

# Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* pada UIN Raden Fatah Palembang (*Analysis of Measuring the Level of User Satisfaction of Helpdesk Applications Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method at UIN Raden Fatah Palembang*)

M. Aswadi<sup>1\*</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

Universitas Bina Darma Palembang, Palembang<sup>1,2</sup>

[aswadi.write@gmail.com](mailto:aswadi.write@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [tata.sutabri@binadarma.ac.id](mailto:tata.sutabri@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>



## Riwayat Artikel

Diterima pada 24 November 2023

Revisi 1 pada 25 November 2023

Revisi 2 pada 27 November 2023

Disetujui pada 30 November 2023

## Abstract

**Purpose:** This research aims to assess the satisfaction level of students with the online helpdesk application at UIN Raden Fatah Palembang, employing the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. The study involves the collection of data through questionnaires distributed to 100 users of the Helpdesk UIN Raden Fatah Palembang website.

**Research Methodology:** Data analysis is conducted using the IBM software SPSS Statistica 26, involving initial stages of validity testing, reliability testing, and multiple linear regression. Five variables are explored in the research: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A total of five hypotheses are tested, each associated with a specific variable.

**Results:** The analysis reveals that out of the five hypotheses tested, two are considered insignificant as the t-values are smaller than the critical t-values. The t-values for content (X1) and timeliness (X5) are 1.105 and 1.888, respectively, leading to the conclusion that these two variables are not significant. From the multiple linear regression results, the independent variables (content, accuracy, format, ease of use, and timeliness) collectively influence the dependent variable, attachment, by 91.7%, while the remaining 8.3% is influenced by other unexplored factors in this study.

**Limitation:** It is important to acknowledge the limitations of this study. The research is confined to the specific context of UIN Raden Fatah Palembang and may not be universally applicable. Additionally, the study does not delve into certain factors that could contribute to user satisfaction.

**Contribution:** The findings contribute insights into factors influencing user satisfaction with the helpdesk application. In conclusion, the research employs rigorous testing procedures, including validity and reliability tests, and utilizes multiple linear regression for hypothesis testing.

**Keywords :** *Helpdesk, EUCS, IBM SPSS*

**How to cite:** Aswadi, M., Sutabri, T. (2023). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 2(1), 13-22.

## 1. Pendahuluan

Pertumbuhan eksponensial teknologi informasi memotivasi individu untuk menggunakan kemajuan teknis untuk menyederhanakan kehidupan mereka. Salah satu tujuan utama penggunaan teknologi adalah untuk menyediakan data yang komprehensif dengan menyampaikan informasi yang akurat, tepat, dan bijaksana. Kemajuan teknologi memudahkan banyak tugas dan memberikan dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia, khususnya dalam rutinitas sehari-hari. Satu hari. Pemanfaatan teknologi informasi secara efisien dapat memudahkan pengguna dalam melakukan beragam tugas pengolahan data dengan lebih mudah, praktis, dan cepat sehingga dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat. Perguruan tinggi merupakan lembaga yang berfungsi dalam industri pendidikan. Hal ini memerlukan implementasi yang efisien dari berbagai proses bisnis untuk memastikan bahwa aliran data dapat diubah menjadi informasi yang berharga. Kekhawatiran muncul ketika lembaga pendidikan menerapkan prosedur bisnis yang banyak dan ekstensif, karena hal ini pasti akan berdampak pada presisi dan efisiensi data. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang kini bergerak dalam pengembangan sistem informasi di beberapa domain, termasuk bidang akademik. Di bidang akademis, operasi bisnis mengalami modifikasi data secara konstan dan digunakan secara konsisten sesuai kebutuhan. Kehadiran teknologi informasi memungkinkan administrasi UIN Raden Fatah menggunakan sistem informasi akademik yang meningkatkan efisiensi personel dan dosen, serta memudahkan layanan bagi mahasiswa dan peserta didik. Manajer sistem informasi akademik harus memiliki keterampilan untuk merancang dan mengawasi sistem informasi akademik secara efektif, memastikan keberlanjutan dan penggunaannya secara konsisten oleh pengguna. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akademik secara maksimal. Menurut Sutabri (2012) Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan (*relavance*).

