

**KONTRIBUSI *END-USER COMPUTING SATISFACTION* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PORTAL AKADEMIK PADA  
SISTEM *SMART CAMPUS* UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Teknik Elektronika  
sebagai salah satu persyaratan Guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*



**Oleh :**

**LOVRI DAHLIANA**

**NIM.55738/2010**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

## PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

Judul : *Kontribusi End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik pada Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang*

Nama : Lovri Dahliana

NIM : 55738

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Juni 2014

### Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng	1. 
2. Sekretaris	: Drs. Zuhendra, M.Kom	2. 
3. Anggota	: Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom	3. 
4. Anggota	: Drs. Putra Jaya, MT	4. 

## ABSTRAK

Lovri Dahliana : Kontribusi *End-User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik pada Sistem *Smart Campus* Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan kontribusi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna akhir website Portal Akademik di UNP. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelsional *ex-post-facto*. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak dan berkelompok serta proporsional (*Proportionate Stratified Random Sampling*). Data jumlah pengguna akhir website Portal Akademik diperoleh dari kepala puskom UNP, data dimensi EUCS yang merupakan faktor-faktor seperti *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *tiimeliness* yang menjadi variabel dalam penelitian ini dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan *skala likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian data dianalisis menggunakan metode statistik untuk dianalisis pengaruhnya. Hasil analisis data menunjukkan : variabel *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (bentuk), *Easy of use* (kemudahan penggunaan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 92,70% terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik di UNP. Jadi dapat disimpulkan faktor *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP, apabila kualitas dari website Portal Akademik UNP yang di lihat dari kelima faktor *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness* ditingkatkan maka kepuasan pengguna akhir website Portal Akademik yaitu dosen dan mahasiswa juga akan meningkat.

Kata Kunci : Website Portal Akademik, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness*, kepuasan pengguna.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Kontribusi *End-User Computing Satisfaction* terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik pada Sistem *Smart Campus* Universitas Negeri Padang". Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini disampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk terus berusaha menjadi lebih baik dan sukses.
2. Bapak Drs. Zuhendra, M.Kom. selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom. selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs.Putra Jaya, MT selaku dosen penguji.
5. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng, selaku dosen penguji skripsi.
6. Bapak dan Ibu dewan dosen program studi pendidikan teknik Informatika jurusan teknik elektronika, fakultas teknik Universitas Negeri Padang yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu.

7. Pihak Universitas Negeri Padang, sebagai tempat penelitian.
8. Rekan-rekan mahasiswa jurusan teknik elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya program studi pendidikan teknik informatika angkatan 2010.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis untuk mewujudkan skripsi ini dan menyelesaikan studi, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal saleh dan mendapat pahala dari Allah SWT, amin.

Tak ada gading yang tak retak tidak ada manusia yang sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati diharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi jurusan teknik elektronika fakultas teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Juni 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Hakikat Sistem Informasi .....	12
1. Pengertian Sistem dan Informasi .....	12
2. <i>Stakeholder</i> Sistem Informasi .....	14

3. Kualitas Sistem Informasi.....	14
4. Tujuan Sistem Informasi.....	16
B. Sistem Informasi Manajemen .....	17
1. Pengertian SIM .....	17
2. Komponen SIM.....	18
C. Sistem Informasi Manajemen pada Manajemen Organisasi .....	18
D. Sistem Smart Campus Universitas Negeri Padang .....	21
E. Peranan Sistem Informasi dalam Pemecahan Masalah .....	29
F. Audit Teknologi Informasi .....	30
1. Defenisi Audit Teknologi Informasi.....	30
2. Tahapan Audit Teknologi Informasi.....	31
3. <i>Control Objective For Information Related Tecnology</i> .....	32
4. Tujuan Audit Teknologi Informasi .....	34
G. <i>End-User Computing Satisfaction</i> .....	34
1. Pengertian <i>End-User Computing</i> .....	34
2. Keuntungan EUC .....	36
3. Dimensi <i>EUCS</i> .....	37
H. Kepuasan Pengguna Sistem .....	42
I. Aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	45
J. Kerangka Pikir.....	46
K. Penelitian yang Relevan.....	46
L. Hipotesis Penelitian .....	47

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	50
B. Definisi Operasional Penelitian.....	52
1. Variabel Penelitian.....	52
2. Jenis dan Sumber Data.....	54
C. Populasi dan Sampel .....	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel.....	58
D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	60
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	60
1. Pengembangan Instrumen.....	60
2. Uji Coba Instrumen.....	63
3. Pelaksanaan Uji Coba .....	64
4. Analisis Uji Coba Instrumen.....	64
F. Teknik Analisis Data .....	67
1. Analisis Deskriptif .....	67
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	68
3. Regresi Linear Berganda.....	70
4. Pengujian Hipotesis .....	73

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Pengujian Instrumen .....	75
1. Analisis Uji Validitas .....	75
2. Analisis Uji Reliabilitas.....	78

B. Deskriptif Data Penelitian .....	79
1. Gambaran Subjek Penelitian.....	79
2. Deskriptif Data Variabel .....	81
C. Tingkat Capaian Responden.....	91
D. Persyaratan Uji Analisis.....	95
1. Uji Normalitas.....	95
2. Uji Homogenitas .....	95
3. Uji Multikolinearitas .....	96
4. Uji Linearitas .....	97
E. Regresi Linear Berganda .....	98
F. Uji Hipotesis .....	103
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	103
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	104
G. Pemahasan.....	109
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan .....	117
B. Saran.....	117
 DAFTAR PUSTAKA .....	119
 LAMPIRAN .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kategori Pemakai Akhir dalam Lingkungan EUC .....	35
2. Jumlah Pengguna Website Portal Akademik UNP .....	55
3. Jumlah Sampel Pengguna Website Portal Akademik UNP.....	59
4. Skala Likert dalam Penelitian .....	61
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat dan Variabel Bebas .....	61
6. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.....	66
7. Pengkategoriam Nilai Pencapaian Responden.....	68
8. Hasil Uji Validitas <i>Content</i> ( $X_1$ ) .....	75
9. Hasil Uji Validitas <i>Accuracy</i> ( $X_2$ ).....	76
10. Hasil Uji Validitas <i>Format</i> ( $X_3$ ).....	76
11. Hasil Uji Validitas <i>Easy Of Use</i> ( $X_4$ ).....	77
12. Hasil Uji Validitas <i>Timeliness</i> ( $X_5$ ).....	77
13. Hasil Uji Validitas <i>Satisfaction</i> ( $X_6$ ).....	77
14. Ringkasan Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Penelitian .....	78
15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
16. Distribusi Reponden Berdasarkan Intensitas Penggunaan.....	80
17. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Content</i> ( $X_1$ ).....	81
18. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Accuracy</i> ( $X_2$ ) .....	83
19. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Format</i> ( $X_3$ ) .....	84
20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Easy Of Use</i> ( $X_4$ ).....	86
21. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Timeliness</i> ( $X_5$ ) .....	88

