (*security3*) 0.985 > 0.169, (*security4*) 0.985> 0.169,dan (*security5*) 0.985> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan reliabel.

7. *kepuasan pengguna*(Y) yaitu (*kp1*) 0.985 > 0.169, (*kp2*) 0.985 > 0.169, (*kp3*) 0.985 > 0.169, dan (*kp*) 0.985> 0.169. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Y dapat dinyatakan reliabel.

**Pengujian Hipotesis**

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, diajukan pengujian secara simultan dan pengujian secara parsial.

a. Uji F

Uji F – hitung (Fh) atau (p<0,05) ini bertujuan untuk menguji apakah variabel-variabel eucs secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai E-office bak di portal unp.ac.id dilingkungan universitas negeri padang. Uji F ini dilakukan degan membandingkan F hitung yang dihitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka persamaan regresi dan koefisien korelasinya signifikan sehinga Ho ditolak dan Ha diterima. Atau dapat pula dilihat dari level of signifikan alpha =0,05 jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variable-variabel independent secara bersama-sama simultan terhadap variable dependen dilakukan dengan mengunakan uji F test yaitu dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel.

Tabel 4.3 hasi uji F

Dari hasil perhitungan statistic yang mengunakan spss yang tertera pada tebel 4.3, diperoleh nilai F sebesar 90,957dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai yang signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih besar dari 0,05.

b. Uji T

Pada dasarnya uji T menunjukan seberapa besar jauh pengaruh satu variable independent secara parsial dalam menerangkan variasi variable dependent(Ghozali, 2006). Ho : bi = 0, artinya suatu variable independent tidak berpengaruh terhadap variable dependent. H1 : bi = 0, artinya variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent. H : b = 0 ; t – hitung < t – tabel atau (p > 0,05), maka H diterima dan H ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *Content* secara parsial terhadap variabel kepuasan pemakai.

Tabel 4.4 Uji T

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4,252 | 1,382 |  | 3,077 | ,003 |
| content | ,358 | ,172 | ,199 | 2,075 | ,040 |
| acuracy | ,437 | ,171 | ,246 | 2,553 | ,012 |
| format | ,040 | ,157 | ,032 | ,257 | ,797 |
| ease of use | ,399 | ,153 | ,354 | 2,614 | ,010 |
| timeline | ,154 | ,187 | ,096 | ,820 | ,414 |
| a. Dependent Variable: kepuasanpengguna |

**Pengujian Hasil**

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data distribusi yang normal. Cara untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar gari siagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebarkan jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.1 hasil uji normalitas data**

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah data model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu pengamatan kepenngamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut heterokkedastis. Model regresi yang baik adalah bersifat homokedastis. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastis adalah melihat grafik plot antara linai predeksi variable dependen *zpred* dengan residualnya *sresid*, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedatisitas



**Gambar 4.2 hasil Uji heterokedastisitas data**

c. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1(sebelumnya). Dimana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

1. Angka DW dibawah -2 berati ada autokorelasi positif

2. Angka DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi

3. Angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative

Tabel 4.5 uji autokolerasi

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,883a | ,780 | ,772 | 2,14881 | 2,503 |
| a. Predictors: (Constant), timeline, acuracy, content, format, ease of use |
| b. Dependent Variable: kepuasanpengguna |

**Analisis Regresi**

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara variabel *eucs yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness,* dengan menggunakan program SPSS , diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.6 hasil uji regresi

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4,252 | 1,382 |  | 3,077 | ,003 |
| content | ,358 | ,172 | ,199 | 2,075 | ,040 |
| acuracy | ,437 | ,171 | ,246 | 2,553 | ,012 |
| format | ,040 | ,157 | ,032 | ,257 | ,797 |
| ease of use | ,399 | ,153 | ,354 | 2,614 | ,010 |
| timeline | ,154 | ,187 | ,096 | ,820 | ,414 |
| a. Dependent Variable: kepuasanpengguna |

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.6 dapat disajikan dalam bentuk persamaan regesi standardized yaitu Y= O,199 + 0,246 + 0,032 + 0,354 + 0,096. Hasil persamaan regresi berganda tersebut memberi pengertian sebagai berikut:

1. Variabel *content* berpengaruh positif terhadap mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0, 199. Hal ini menyatakan bahwa *content* semakin tinggi, maka mahasiswa koefisien meningkat.

2. Variabel *accuracy* berpengaruh negatif terhadap mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0, 246. Hal ini menyatakan bahwa *accuracy* semakin tinggi, maka mahasiswa koefisien meningkat.

3. Variabel *format* berpengaruh negatif terhadap mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0, 032. Hal ini menyatakan bahwa *format* semakin rendah, maka mahasiswa koefisien menurun.

4. Variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0, 354. Hal ini menyatakan bahwa *ease of use* semakin tinggi, maka mahasiswa koefisien meningkat.

5. Variabel *timeliness* berpengaruhnegatif terhadap mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0,096. Hal ini menyatakan bahwa *timeliness* semakin rendah, maka mahasiswa koefisien menurun.

**Pembahasan**

 Penelitian yang dilakukan di Universitas Negeri Padang mengenai analisis kepuasan penggunaan terhadap E-OFFICE BAK di portal unp.ac.id menggunakan *eucs* dalam penelitian ini mengelolah data primer. Dalam penelitian ini variabel *content* berpengaruh positif sebesar 0,199, variabel *accuracy* berpengaruh positif sebesar 0,246, variabel *format* berpengaruh negatif sebesar 0,032, variabel *ease of use* berpengaruh positif sebesar 0,354, variabel *timeliness* berpengaruh negatif sebesar 0,096 dan signifikan terhadap mahasiswa Universitas Negeri Padang. Diantara 5 variabel eucs yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness*, yang lebih domain variabel *ease of use* berpengaruh positif sebesar 0,354 terhadap kepuasan pelangan.

1. **Kesimpulan**

 Berdasarkan hasil penelitianyang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari nila t hitung dan ringkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* yang diperoleh menunjukan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *e-office bak di portal unp.ac.id* Universitas Negeri Padang secara parsial.

2. Dari nila f hitung dan ringkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use dan timeliness* yang diperoleh menunjukan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai *e-office bak di portal unp.ac.id* Universitas Negeri Padang secara simultan.

1. **Daftar Pustaka**

Armstrong, et al, 2006. kepuasan adalah perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapannya.

Anonim, 2008. (,*www.omerwin.com*), pengertian dari *website* portal adalah sebuah situs yang berfungsi untuk meletakkan informasi di *www*. Sebuah *website* portal pastinya akan menampilkan informasi yang terkolaborasi dengan desain dan beragam tampilan.

Byun & Finnie, 2011. pengukuran tingkat kepuasan pengguna diambil berdasarkan penelitian Spool et al.

Champion dan AA.K. Baila menyatakan bahwa sampel cukup valid untuk di analisis secara statistik sedikitnya diperlukan 30 sampai 100 responden (Manase malo : 268).

Doll dan Torkzadeh, 1988. model *End User Computing Satisfaction (EUCS).* Penelitian ini adalah model *EUCS (End User Computing Satisfaction)* dari kepuasan penerimaan dan pengguna sistem informasi *berbasis computer.*

Doll dan Torkzadeh, 1991. Sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai/pengguna *Website*, peneliti menggunakan model *EUCS* Doll dan Torkzadeh’S.

Doll dan Torkzadeh, Ahmar dan Paramon; 1988; 2005. mendifinisikan End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem software aplikasi SI dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.