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Salah satu sistem informasi yang perlu di kelola oleh suatu bisnis adalah sistem informasi Febrianto and Wartariyus (2023) Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasaran (Sutabri, 2012). Knapp (2004) mendefinisikan helpdesk sebagai alat khusus untuk menyelesaikan kesulitan, yang dirancang khusus untuk memberikan bantuan teknis untuk barang atau jasa tertentu. Helpdesk, terkadang disebut sebagai departemen di dalam perusahaan, memiliki tujuan untuk menanggapi pertanyaan pengguna dan menyampaikan informasi. Organisasi tidak diragukan lagi memiliki pemangku kepentingan eksternal yang memiliki kepentingan tertentu terhadap perusahaan, khususnya konsumen. Intinya, meja bantuan berfungsi sebagai saluran yang berharga bagi konsumen untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, umpan balik, dan rekomendasi mereka. Secara tradisional, operasi ini sering dilakukan melalui telepon atau email. Dengan kemajuan teknologi, perusahaan semakin mempertimbangkan penggunaan solusi layanan bantuan berbasis internet, yang dapat berupa aplikasi, perangkat lunak, atau integrasi pada situs web atau cloud. Meja bantuan adalah sumber daya serbaguna dalam bisnis, yang dirancang untuk memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan atau pengguna mengenai barang dan jasa yang disediakan oleh perusahaan atau institusi. Tujuan utama dari layanan bantuan sering kali berkisar pada penyelesaian masalah atau menawarkan bantuan mengenai berbagai hal, seperti komputer, perangkat elektronik, makanan, pakaian, atau perangkat lunak. Perusahaan sering kali menyediakan layanan dukungan pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk saluran telepon bebas pulsa, pesan instan, email, dan perangkat lunak atau situs web pusat bantuan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan user dengan memperkirakan antara ekspektasi dan realita yang terjadi pada media sistem informasi (Wijaya & Suwastika, 2017). Metode EUCS ini dapat mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang akan menjadi pertimbangan dalam melakukan pengambilan keputusan terhadap output sistem pembelajaran online, karena tingkat kepuasan mahasiswa yang menerapkan e-learning bisa menjadi cerminan mutu dari pembelajaran online. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness (Prasetya & Harjanto, 2020). Alasan mengapa menggunakan metode EUCS adalah karena pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, metode ini terbukti apabila terdapat variasi bahasa yang digunakan, tidak

ada disimilaritas secara signifikan, dan telah teruji kredibilitasnya (Putra & Cahyo, 2021). Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan penentu penting dalam pengembangan sistem penyediaan layanan yang sangat responsif terhadap keinginan pelanggan, sekaligus meminimalkan biaya dan waktu, dan memaksimalkan efektivitas layanan dalam demografi yang dituju. Berbagai model telah dibangun untuk memeriksa dan memahami elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu model tersebut adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dengan kinerja sebenarnya dari sistem informasi. Pendekatan ini mengutamakan kepuasan pengguna akhir terhadap karakteristik teknis, termasuk konten, kebenaran, format, kenyamanan penggunaan, dan ketepatan waktu sistem (Doll, Xia, & Torkzadeh, 1994). Dengan demikian, penelitian ini mencoba untuk mendalami pada pemahaman keefektifan implementasi Helpdesk di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang apakah sudah efektif dan mengukur kepuasan pengguna aplikasi helpdesk melalui metode EUCS.

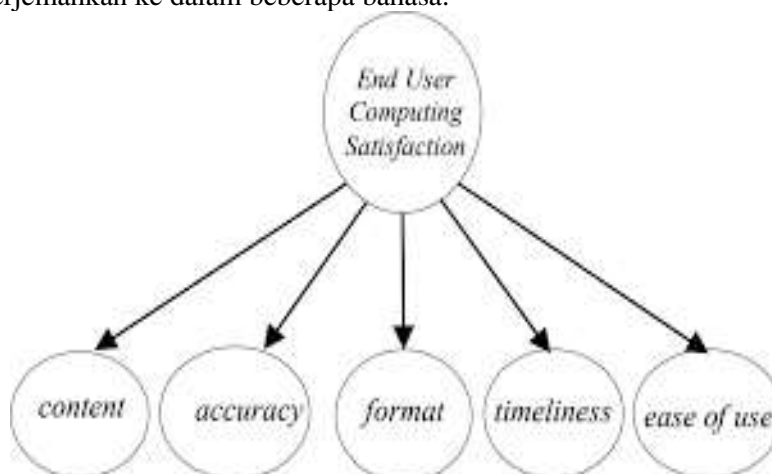
## 2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