22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> (Y).....	89
23. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Content</i> (X <sub>1</sub> ) .....	91
24. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Accuracy</i> (X <sub>2</sub> ).....	91
25. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Format</i> (X <sub>3</sub> ).....	92
26. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Easy O Use</i> (X <sub>4</sub> ) .....	93
27. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Timeliness</i> (X <sub>5</sub> ).....	93
28. Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	94
29. Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	95
30. Rangkuman Hasil Uji Homogenitas.....	96
31. Rangkuman Hasil Uji Multikolenieritas .....	97
32. Rangkuman Hasil Uji Linearitas .....	98
33. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	99
34. Rangkuman Hasil Uji Regresi untuk Koefisien Determinasi (R-Square).....	102
35. Hasil Uji Regresi untuk signifikansi simultan (Uji F) .....	103
36. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Sistem .....	13
2. Model Manajemen sumber daya informasi.....	20
3. <i>Form login</i> Portal.....	24
4. <i>Form login</i> Portal2 .....	25
5. Halaman depan portal .....	25
6. Halaman depan portal2 .....	26
7. KRS yang siap dicetak pada Portal .....	27
8. KRS yang siap dicetak pada Portal2 .....	27
9. Model Evaluasi <i>End-User Computing Satisfaction</i> .....	38
10. Kerangka Pikir .....	46
11. Alur Penelitian .....	51
12. Kurva Normal Variabel <i>Content</i> ( $X_1$ ) .....	82
13. Kurva Normal Variabel <i>Accuracy</i> ( $X_2$ ).....	83
14. Kurva Normal Variabel <i>Format</i> ( $X_3$ ).....	85
15. Kurva Normal Variabel <i>Easy Of use</i> ( $X_4$ ).....	87
16. Kurva Normal Variabel <i>Timeliness</i> ( $X_5$ ).....	88
17. Kurva Normal Variabel Kepuasan pengguna ( $Y$ ).....	90
18. Garis Regresi yang terbentuk .....	100
19. Kurva Normal Persamaan regresi .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. SK Pembimbing .....	122
2. Jadwal Pembuatan Skripsi .....	123
3. Format Wawancara website Portal Akademik.....	124
4. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari FT UNP .....	128
5. Surat Izin Pengambilan Data di UPT Puskom UNP .....	129
6. Angket Uji Coba .....	130
7. Tabulasi data uji coba instrument .....	132
8. Uji Validitas angket uji coba.....	133
9. Uji Realibilitas angket uji coba.....	134
10. Angket Valid.....	138
11. Tabulasi data penelitian .....	140
12. Tingkat capaian Responden .....	143
13. Uji Normalitas .....	144
14. Uji Homogenitas .....	153
15. Uji Multikolenieritas .....	158
16. Uji Linearitas .....	160
17. Uji Regresi linear berganda dan Hipotesis.....	168
18. Tabel Nilai r <i>Product Moment</i> .....	176
19. <i>F Table Statistic</i> .....	177
20. <i>T Table Statistic</i> .....	178

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Seiring dengan perubahan waktu, banyak usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia salah satunya dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasis komputer. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat ( Slamet 2010:3).

Perkembangan teknologi telah mengubah cara hidup masyarakat seluruh dunia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Keberadaan dan peranan teknologi informasi di semua sektor kehidupan tanpa sadar telah membawa dunia memasuki era globalisasi. Fenomena yang sangat dekat dengan kehidupan di negara–negara secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan sebelumnya.

Era globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku terutama yang berhubungan dengan politik, ekonomi, budaya, pendidikan, dan hukum. Semakin cepatnya informasi mengalir dari suatu tempat ke tempat lain. Pengabungan antara teknologi *computer* dan teknologi

informasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi yaitu era globalisasi informasi yang memberikan gambaran tentang tidak ada yang dapat menahan laju perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan manusia terhadap informasi yang cepat dan tepat telah mempengaruhi segala sektor kehidupan dan pola pikir masyarakat. Salah satu bidang yang paling di kenal adalah bidang pelayanan administrasi. Sebelum berkembangnya teknologi informasi, metode pelayanan administrasi yang dilakukan masih bersifat manual. Pelayanan administrasi tersebut membutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar . Selain itu metode manual ini juga sudah tidak relevan lagi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat sehingga terlihat tidak efektif dan efisien.

Perubahan pola pikir menyebabkan masyarakat semakin maju dan pintar, sehingga berpengaruh terhadap sikap mereka dalam menunjang kebutuhan dibidang ekonomi, sosial, pendidikan, pelayanan kesehatan dan sebagainya. Sekarang sudah banyak sistem informasi yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang kebutuhan masyarakat salah satu sistem informasi yang sekarang ini berkembang dengan pesat yaitu sistem informasi manajemen (SIM).

SIM mulai berkembang pada tahun 1960-an sebagai akibat dari meningkatnya kecepatan dan kekuatan komputer. Menurut Darmawan dan Fauzi (2013:19) menyatakan bahwa “perkembangan SIM membuat penambahan kekuatan dan kecepatan komputer telah mendorong para

manager untuk tidak hanya menggunakan komputer sebagai alat untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi pengolahan data, tetapi para manager berpikir bahwa kecepatan dan akurasi bukan segalanya, yang penting adalah informasi yang dihasilkan harus berkualitas dan dapat digunakan secara efektif’.

Informasi haruslah relevan, tepat waktu, akurat dan lengkap. Perubahan yang terjadi dari konsep data prosesing sistem ke sistem informasi manajemen pada dasarnya adalah dalam kepentingan. Saat konsep prosesing sistem digunakan, penekanan lebih banyak ke masalah bagaimana mempercepat pengolahan data dan meningkatnya akurasi sedangkan pada konsep sistem informasi manajemen penekanan lebih banyak kepada kualitas informasi. SIM menjadi suatu sistem informasi yang dimanfaatkan dalam segala aspek kehidupan sehingga kemudian banyak bermunculan sistem informasi manajemen, seperti sisten informasi eksekutif (SIE), sistem informasi keuangan, sistem informasi pendidikan dan lain sebagainya

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan universitas di Sumatera Barat yang mengelola 7 Fakultas yaitu Fakultas Teknik (FT), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIB), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Matematika dan IPA (FMIPA), dan Fakultas Ilmu Sosial (FIS). Sehingga untuk memenuhi kebutuhan dalam proses administrasi dan proses manajemen di semua Fakultas yang saling terintegrasi, maka UNP telah menerapkan sebuah sistem informasi yang

dikenal dengan istilah sistem *smart campus* yang merupakan suatu contoh sistem aplikasi yang menerapkan konsep SIM.

Pada mulanya UNP menerapkan cara manual dalam manajemen seluruh kebutuhan administrasi dalam manajemen data untuk kebutuhan seluruh civitas akademika di UNP. Manajemen yang digunakan masih bersifat manual, sehingga masih kurang bisa dalam menjawab tantangan zaman dan terkesan tertinggal dari modernitas. Berdasarkan hasil wawancara pada salah seorang programmer di Pusat komputer UNP (Puskom), Muhammad Amin mengatakan “Sistem manual tersebut sudah tidak relevan lagi dengan keadaan UNP yang semakin berkembang dan dengan jumlah mahasiswa 37.335 orang dan 1252 orang Dosen tentu sistem manual juga sudah tidak relevan lagi”. Sistem manual ini memiliki banyak kekurangan yaitu penggunaan waktu yang lama, tenaga kerja yang banyak, biaya yang dibutuhkan sangat besar serta lebih rentan terjadi kesalahan (*Pusat Komputer UNP 2014*).

Sejak tahun akademik 2008/2009, UNP mengambil kebijakan untuk mengimplementasikan sistem *online* yang dikenal dengan sistem *smart campus*. Sistem *smart campus* yang ada di UNP saat ini merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan beberapa subsistem seperti sistem informasi registrasi, sistem informasi perpustakaan, *digital library*, sistem informasi akademik, sistem informasi alumni, sistem informasi eksekutif, sistem informasi manajemen pegawai, *e-learning*, sistem informasi karir dan website UNP. Sistem *smart campus* ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan

administrasi, manajemen pendidikan dan pengajaran serta dapat mempercepat dalam memenuhi kebutuhan dan keakuratan informasi yang diperlukan oleh seluruh lingkungan civitas akademika dan memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada dosen dan mahasiswa dalam administrasi perkuliahan (<http://puskom.unp.ac.id>. *Pelatihan smart campus, 2008*).

Setelah dilakukan studi literatur di UNP dan wawancara terhadap programmer di Puskom UNP, sistem *smart campus* menyajikan sistem untuk pengelolaan mahasiswa sejak awal registrasi hingga wisuda. Informasi nilai, biodata, jadwal perkuliahan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dan lengkap dalam sistem *smart campus* yang sekarang diterapkan di UNP. Selain itu sistem *smart campus* juga berperan dalam manajemen dosen sehingga mudah dalam proses perkuliahan dan integrasi dengan element lainya seperti mahasiswa dan administrasi. *Smart campus* yang ada di UNP juga membantu dalam manajemen keuangan, dan administrasi perguruan tinggi yang lengkap dan mudah digunakan. UNP sebagai sebuah universitas yang telah menerapkan sistem *smart campus* memberikan sebuah gambaran tentang pemanfaatan teknologi informasi di bidang pendidikan.

Kemudian dalam sebuah pengembangan SIM, para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang sudah dikembangkan. Kemudian menurut Darmawan dan Fauzi (2013:93) menyatakan bahwa “*End-user* dari sebuah sistem informasi biasanya kurang memperhatikan yang dikeluarkan serta manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan pemilik sistem informasi”. Perhatian dari

*end-user* sistem informasi tersebut adalah bagaimana agar sistem informasi dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga kemudian dikenal istilah *end-user computing* digunakan untuk menjelaskan pengembangan sistem komputer oleh orang yang menggunakan output dari sistem tersebut.