### 2.1 Kepuasan Pengguna

Istilah kepuasan berasal dari istilah Latin “*satis*” (artinya cukup, memuaskan) dan “*facio*” (untuk mencapai atau menciptakan). Pengukuran kepuasan pengguna akhir sangat penting dalam konteks teknologi informasi (Zulkarnain & Sutabri, 2023). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tindakan berjuang untuk mencapai dan memenuhi standar yang diinginkan. Berasal dari kajian komprehensif terhadap penelitian yang ada, serta data yang diperoleh dari wawancara kelompok dan wawancara pribadi. Sebagaimana dikemukakan oleh Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan terkait erat dengan efek bunglon, yang menyiratkan bahwa pemahaman definisinya mungkin berbeda secara signifikan antar orang dan dalam keadaan yang berbeda (Tjiptono, 2017). Pengukuran perangkat lunak ini menggabungkan kuesioner kepuasan pengguna untuk memastikan pandangan dan sikap pengguna terhadap kualitas sistem yang mereka gunakan. Penting untuk dipahami bahwa kepuasan akhir harus dicapai oleh pengguna akhir sistem (Supranto, 2018).

### 2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Tindakan menilai kepuasan memiliki sejarah panjang dalam bidang sistem informasi. Beberapa penelitian telah dilakukan di bidang komputasi pengguna akhir untuk menilai penilaian pengguna akhir secara keseluruhan tentang penggunaan sistem informasi, seperti kepuasan mereka. Penelitian-penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Pendekatan penilaian EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Evaluasi yang dilakukan dengan pendekatan ini mengutamakan kepuasan pengguna akhir terhadap komponen teknis sistem. Ia melakukannya dengan memeriksa konten, keakuratan, format, waktu, dan kesederhanaan penggunaan sistem. Beberapa peneliti telah melakukan pengujian terhadap model ini untuk menilai keandalannya. Temuan secara konsisten menunjukkan tidak ada perbedaan yang mencolok, meskipun instrumen tersebut telah diterjemahkan ke dalam beberapa bahasa.



Gambar 1. EUCS Model

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan model *end user computing satisfaction* menurut (Doll et al., 1994):

1. Dimensi Content. Dimensi konten menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan substansi atau informasi yang ditawarkan suatu sistem. Konten suatu sistem sering kali terdiri dari fitur dan modul yang dapat diakses pengguna, bersama dengan informasi yang dihasilkan sistem. Dimensi konten juga mengevaluasi kapasitas sistem untuk menghasilkan informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna berbanding lurus dengan jumlah kelengkapan dan keinformatifan komponen sistem.
2. Dimensi Accuracy. Dimensi akurasi mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan ketepatan data yang diperoleh dari sistem untuk selanjutnya diubah menjadi informasi. Penilaian kebenaran sistem melibatkan evaluasi frekuensi kesalahan keluaran yang dihasilkan oleh sistem selama pemrosesan masukan pengguna. Selain itu, frekuensi kesalahan atau gangguan dalam metode pemrosesan data juga terlihat jelas.
3. Dimensi Format. Dimensi format menilai kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan daya tarik visual dan estetika antarmuka sistem, pengorganisasian laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem, daya tarik antarmuka sistem, dan bagaimana tampilan sistem meningkatkan interaksi pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pengguna.
4. Dimensi *Ease of Use*. Dimensi kemudahan penggunaan mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan sistem dan keramahan pengguna, termasuk aktivitas seperti entri data, pemrosesan data, dan pengambilan informasi. Dimensi Ketepatan Waktu. Dimensi ketepatan waktu mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mengukur kapasitas sistem untuk segera menyediakan atau memasok data dan informasi penting kepada pengguna. Sistem just-in-time dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, dimana setiap permintaan atau masukan pengguna segera diproses dan hasilnya ditampilkan dengan cepat tanpa penundaan yang berarti.

### 2.3 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa atau hal yang ingin peneliti investigasi (Lailay, 2019). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa pengguna aplikasi Helpdesk di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

### 2.4 Sampel

Sampel adalah Sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Razwa, 2020). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang didapat berdasarkan penyebaran kuisioner.