Dosen dan mahasiswa di UNP sebagai *end-user* memiliki peranan penting dalam melakukan penilaian terhadap sistem *smart campus* yang sudah diterapkan di UNP sampai saat sekarang ini. Dosen sebagai *end-user* menggunakan website Portal Akademik dalam pengentrian nilai mahasiswa, mahasiswa yang terdaftar pada matakuliah yang diajarnya sementara itu mahasiswa UNP sebagai *end-user* juga terlibat langsung dalam penggunaan website Portal Akademik dalam melakukan pengisian KRS secara *online*, melihat lembar hasil studi (LHS), melihat informasi mata kuliah yang ditawarkan, dan informasi penting lainnya.

Menurut Darmawan dan Fauzi (2013:15) “sebuah SIM dalam pengembangannya merupakan tanggung jawab bersama antara pemakai (*end-user*) dan pengembang sistem informasi. Keterlibatan faktor manusia dalam pengembangan SIM menunjukkan bahwa manusia sebagai *brainware* khususnya *end-user* memiliki peranan yang penting dalam proses pengembangan SIM, namun mengembangkan sistem dengan melibatkan manusia sebagai pengguna sistem masih belum banyak dilakukan”. Menyadari akan kepuasan pemakai akhir atau *end-user* sebuah sistem sangat dibutuhkan dalam pengembangan sistem *smart campus* khususnya website akademik yaitu Portal Akademik telah diterapkan di UNP selama 6 tahun terakhir dan

salah satu metode yang telah banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dan aplikasi adalah dengan metode *End-user Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini digunakan untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang dilihat dari aspek penggunaan teknologi oleh pengguna akhir sebuah sistem.

Wawancara yang dilakukan pada programmer sistem *smart campus* di Puskom, Muhammad Amin menerangkan bahwa “saat sekarang ini terus dilakukan pengembangan terhadap sistem *smart campus* yang sudah diimplementasikan di UNP saat ini yang sesuai dengan kebutuhan dari UNP, salah satu contohnya adalah dengan pengembangan website portal2 oleh tim ICT dan programmer di UNP”. Website Portal Akademik ([portal.unp.ac.id](http://portal.unp.ac.id)) yang di bangun oleh Gamatechno sebagai *developer* dari sistem *smart campus* masih memiliki beberapa kekurangan dari faktor keamanan sistem, kenyataan akan kondisi server yang sering kali tidak mampu menampung jumlah pengguna *website* Portal Akademik yang sangat banyak dan lain sebagainya. Sehingga dengan dikembangkannya website portal2 merupakan suatu gambaran tentang pengembangan sebuah sistem ke arah yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna website Portal Akademik. Kemudian dapat dipahami bahwa website Portal Akademik di katakan dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik, memenuhi kebutuhan dari sistem yang diharapkan, dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya terutama

bagi dosen, mahasiswa dan seluruh civitas akademika di UNP sebagai pengguna sistem *smart campus*.

Kepuasan pemakai yang dikenal dengan *end-user satisfaction* menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sebuah sistem informasi. Pengukuran terhadap kepuasan pemakai diharapkan nantinya sistem bisa dikembangkan lagi untuk memperbaiki kualitas sistem untuk mendukung proses kelancaran administrasi khususnya pada bidang akademik dengan mengakses website Portal Akademik, dibutuhkan peningkatan kinerja dan kualitas website Portal Akademik dengan memberikan suatu bentuk kepuasan bagi pengguna akhir website Portal Akademik di UNP. Kemudian dari survei awal dan studi literatur yang telah dilakukan, keterbatasan jumlah programmer pengembang sistem di UNP juga menjadi salah satu alasan penelitian ini dilakukan serta belum ada penelitian yang dilakukan menyangkut kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik khususnya *website Portal Akademik* di UNP.

Oleh sebab itu, Peneliti ingin melakukan penelitian terhadap pengguna dari website Portal Akademik di UNP. Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dilakukanlah penelitian tentang “Kontribusi *End-user Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna Website Portal Akademik pada Sistem *Smart Campus* Universitas Negeri Padang”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penggunaan cara manual yang sudah tidak relevan dengan kebutuhan manusia yang terus berkembang dan meningkat.
2. Peranan pengguna akhir website Portal Akademik masih belum secara maksimal dilibatkan dalam pengembangan website Portal Akademik di UNP.
3. Keterbatasan website Portal Akademik (portal.ac.id) yang dikembangkan oleh *developer* yang memiliki beberapa kekurangan dalam menyediakan layanan secara *online*.
4. Belum diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir website Portal Akademik UNP pada sistem *smart campus* UNP

## **C. Batasan Masalah**

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Kontribusi dimensi *end-user computing satisfaction* terhadap kepuasan pengguna akhir website Portal Akademik pada sistem *smart campus* di Universitas Negeri Padang.
2. Website Portal Akademik UNP yang akan digunakan sebagai objek pada penelitian ini portal2 karena saat ini pengembangan dilakukan pada website portal2.

3. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa UNP sebagai *end-user* dari *website* Portal Akademik.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kontribusi dimensi *end-user computing satisfaction* terhadap kepuasan pengguna *website* Portal Akademik dalam memberikan pelayanan akademik di UNP?
2. Seberapa besar kontribusi faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna *website* Portal Akademik di UNP?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kontribusi dimensi *end-user computing* terhadap kepuasan pengguna akhir *website* Portal Akademik di UNP
2. Untuk mengetahui kontribusi faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu sebagai bagian dari instrumen EUCS terhadap kepuasan pengguna *website* Portal Akademik UNP

## **F. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini dilaksanakan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Sebagai informasi bagi pengembang ICT di UNP dalam mengembangkan sistem *smart campus* khususnya pada website Portal yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akhirnya.
2. Sebagai gambaran tentang kualitas website Portal Akademik UNP dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang di lihat dengan dimensi *end-user computing satisfaction*
3. Untuk mengetahui kualitas dari website portal akademik dan mengetahui kekurangan dari website Portal Akademik dalam pelayanan akademik *online* di UNP sehingga dapat diperbaiki

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

Teori yang akan diuraikan dalam kajian teori ini adalah sebagai berikut: (1) Hakikat Sistem dan Informasi, (2) Sistem Informasi Manajemen, (3) Sistem Informasi Manajemen pada Manajemen Organisasi, (4) Sistem *Smart Campus* UNP, (5) Peranan Informasi dalam Pemecahan Masalah Manajemen, (6) Audit Teknologi Informasi (7) *End-User Computing Satisfaction* (8) Kepuasan Pengguna Sistem

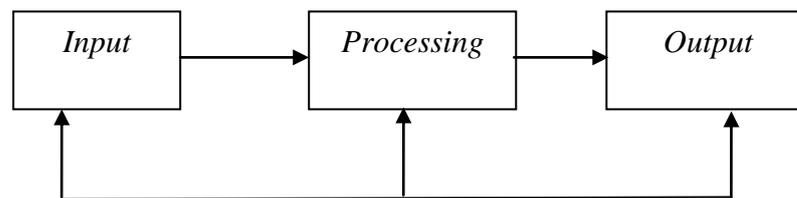
#### **A. Hakikat Sistem dan Informasi**

##### **1. Pengertian Sistem dan Informasi**

Pengertian sistem secara sederhana menurut Hanif (2007:3) adalah “sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel–variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan bergantung sama lain”. Menurut Hanif (2007:4) mendefinisikan “sistem merupakan seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan bersama”. Berdasarkan beberapa definisi tentang sistem yang dikemukakan oleh para ahli tersebut maka gambaran sebuah sistem adalah gabungan dari beberapa elemen atau komponen yang memiliki peranan masing-masing dan saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan yang sama. Menurut Hanif (2007:4) menerangkan bahwa sistem terdiri dari unsur-unsur seperti masukan (*input*), pengolahan (*processing*), serta keluaran (*output*). Sementara itu menurut Gapsert ada empat ciri pokok sebuah sistem yaitu beroperasi dalam suatu lingkungan, terdiri dari unsur-

unsur, ditandai dengan saling berhubungan, dan mempunyai satu fungsi atau tujuan utama.

Kemudian Hanif (2007:4) mendefenisikan “sistem merupakan sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan”.