### 2.3 Skala Likert

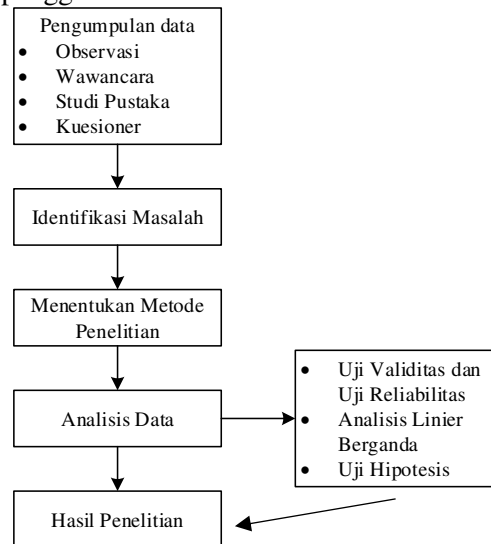
Skala likert merupakan pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur opini seseorang terhadap objek maupun subjek tertentu untuk menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2018). Informasi skala pengukuran yang digunakan disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala *Likert*

Skala <i>Likert</i>	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### 3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menguji kebahagiaan pengguna dalam implementasi mendengarkan online di Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang. Teknik analisis kepuasan pengguna akhir, yaitu EUCS, digunakan untuk menggambarkan dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Kerangka kerja EUCS mencakup lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode utama pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif ini adalah melalui penggunaan kuesioner.



Gambar 2. Konsep Penelitian

#### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Observasi  
Penulis akan melakukan observasi sekaligus dokumentasi ke PUSTIPD di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Wawancara  
Penulis juga akan melakukan wawancara untuk mengetahui populasi Mahasiswa pengguna aplikasi Helpdesk di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Kuesioner  
Format kuesioner akan mengikuti variabel-variabel yang ada pada model EUCS, kuesioner akan dibagikan pada Mahasiswa pengguna aplikasi Helpdesk di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang dengan mengambil sampel dari total populasi yang ada.
4. Studi Pustaka  
Penulis juga mencari penelitian-penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi penelitian yang berhubungan.

#### 3.2 Identifikasi Masalah

Pada langkah ini penulis melihat permasalahan dengan mengkaji permasalahan yang ada pada aplikasi *Helpdesk*. Peneliti memastikan lokasi penelitian dan memilih strategi yang tepat untuk digunakan. Peneliti menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction*.

#### 3.3 Analisis Data

Penulis menggunakan analisis data sebagai berikut:

1. Uji Validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor indikator dengan skor total indikator. Total skor item adalah jumlah item masalah untuk setiap variabel (Priyatno, 2022).

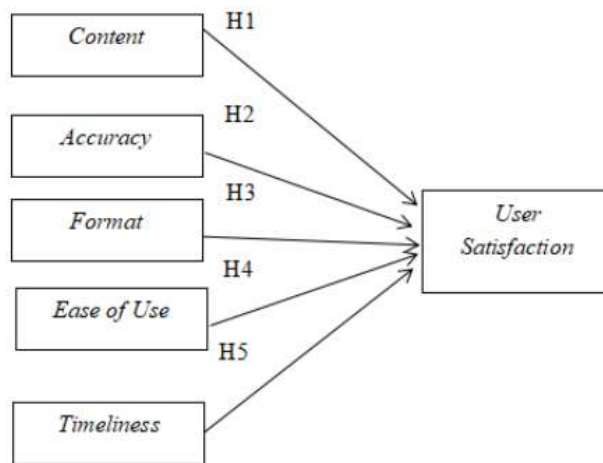
$$r \text{ Tabel} = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

t = nilai dari r table

df = derajat bebas (jumlah responden - 2)

2. Uji Reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pada uji reliabilitas adalah item yang valid saja dan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan balasan Cronbach Alpha > 0.6.
3. Regresi Linier Berganda regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau sultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.
4. Pengujian Hipotesis yang digunakan oleh peneliti yaitu: penentuan model penelitian, indikator penelitian, pernyataan kuesioner, instrumen penelitian.



Gambar 3. Model Penelitian

## 4. Hasil dan pembahasan

### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik product moment yaitu mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor jawaban responden untuk dalam setiap variabel. Angka yang diperoleh dari hasil perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Jika r hitung > r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika nilai r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid (Haryani, Singasatia, & Kaniawulan, 2022). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 100 responden, pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Untuk memperoleh nilai r tabel terlebih dahulu mencari  $Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$  sehingga nilai r tabel = 0.197. Data dinilai valid apabila nilai r hitung > r table dan nilai signifikan < 0.05. Adapun alat pengujian yang dipakai adalah rumus korelasi product moment pearson dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistica 26.

Tabel 2. Uji Validitas Seluruh Variabel

zVariabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
User Satisfaction (Y)	Y1	0.969	0.197	Valid
	Y2	0.967	0.197	Valid
Timeliness(X5)	X5.1	0.969	0.197	Valid
	X5.2	0.976	0.197	Valid
EaseOfUse(X4)	X4.1	0.954	0.197	Valid
	X4.2	0.958	0.197	Valid
Format(X3)	X3.1	0.969	0.197	Valid
	X3.2	0.973	0.197	Valid
Accuracy(X2)	X2.1	0.979	0.197	Valid

	X2.2	0.975	0.197	Valid
Content(X1)	X1.1	0.984	0.197	Valid
	X1.2	0.985	0.197	Valid

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh item dinyatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0.197. Sehingga tidak perlu mengganti atau menghapus pernyataan.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan pengujian statistic Cronbach alpha, dengan ketentuan variabel yang dikatakan reliabel adalah nilai Cronbach alphadiatas 0,6 (Baqi, Setyadi, & Purbaya, 2022). Berdasarkan hasil pehitungan rumus Alfa Cronbach dengan menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh keputusan koefisien reabilitas dari penelitian sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas Seluruh Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Content(X1)	0.967	Reliabel
Accuracy(X2)	0.952	Reliabel
Format(X3)	0.938	Reliabel
EaseOfUse(X4)	0.906	Reliabel
Timeliness(X5)	0.939	Reliabel
UserSatisfaction (Y)	0.933	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang bisa dikategorikan reliabilitas adalah dapat diterima karena lebih besar dari nilai cronbach'c alpha 0,6.

#### 4.3 Uji F

Uji F simultan (simultaneous F-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji secara bersama-sama apakah sekelompok variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model regresi linear berganda. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat ((Priyatno, 2022).

Tabel 4. Output SPSS Uji F Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243.068	5	48.614	207.974	.000 <sup>b</sup>
	Residual	21.972	94	.234		
	Total	265.040	99			
a. Dependent Variable: User Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Format, Ease of Use, Accuracy						

Berdasarkan tabel output spss diperoleh Fhitung sebesar 207.974 dan selanjutnya menentukan Ftabel. Tabel distribusi F dicari pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas N-k yaitu  $100 - 5 = 95$ , maka diperoleh Ftabel 2.31 (dapat dilihat di distribus ftabel). Maka dapat disimpulkan jika Fhitung lebih besar daripada Ftabel yaitu  $207.974 > 2.31$  dan nilai signifikan  $0.000 < 0.05$ , sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness terhadap User Satisfaction.

#### 4.4 Uji t

Uji t parsial (partial t-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen tertentu secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model regresi linear berganda, ketika kontrol terhadap variabel-variabel independen lainnya telah dilakukan. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent (Priyatno, 2022).

Tabel 5. Output SPSS Uji T Partial

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.164	.285		.575	.567
	Content	.088	.079	.094	1.105	.272
	Accuracy	.670	.107	.661	6.265	.000
	Format	.174	.082	.183	2.126	.036
	Ease of Use	.459	.084	.431	5.474	.000
	Timeliness	.154	.081	.161	1.888	.062

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Diperoleh nilai Content (X1) thitung sebesar 1.105. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas N-k-1 yaitu  $100 - 5 - 1 = 94$ , maka diperoleh tTabel 1.986. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu  $1.105 < 1.986$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.272 > 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Content terhadap User Satisfaction.

Diperoleh nilai variabel Accuracy (X2) thitung sebesar 6.265. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas N-k-1 yaitu  $100 - 5 - 1 = 94$ , maka diperoleh tTabel 1.986. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu  $6.265 > 1.986$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Accuracy terhadap User Satisfaction.

Diperoleh nilai variabel Format (X3) thitung sebesar 2.126. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas N-k-1 yaitu  $100 - 5 - 1 = 94$ , maka diperoleh tTabel 1.986. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu  $2.126 > 1.986$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Format terhadap User Satisfaction.