Gambar 1. Model sistem

Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen yaitu masukan, pengolahan, keluaran, dan balikan atau *control*. Antara semua komponen tersebut saling berkaitan dan membentuk sebuah kesatuan. Menurut Hanif (2007:5) defenisi “informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang”. Sistem dan informasi merupakan dua hal yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dari suatu organisasi, melalui pengembangan sistem yang baik dan pengelolaan informasi yang terarah maka akan membantu sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Kerjasama dari semua komponen sistem informasi akan membantu pengelolaan data sebuah organisasi dengan lebih efektif dan efisien.

## 2. Stakeholder Sistem Informasi

Menurut Hanif (2007:16) menjelaskan *stakeholder* adalah “orang yang memiliki kepentingan tertentu pada suatu kegiatan bisnis di dalam pengembangan suatu sistem informasi”. Kemudian Whitten et.al dalam Hanif (2007:16) membagi *stakeholder* pada pengembangan sistem informasi menjadi :

- 1) Manajer sistem informasi
- 2) Analisis sistem
- 3) Programmer
- 4) Pengguna Akhir ( *end-user* )
- 5) *Supporting end-user*
- 6) Manajer bisnis
- 7) Teknisi sistem informasi dan lainnya.

*Stakeholder* dalam sebuah sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting. Hal ini terlihat dari fungsi masing-masing *stakeholder* tersebut dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Sebuah sistem informasi yang sedang berjalan dalam sebuah organisasi akan membutuhkan suatu pengembangan dari waktu ke waktu sesuai dengan kondisi dan situasi dari kebutuhan organisasi tersebut sehingga sistem yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan dari organisasi tersebut. Selain itu dari ketujuh *stakeholder* yang dikemukakan oleh ahli, salah satunya adalah pengguna akhir atau *end-user* yang juga ikut berperan dalam pengembangan sebuah sistem informasi.

## 3. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sebuah sistem dapat didefinisikan sebagai sebuah gambaran tentang bagaimana sebuah produk atau sistem mampu

memenuhi kebutuhan dari pengguna sistem tersebut. Kualitas sistem ini memperlihatkan bagaimana kualitas dari *hardware* dan *software* dalam sistem tersebut. Menurut Hanif (2007:7) menggambarkan karakteristik sistem yang buruk sebagai berikut:

- 1) Tidak memenuhi kebutuhan pengguna
- 2) Memiliki *performance* dan tampilan yang buruk
- 3) Reliabilitas yang rendah
- 4) Kegunaan (*usability*) yang rendah
- 5) Memiliki beberapa kesulitan karena penjadwalan yang buruk, *over budget* dan lain sebagainya

Sementara itu kualitas dari sebuah informasi memperlihatkan tentang hasil dari sistem informasi menyangkut nilai, manfaat (*usability*) atau kebergunaan informasi, relevansi dan urgensi dari informasi tersebut. Sebuah informasi yang baik memenuhi beberapa kriteria seperti keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan informasi dan penyajian informasi yang baik. Kemudian menurut Deni dan Fauzi (2012:14) “kualitas sebuah informasi tergantung pada 4 hal yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timely basic*), relevan (*relevance*), dan kelengkapan”.

- 1) Akurat, akurat dapat diartikan sebagai informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Selain itu, akurat juga berarti harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi juga harus terbebas dari gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi.
- 2) Tepat waktu, tepat waktu diartikan sebagai informasi yang tepat waktu dalam pendistribusian pada pengguna. Informasi yang akan

disampaikan harus sampai tepat waktu supaya dalam pengambilan keputusan dari maksud informasi bisa cepat dilaksanakan.

- 3) Relevan, relevan dimaksudkan sebagai suatu gambaran tentang informasi yang disampaikan memiliki manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang atau suatu pemakai akan berbeda satu dengan yang lainnya. Perbedaan ini bisa dilihat dari kegunaan informasi, pemakai, kondisi atau keadaan dan waktu.
- 4) Kelengkapan, sebuah informasi harus menyajikan gambaran lengkap dari suatu masalah atau suatu penyelesaian. Namun, informasi yang dapat disajikan jangan sampai berlebihan atau biasa dikenal dengan *information overload* sehingga informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakainya.

#### **4. Tujuan Sistem Informasi**

Sistem informasi yang mengolah data menjadi informasi memiliki tujuan yaitu:

- a. Menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung pengambilan sebuah keputusan
- b. Menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari yang berjalan di dalam organisasi tersebut.
- c. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan manajemen (administrasi) dalam sebuah organisasi atau perusahaan sehingga akan memberikan kemudahan dalam proses administrasi dalam sebuah perusahaan.

## **B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

### **1. Pengertian SIM**

Sistem informasi manajemen (SIM) mulai berkembang pada tahun 1960-an sebagai akibat dari semakin meningkatnya kecepatan dan kekuatan komputer. Manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tujuan dengan menggunakan keahlian orang lain. Bila perusahaan pada suatu saat memiliki suatu keinginan untuk mencapai satu tujuan tertentu, yang penting diperhatikan di sini adalah tujuan tersebut harus didefinisikan terlebih dahulu dengan jelas.

Menurut Deni dan Kunkun Fauzi (2013:13) manajemen dapat dikatakan sebagai “suatu kegiatan pengelolaan yang dimulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan, dan penilaian”. Kemudian menurut Henry Fayol dalam Deni dan Kunkun Fauzi (2013:11) menyatakan bahwa peranan manajemen terdiri dari lima tingkatan, yaitu perencanaan, pengawasan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengoordinasian. SIM selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang didasarkan pada komputer (*computer-based information processing*). Akhirnya SIM dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Menurut Murdic dan Roos ( 1993) tujuan dari SIM adalah sebagai berikut:

- 1) Menyajikan informasi guna pengambilan keputusan pada perencanaan, pemrakarsaan, pengorganisasian, pendendali- an kegiatan operasi subsistem suatu perusahaan
- 2) Menyajikan sinergi organisasi pada proses.

- 3) Sehingga sistem informasi berdasarkan kepada konsep *Input*, *Processing* dan *Output* yang dikenal dengan IPO.

## 2. Komponen SIM

Stair dalam Hanif (2007:11) menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen yang merupakan informasi berbasis komputer (CBIS) dalam suatu organisasi terdiri dari komponen-komponen berikut:

- 1) Perangkat keras, yaitu perangkat keras yang menjadi komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data, dan keluaran data.
- 2) Perangkat lunak, yaitu program dan instruksi yang diberikan ke komputer
- 3) Database, yaitu kumpulan data dan informasi yang mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses oleh pengguna sistem informasi.
- 4) Telekomunikasi, yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan sistem computer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif.
- 5) Manusia, yaitu personal dari sistem informasi, meliputi manajer, analis, programmer, operator, pengguna akhir dan bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.

Sehingga dari beberapa penjelasan tentang komponen SIM di atas menunjukkan bahwa SIM merupakan sebuah gabungan dari beberapa elemen-elemen, subsistem, serta manusia yang memiliki fungsi masing-masing dan saling berkaitan dalam sebuah organisasi yang memiliki tujuan yang sama.

### C. Sistem Informasi Manajemen pada Manajemen Organisasi

Menurut Budi (2002:162) mengemukakan bahwa “sistem informasi dalam proses manajemen sangat berkaitan erat dengan manajemen”. Sehingga defenisi manajemen meliputi fungsi manager, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian yang semuanya

tergabung dalam satu proses. Untuk mendukung proses manajemen tersebut dibutuhkan sistem informasi yang menjadi poros untuk mengalirkan informasi dengan lancar supaya proses-proses tersebut dapat berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan manajemen yang mencakup perencanaan, pengendalian, kepemimpinan serta pengorganisasian akan diintegrasikan dalam sebuah sistem informasi yang membantu dalam proses manajemen dalam organisasi tersebut.

Menurut Deni dan Fauzi (2013:183) IRM adalah “aktivitas yang dijalankan oleh manager pada semua tingkatan dalam perusahaan dengan tujuan mengidentifikasi, memperoleh, dan mengelola sumber daya informasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai (*end-user*)”.

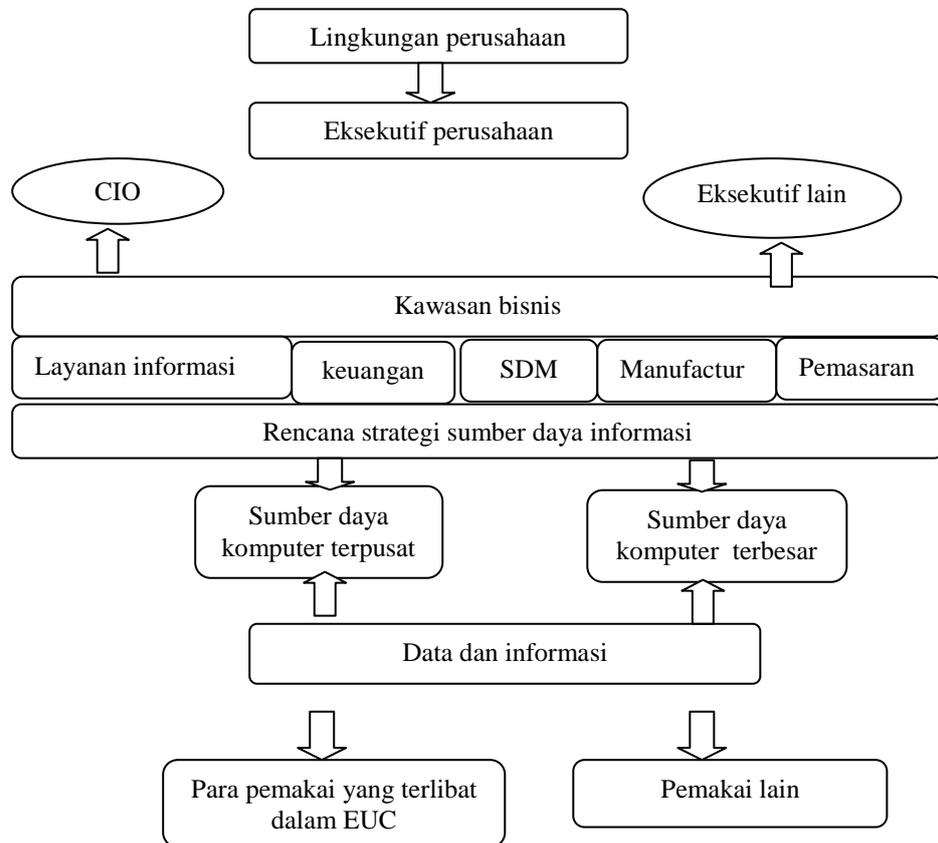
IRM berkembang jika perusahaan berusaha memanfaatkan informasi sebagai untuk mencapai keunggulan kompetitif, para eksekutif menyadari jasa informasi sebagai area bisnis utama, menerima manajer jasa informasi dalam lingkungan elite mereka, memperlihatkan sumber daya informasi saat membuat perencanaan strategis, terdapat rencana strategis sumber daya informasi yang formal dan membahas *end-user-computing*. Menurut Deni dan Kunkun Fauzi (2013:183) IRM memiliki beberapa komponen dalam penerapannya :

- 1) Lingkungan perusahaan, komponen lingkungan memberikan pengaruh untuk mencapai keunggulan yang kompetitif.
- 2) Eksekutif perusahaan, komponen eksekutif ini disertakan *Chief Information Officer* (CIO). Eksekutif perusahaan yang mengarahkan perusahaan mencapai tujuannya dalam bentuk perencanaan strategis.
- 3) Bidang atau area fungsional, jasa informasi disertakan sebagai suatu bidang fungsional utama, dan setiap bidang bersama-sama

mengembangkan rencana-rencana strategis yang mendukung rencana strategis perusahaan.

- 4) Sumber daya informasi, rencana strategis sumber daya informasi menggambarkan bagaimana semua sumber daya informasi diperoleh dan dikelola.
- 5) Pemakai, data dan informasi mengalir antara sumber daya informasi dan para pemakai. Sebagian pemakai ikut serta dalam *end-user-computing*

Kelima komponen tersebut akan saling berhubungan dalam sebuah pengelolaan sumber daya sistem informasi atau SIM dan keterkaitan satu sama lain akan memberikan gambaran sebagai berikut:



Gambar 2. Model Manajemen sumber daya informasi-IRM

Gambar 2 di atas memperlihatkan tingkatan sistem mempengaruhi manajemen sumber daya informasi. Lingkungan membentuk supersistem perusahaan. Manajer perusahaan pada tingkat puncak merencanakan strategis yang mendorong perusahaan sebagai suatu sistem dalam mencapai tujuannya.

#### **D. Sistem *Smart Campus* Universitas Negeri Padang**

Sistem *smart campus* Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan sebuah sistem yang memiliki peran penting dalam proses manajemen administrasi seluruh civitas akademika di UNP. Sistem *smart campus* sebagai sebuah sistem yang di dalamnya terintegrasi beberapa sistem informasi seperti sistem informasi registrasi, sistem informasi akademik, sistem informasi perpustakaan (sipus), sistem informasi alumni, sistem informasi karir, pengelolaan transaksi keuangan (*E-payment/ Banking*), *digital library*, website UNP yaitu Portal Akademik, Sistem informasi eksekutif, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi beasiswa, dan e-learning.

Berikut ini penjelasan dari sistem informasi yang terdapat pada *smart campus* UNP:

##### **1. Sistem informasi registrasi**

Sistem informasi registrasi ini digunakan dalam memberikan kemudahan untuk proses pendaftaran secara *online* bagi calon mahasiswa UNP. Sistem informasi registrasi dibedakan atas 2 yaitu sistem sireg merupakan sistem registrasi awal bagi mahasiswa baru

sedangkan sistem *hersireg* merupakan sistem untuk melakukan registrasi ulang bagi mahasiswa baru yang telah diterima di UNP .

## 2. Sistem informasi akademik (SIA)

Sistem *smart campus* secara khusus sebagai intergrator informasi akademik yang berada di setiap unit akademik (program studi, jurusan, dan fakultas) dan sebagai sarana untuk komunikasi antar civitas akademika di UNP. Sistem ini dibangun tentunya bertolak ukur dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi sesuai dengan bentuknya, tujuan dan fungsinya. Menyadari akan kebutuhan sebuah sistem yang terintegrasi, maka membutuhkan sebuah website Portal Akademik yang akan mengintegrasikan informasi-informasi dengan tujuan mempermudah akses publik. Sistem Informasi Akademik sebagai sebuah aplikasi yang dibangun untuk mendukung proses administrasi dan pengelolaan kegiatan akademik di UNP. Penerapan aplikasi ini membangun sistem informasi akademik yang terpadu, terkelola dan akses secara *online (real time)* sehingga mampu menjadi solusi terbaik bagi kemajuan UNP.

## 3. Sistem informasi perpustakaan

Sistem informasi perpustakaan merupakan sebuah sistem yang mengatur semua hal yang berkaitan dengan perpustakaan UNP.

## 4. Sistem informasi alumni

Sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan segala sesuatu yang berkaitan dengan alumni UNP.

5. Sistem informasi karir
6. Sistem informasi pengelolaan transaksi keuangan (*E-payment/ Banking*)  
Sistem informasi pengelolaan transaksi keuangan yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan di UNP, bekerja sama dengan bank Nagari dalam pengelolaan pembayaran SPP mahasiswa dan segala hal yang berkaitan dengan keuangan.
7. Sistem informasi eksekutif
8. Sistem informasi kepegawaian
9. Sistem informasi beasiswa
10. Website Portal Akademik UNP ( Portal dan Portal 2)

Website Portal Akademik di UNP digunakan mahasiswa untuk melakukan pengentrian Kartu Rencana Studi (KRS), mengakses hasil studinya secara *online*, proses registrasi mahasiswa baru, *presireg* dan juga sebagai informasi matakuliah yang ditawarkan setiap semesternya. Website Portal Akademik dapat diakses melalui berbagai teknologi dan layanan. Sehingga mahasiswa dan dosen dapat mengakses website Portal Akademik di manapun selama masih terkoneksi ke internet karena website Portal Akademik hanya dapat diakses secara *online*.