Diperoleh nilai variabel Ease of Use (X4) thitung sebesar 5.474. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas N-k-1 yaitu  $100 - 5 - 1 = 94$ , maka diperoleh tTabel 1.986. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu  $5.474 > 1.986$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Ease of Use terhadap User Satisfaction.

Diperoleh nilai Timeliness (X5) thitung sebesar 1.888. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha/2 = 0,05 = 0.025$  dengan derajat bebas N-k-1 yaitu  $100 - 5 - 1 = 94$ , maka diperoleh tTabel 1.986. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu  $1.888 < 1.986$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.062 > 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Timeliness terhadap User Satisfaction.

#### 4.5 Uji R<sup>2</sup>

Analisis R<sup>2</sup> atau Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat(dependent variable), biasanya ditanyakan dalam presentase. Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai R<sup>2</sup> ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958 <sup>a</sup>	.917	.913	.483
a. Predictors: (Constant), Timeliness, Content, Format, Ease of Use, Accuracy				

Dari table output spss diatas Summary Uji Koefisien Determinasi diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.917 atau  $0.917 \times 100 = 91.7\%$  yang memiliki pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 91.7% dan selebihnya 8.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti.

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode EUCS, tujuan utamanya adalah untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem elearning. Hasil uji hipotesis menunjukkan ada lima variabel yang terkonfirmasi yaitu: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Variabel yang ditolak adalah *content* dan *timeliness* hipotesis dianggap tidak signifikan karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel. Nilai t hitung untuk hipotesis tidak signifikan adalah 1,105 untuk *content* (X1) dan 1,888 untuk *timeliness* (X5). Variabel independen mempunyai pengaruh sebesar 91,7% terhadap variabel keterikatan, sedangkan sisanya sebesar 8,3% disebabkan oleh faktor lain yang peneliti lakukan.

#### Limitasi dan studi lanjutan

1. Peserta tambahan diperlukan untuk meningkatkan validitas temuan penelitian dan memberikan gambaran yang lebih akurat tentang keadaan yang ada.
2. Berdasarkan hasil kajian kepuasan tersebut di atas, maka perlu dilakukan perbandingan dengan tahun-tahun berikutnya sesuai dengan modifikasi yang dilakukan UIN Raden Fatah Palembang agar dapat mencapai hasil kepuasan pengguna yang optimal.
3. Sangat penting untuk mengeksplorasi metodologi alternatif untuk memperoleh hasil yang beragam, yang dapat menjadi acuan untuk upaya penelitian di masa depan.
4. Untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Helpdesk, faktor accuracy adalah yang sangat kuat. Maka, fokuskan terlebih dahulu pada bagian tersebut agar kepuasan pengguna tetap terjaga, dan selanjutnya dapat dilanjutkan untuk memperbaiki content, format, ease of use, dan timeliness

#### Ucapan terima kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang atas kesediaannya mengikuti wawancara guna keperluan pengumpulan data. Selain itu, apresiasi juga disampaikan kepada kampus UIN Raden Fatah Palembang atas bantuannya dalam menyediakan data pendukung yang relevan dengan penelitian..

## Referensi

- Baqi, M. H., Setyadi, R., & Purbaya, M. E. (2022). Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 211-217.
- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS quarterly*, 453-461.
- Febrianto, M. D., & Wartariyus, W. (2023). Pemanfaatan Software Bone dalam Pembuatan Sistem Kasir pada Percetakan Kingprinting. *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, 1(2), 135-141.
- Haryani, R., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus ASN di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 277-292.
- Knapp, D. (2004). *A guide to customer service skills for the help desk professional: Course Technology*.
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh mutu pembelajaran online dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap hasil belajar saat pandemi Covid19. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 17(2), 188-197.
- Priyatno, D. (2022). SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum.
- Putra, N. P., & Cahyo, S. B. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Juang Jaya Abdi Alam Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Relevansi: Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 62-75.
- Sugiyono, P. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan RD. *CV Alfabeta*.
- Supranto, J. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2017). Service, quality, dan satisfaction.
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2017). Analisis kepuasan pengguna elearning menggunakan metode end-user computing satisfaction. *E-Proceedings KNS&I STIKOM Bali*, 558-562.
- Zulkarnain, Z., & Sutabri, T. (2023). Analisis Clean E-Governance Administrasi Melalui Simba pada Baznas Kabupaten Muara Enim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 865-877.