Website Portal Akademik di UNP terdiri atas 2 yaitu portal ([portal.unp.ac.id](http://portal.unp.ac.id)) dan portal2 ([portal2.unp.ac.id](http://portal2.unp.ac.id)) . Saat ini tim ICT dan programer yang berada di Puskom UNP sedang melakukan pengembangan sistem dimana dilakukan “migrasi perlahan” dari portal

ke portal2 yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan sistem yang dibutuhkan oleh UNP saat ini. Selain itu pada website portal 2 dilakukan beberapa pengembangan yang sebelumnya tidak ada pada portal seperti pada KRS sudah terdapat dosen pembimbing akademik (PA).

a. Cara mengakses website Portal dan Portal 2 Akademik UNP

Cara masuk ke dalam sistem website Portal Akademik UNP adalah sebagai berikut:

1) *Login*

Sebelum memasuki halaman utama Portal Akademik UNP, mahasiswa harus melewati proses yang disebut dengan login sistem. Mahasiswa harus memasukkan *username* dan *passwordnya*. *Username* pada form login Portal Akademik UNP adalah Nomor Induk Mahasiswa (NIM), sedangkan *password* untuk masuk ke sistem telah diperoleh oleh mahasiswa pada saat pertama presireg sebagai mahasiswa baru dan diberikan kewenangan untuk mengubah *password* sesuai dengan keinginannya dan bersifat rahasia.



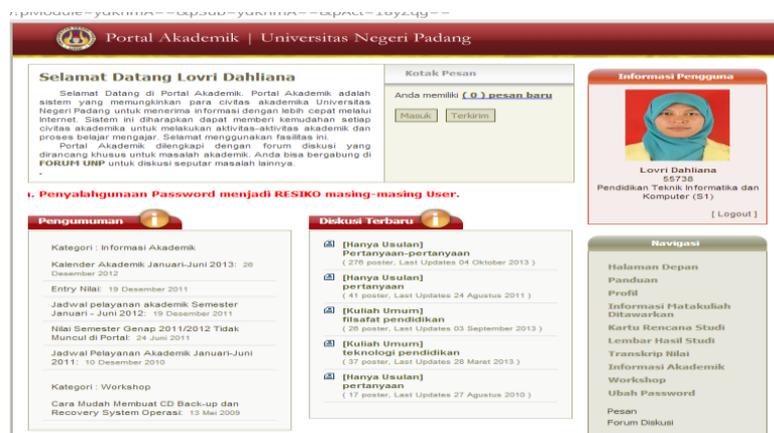
Gambar 3. *Form login portal*



Gambar 4 Form login portal 2

## 2) Halaman depan

Bagian halaman awal setelah proses login dilakukan maka akan ditemui halaman selamat datang dari sistem. Pada halaman ini terdapat beberapa informasi seperti informasi pengguna, kotak masuk, pengumuman, diskusi terbaru, serta beberapa menu yang akan *link* ke halaman panduan, profil, informasi matakuliah yang ditawarkan, kartu rencana studi, lembar hasil studi, transkrip nilai, informasi akademik, workshop, ubah password, pesan dan forum diskusi.



Gambar 5. Halaman depan portal

NO.	URAIAN	TARIGGAL/TAHUN 2014		Keterangan
		Mulai	Selesai	
<b>A. NILAI</b>				
1.	Entry Nilai	2 Januari	17 Januari	Dosen
2.	Akasi Nilai	24 Januari	-	Mahasiswa
<b>B. PEMBAYARAN SPP</b>				
1.	Pembayaran SPP	13 Januari	30 Januari	Mahasiswa
<b>C. PENDAFTARAN KRS</b>				
1.	FT dan FIS	22 Januari	23 Januari	Mahasiswa
2.	FBS dan FE	24 Januari	25 Januari	
3.	FIS dan FIPDA	26 Januari	27 Januari	
4.	FSP	28 Januari	29 Januari	
5.	S3 dan S2	30 Januari	31 Januari	
<b>D. PERKULIAHAN</b>				
1.	Pelaksanaan	5 Februari	Juni	Dosen/Mahasiswa

Gambar 6. Halaman depan portal2

### 3) Halaman Profil

Halaman profil akan muncul setelah kita mengambil *link* profil pada halaman depan Portal Akademik. Halaman profil menyediakan informasi tentang pengguna sistem portal sesuai dengan NIM dan *password* yang dimasukkan pada *form login* sistem. Pada halaman ini terdapat informasi biodata mahasiswa. Data profil tersebut sesuai dengan data mahasiswa yang diinputkan pada awal presireg sebagai mahasiswa baru. Data yang ditampilkan tidak/belum bisa diubah sendiri oleh mahasiswa.

### 4) Informasi matakuliah yang ditawarkan

Halaman informasi matakuliah yang ditawarkan merupakan salah satu menu yang sangat berguna bagi mahasiswa sebelum pengambilan KRS karena memberikan informasi tentang daftar

matakuliah yang tersedia setiap semester aktif pada fakultas, jurusan, dan prodi yang bersangkutan.

#### 5) Pengentrian KRS

Halaman ini digunakan untuk melakukan pengambilan KRS mahasiswa. Pengambilan KRS ini disesuaikan dengan jadwal pengambilan KRS dari kampus. Untuk pengambilan matakuliah yang ditawarkan pada setiap semester yang aktif. Mahasiswa dapat memilih matakuliah yang akan diambil dan menyimpannya dengan klik tombol tambah pada bagian bawah halaman. Setelah pengambilan KRS mahasiswa dapat langsung mencetak KRS untuk mengetahui informasi jadwal perkuliahan.

**Universitas Negeri Padang**  
Fakultas Teknik

**KARTU RENCANA STUDI**  
Semester: Ganjil 2013 / 2014

Nama : Lovri Dahliana  
NIM : 55738  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer (S3)  
Dosen PA : Muhammad Adri, S.Pd., M.T  
Tahun Masuk : 2010  
Jalur Masuk : Reguler Mandiri

No.	Seksi	Matakuliah		SKS	Jadwal							Dosen	
		Kode	Nama		Sn	Sl	Rb	Km	Jm	Sb	Ptg		
1	28260	FTE 102	Metode Penelitian	2			06A 13:20-15:00						5307
2	48517	UNP 106	Praktek Lapangan Pengabdian	6									1521
3	43065(BL)	FTE0 12	Praktek Industri	3									5328
<b>Total</b>				<b>11</b>									
IP Semester Lalu				0.00									
Rata SKS				2.4									

Catatan: Jadwal yang masih kosong silakan kontak Jurusan

Padang, 12-11-2013  
Mengetahui  
a.n. Dosen PA  
Mahasiswa  
Lovri Dahliana

Gambar 7. KRS yang siap dicetak pada portal

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
FAKULTAS TEKNIK

**KARTU RENCANA STUDI**  
SEMESTER JULI-DESEMBER 2010 (GANJIL)

N.L.M. : 55738/2010  
Nama Mahasiswa : Lovri Dahliana  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer  
Dosen Pembimbing Akademik : Muhammad Adri, S.Pd., M.T

No	Seksi	Kode	Matakuliah	Nama	SKS	Sn	Sl	Rb	Jadwal	Km	Jm	Sb	Ptg	Dosen
1	82726	TIK101	Algoritma dan Pemograman		2		E66 15:00-17:10							5319
2	78932	TIK102	Fisika Terapan		3			GL5 07:00-08:40						5333,5311
3	82728	TIK103	Konsep Teknologi	Informasi	2		E30 17:10-19:50							5310
4	82730	TIK104	Disain Grafis		2		ER3 09:40-12:20							5332
5	82731	TIK105	Matematika Dasar		3							E64 07:00-09:40		0080,5333

Gambar 8. KRS yang siap dicetak pada portal 2

6) Informasi hasil studi

Halaman informasi hasil studi menampilkan rekaman hasil studi seorang mahasiswa dari semester awal hingga semester terakhir yang telah diikuti oleh mahasiswa yang bersangkutan. Pemilihan hasil studi per semester dapat dilihat dengan memilih semester yang di tampilkan dalam bentuk *drop down* semester yang ingin dilihat. Halaman informasi hasil studi di Portal Akademik UNP saat ini di alihkan ke [portal2.unp.ac.id](http://portal2.unp.ac.id) karena masih dalam pengembangan sistem.

7) Informasi transkrip nilai

Halaman informasi transkrip nilai ini menampilkan informasi tentang nilai setiap matakuliah yang telah diambil pada setiap semester oleh mahasiswa yang ditampilk secara keseluruhan dan berisikan informasi data mahasiswa ( nama mahasiswa, program studi, status masuk, dan dosen pembimbing akademik), tabel salinan transkrip nilai mahasiswa, dan prestasi akademik (berisikan informasi total mutu, total sks, dan IP Kumulatif) dari mahasiswa tersebut. Halaman informasi transkrip nilai di Portal Akademik UNP saat ini di alihkan ke [portal2.unp.ac.id](http://portal2.unp.ac.id) karena masih dalam pengembangan sistem.

8) Informasi akademik

Halaman ini berisikan informasi akademik yang terdapat pada unit atau civitas akademika di UNP.

### 9) *Logout*

*Logout* merupakan *link* yang disediakan untuk pengguna keluar dari website Portal Akademik.

### 11. Website *digital library*

Website ini merupakan sebuah website yang ada di sistem *smart campus* UNP yang membantu mahasiswa dalam melakukan pengaksesan secara *online* dalam mengetahui informasi buku di perpustakaan UNP.

### 12. *E-learning* UNP

Merupakan sebuah website yang diperuntukkan untuk dosen dan mahasiswa dalam proses yang berkaitan dengan pembelajaran berbasis elektronik yang sangat membantu dalam proses perkuliahan.

## **E. Peranan Sistem Informasi dalam Pemecahan Masalah**

Setiap perusahaan, instansi pemerintahan, dan organisasi tidak luput dari permasalahan. Terutama masalah yang berkaitan dengan pengelolaan manajemen. Oleh sebab itulah dibutuhkan sebuah tindakan untuk memecahkan permasalahan tersebut. Menurut Deni dan Fauzi (2013:43) menyatakan bahwa “pemecahan masalah adalah aktivitas terpenting yang dilakukan oleh seorang manajer merupakan suatu gambaran yang terlalu disederhanakan”. Pekerjaan dalam menyelesaikan masalah jauh lebih rumit daripada hanya sekedar pemecahan masalah. Sebenarnya pemecahan masalah merupakan salah satu aktivitas utama yang sering kali menentukan berhasil atau tidaknya karier suatu organisasi manajemen.

Menurut Deni dan Kunkun Fauzi (2013:44) menyampaikan langkah-langkah pemecahan masalah sebagai berikut:

- a. Aktivitas intelijen, yaitu mencari kondisi-kondisi yang membutuhkan solusi di dalam lingkungan
- b. Aktivitas perancangan, yaitu menemukan, mengembangkan, dan menganalisis kemungkinan-kemungkinan tindakan
- c. Aktivitas pemilihan, yaitu memilih satu tindakan tertentu dari berbagai tindakan yang tersedia.
- d. Aktivitas peninjauan, yaitu menilai pilihan-pilihan masa lalu

Sehingga untuk melakukan masing-masing aktivitas di atas, pemecahan masalah harus memiliki informasi. Sistem informasi yang dikembangkan oleh pengguna (*user*) maupun spesialis informasi akan memberikan informasi ini.

## **F. Audit Teknologi Informasi**

### **1. Defenisi Audit Teknologi Informasi**

Audit teknologi informasi adalah bentuk pengawasan dan pengendalian dari infrastruktur teknologi informasi secara menyeluruh. Audit teknologi informasi akan berjalan bersama-sama dengan audit financial dan audit internal serta kegiatan pengawasan dan evaluasi lain yang sejenis. Menurut Ron Webber (1999:10), *“Information systems auditing is the process of collecting and evaluating evidence to determine whether a computer system safeguards assets, maintains data integrity, allows organizational goals to be achieved effectively, and uses resources efficiently”*. Audit sistem informasi adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti untuk menentukan apakah sistem komputer dapat melindungi asset, memelihara integritas data,

memungkinkan tujuan organisasi untuk dicapai secara efektif dan menggunakan sumber daya secara efisien.

Menurut Gondodiyoto (2003:151) audit sistem informasi merupakan suatu pengevaluasian untuk mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara aplikasi sistem informasi dengan prosedur yang telah ditetapkan dan mengetahui apakah sistem informasi telah didesain dan diimplementasikan secara efektif, efisien, dan ekonomis serta memiliki mekanisme pengamanan aset yang memadai, serta jaminan integritas yang memadai. Sehingga dapat ditarik kesimpulan audit sistem informasi merupakan mekanisme atau proses pengumpulan data pengevaluasian bukti audit dengan tujuan untuk mengetahui sebuah sistem informasi yang berbasis komputer sudah mampu atau belum dalam melindungi aset perusahaan, menjaga keintegritasan data serta mampu mendukung pencapaian tujuan dari perusahaan secara efektif dan efisien.

## **2. Tahapan Audit Teknologi Informasi**

Menurut Suryatno (2011:2) menerangkan tahapan audit teknologi informasi meliputi perencanaan, pengumpulan bukti, pendokumentasian bukti dan mendiskusikan dengan audite tentang penemuan masalah yang memerlukan perbaikan kemudian pembuatan laporan audit. Kemudian menurut Weber dalam Imam (2011:25) dalam pengumpulan bukti-bukti audit dilakukan dengan cara:

a. *Audit Arround The Computer*

Cara pengumpulan bukti audit yang dilakukan terhadap penyelenggaraan sistem informasi berbasis komputer tanpa menggunakan kemampuan dari peralatan itu sendiri. Pada saat itu belum dilakukan pemeriksaan secara langsung terhadap data dan program.

b. *Audit with The Computer*

Cara pengumpulan bukti audit terhadap suatu sistem informasi berbasis komputer dengan menggunakan kemampuan dari komputer yang dilengkapi dengan *software* pendukung sehingga bisa membantu auditor dalam mendapatkan informasi dari permasalahan yang terjadi.

c. *Audit Through The Computer*

Cara pengumpulan bukti audit terhadap suatu sistem informasi berbasis komputer dengan menggunakan fasilitas dan komputer sehingga dapat dilakukan pemeriksaan pada kebenaran *software* aplikasi dan mampu memastikan kehandalan dari program aplikasi yang digunakan.

### **3. *Control Objective For Information Related Tecnology***

Menurut Suryatno (2011:3) *Control Objective For Information Related Tecnology* (COBIT) menerangkan COBIT sebagai kerangka tata kelola teknologi informasi atau yang dikenal dengan *IT governance* dimana memiliki tujuan untuk ditunjukkan pada manajemen, staf pelayanan teknologi informasi, *control department*, fungsi audit dan pemilik sistem informasi tersebut.

Selain itu menurut Jack (2003:222) menjelaskan COBIT ditujukan untuk memastikan kerahasiaan, integritas dan kehandalan data serta informasi yang sensitif dan kritical seperti terlihat pada gambar 10 berikut:

COBIT memiliki desain yang terdiri dari 34 *high level control objectives* untuk menggambarkan proses teknologi informasi yang terdiri dari 4 *domain*:

- a. *Plan and Organise*
- b. *Acquire dan implement*
- c. *Deliver dan Support*
- d. *Monitoring dan Evaluate*

Selain itu Framework COBIT menyertakan beberapa:

- a. *Maturity Models*
- b. *Critical Success Factors*
- c. *Key Goal Indikator*
- d. *Performance Indicator*

Pengembangan COBIT merupakan sesuatu yang digunakan secara ekspilisit. Suatu perencanaan audit teknologi informasi dapat dimulai dengan menentukan area-area yang relevan dan berisiko paling tinggi, dilakukan dengan analisa terhadap 34 proses dalam COBIT. Menurut Jack (2003:215) menerangkan tentang *frameworks* lain selain COBIT, terdapat pula beberapa *frameworks* lain seperti COSO, CoCo, Cadbury,

SAC and eSAC serta SASs 55/78/94 yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan sebuah program.

#### **4. Tujuan Audit Teknologi Informasi**

Menurut Hidayatullah (2014:3) menerangkan bahwa tujuan audit sistem informasi dapat dikelompokkan ke dalam 2 aspek utama dari tatakelolaan teknologi informasi, yaitu:

- a. *Conformance* (kesesuaian), memberikan tujuan yang difokuskan untuk memperoleh kesimpulan atas aspek kesesuaian, seperti: kerahasiaan, integritas, ketersediaan dan kepatuhan.
- b. *Performance* (kinerja), menerangkan tujuan yang difokuskan untuk memperoleh kesimpulan tentang aspek kinerja yaitu: efektifitas, efisiensi dan kehandalan

Selain itu menurut Weber menerangkan tujuan audit adalah untuk:

- a. Mengamankan aset
- b. Menjaga integritas data
- c. Mengaja efektivitas sistem
- d. Mencapai efisiensi sumberdaya.

#### **G. *End-User Computing Satisfaction***

##### **1. *Pengertian End-User Computing***

Menurut Abdul (2003:86) mengemukakan bahwa “*end-user-computing* merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi”.

Dalam lingkungan *end-user computing (EUC)*, para pemakai akhir (*end-user*) dapat dikelompokkan seperti terlihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kategori Pemakai Akhir dalam Lingkungan *EUC*

Kategori Pemakai Akhir	Karakteristik
Pemakai akhir nonprogramer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengakses data yang disimpan dalam komputer melalui program yang sudah tersedia.</li> <li>- Akses dibatasi atau didasarkan menu</li> </ul>
Pemakai level perintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengakses data berdasarkan kebutuhan.</li> <li>- Melakukannya dengan menggunakan pembangkit laporan atau dengan memberikan perintah-perintah sederhana melalui bahasa query (SQL).</li> </ul>
Pemrograman pemakai akhir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan bahasa berlevel-perintah (<i>command level</i>), <i>procedural</i> secara langsung berdasarkan kebutuhan informasi yang bersifat pribadi.</li> </ul>
Personil pendukung fungsional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemrograman terlatih yang mendukung program berdasarkan kebutuhan pemakai akhir yang lain</li> <li>- Bekerja di area fungsional</li> </ul>
Personil pendukung komputasi fungsional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umumnya berada pada dalam pusat informasi</li> <li>- Menguasai bahasa-bahasa untuk pemakai akhir dan dapat membuat perangkat lunak aplikasi dan sistem</li> </ul>
Pemogram pemrosesan data	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umumnya berada dalam pusat informasi</li> <li>- Menguasai bahasa-bahasa untuk pemakai akhir dan dapat membuat perangkat lunak aplikasi dan sistem.</li> <li>- Bekerja atas dasar kontrak.</li> </ul>

Sumber : Abdul Kadir (2003:87)

*End-user Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem atau aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah informasi. Pengukuran terhadap

kepuasan pemakai sebuah sistem atau aplikasi juga sudah menjadi hal yang sering dibahas dalam disiplin ilmu sistem informasi. *End-User Computing (EUC)* adalah sebuah konsep dalam rekayasa perangkat lunak yang mengacu kepada abstraksi dari kelompok orang-orang yang pada akhirnya akan mengoperasikan software (yaitu pengguna yang diharapkan atau target-user).

Sejumlah penelitian sudah dilakukan untuk memberikan suatu gambaran secara keseluruhan tentang evaluasi untuk keberhasilan sebuah sistem itu dibuat yaitu dimana *end-user* atau pengguna akhir sebuah sistem telah menganggap pemakaian dari sistem atau aplikasi merasa puas dengan menggunakan sistem informasi yang ditinjau dari faktor-faktor yang membentuk kepuasan tersebut.

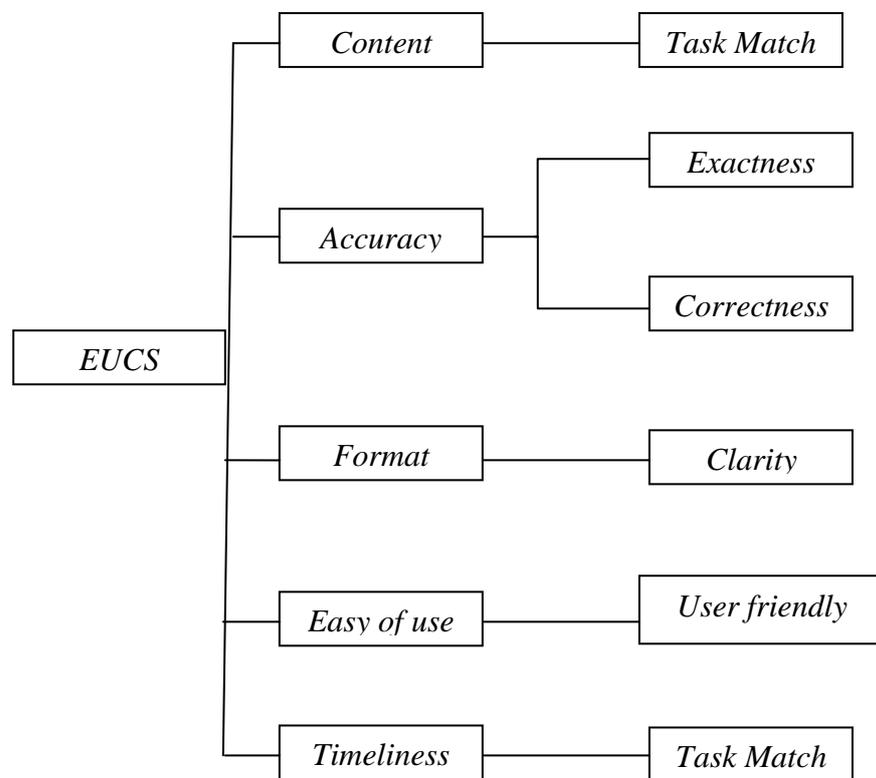
## **2. Keuntungan EUCS**

*End-user computing satisfaction* memberikan keuntungan baik kepada perusahaan maupun pemakai. Pertama, perusahaan akan memperoleh keuntungan dengan memindahkan beberapa muatan kerja dari bagian pelayanan informasi kepada *end-user*. Hal ini memungkinkan bagian pelayanan informasi untuk mengembangkan sistem organisasional yang mungkin lebih menjadi muatan kerja yang menumpuk selama beberapa bulan atau tahun. Kedua, tidak diikutsertakannya spesialis informasi dalam proses pengembangan bisa mengatasi masalah yang telah mengganggu pengimpleentasian sepanjang era komputer yaitu komunikasi.

Banyak pemakai yang tidak memahami jargon komputer yang diungkapkan spesialis informasi, dan banyak spesialis informasi yang tidak memahami tugas atau tanggung jawab pemakai. Karena para pemakai memahami kebutuhannya sendiri dengan lebih baik dari pada orang lain, maka ketika mereka mengembangkan sistem mereka sendiri, mereka mungkin akan lebih puas dengan hasilnya. Sedangkan keuntungan yang paling penting adalah dalam dukungan kebutuhan pemakai dalam memecahkan masalah dan sistem memberikan apa yang dibutuhkan oleh pemakai.

### **3. Dimensi EUCS**

Model evaluasi EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1991:258) ini menekankan “kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sebuah sistem”. Model EUCS telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda



Gambar 9. Model Evaluasi *End-user Computing Satisfaction* (sumber: Doll & Torkzadeh (1991:258))

Berikut ini merupakan penjelasan dari setiap dimensi EUCS dari sebuah sistem:

**a. Dimensi *Content***

Menurut Zulkifli (2000:317) menggambarkan “isi dari sebuah sistem informasi dapat diartikan sebagai kelengkapan dari informasi yang disajikan”. *Content* merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari kelengkapan isi suatu sistem. Beberapa kriteria dari dimensi isi dari sebuah sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan

oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Dimensi ini mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi *website* sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedianya fitur-fitur yang mendukung proses pelayanan akademik bagi dosen dan mahasiswa, *website* konsisten / memiliki keseragaman informasi.

#### **b. Dimensi *Accuracy***

Abdul dan Terra (2003:546) mengemukakan bahwa “akurasi berarti informasi bebas dari kesalahan”. Kemudian menurut Zulkifli (2000:316) menyatakan bahwa “akurasi atau ketelitian dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari informasi yang benar dengan jumlah seluruh informasi yang dihasilkan pada satu proses pengolahan data tertentu”. Sehingga dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli, dimensi *Accuracy* dimaksudkan sebagai keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi sebuah informasi.

Dimensi *accuracy* mencakup pada ketepatan dari data yang dihasilkan oleh *website* tersebut seperti *website* menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan, keterbatasan hak akses pada masing-masing user dan lain sebagainya.

### c. Dimensi *Format*

Format atau bentuk merupakan dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dari sistem informasi atau sistem aplikasi *website* tersebut. Menurut Pressman (2012:459) mengemukakan bahwa “daya tarik dari aplikasi-aplikasi web bisa dilihat dari daya tarik visualnya, terlihat dari tampilan isi, keseimbangan dari teks-teks, grafik-grafik, dan mekanisme navigasinya. Dimensi *Format* menekankan pada tampilan *website* yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur tidak menimbulkan kebingungan dari penggunanya, paduan warna yang tidak menimbulkan kekontrasan pada mata sehingga memenuhi standar estetika, dan *website* juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk.

Menurut Insap Santosa (2004:65) mengemukakan tentang salah satu kriteria yang harus diperhatikan pada sebuah antarmuka adalah tampilan yang menarik. Sehingga *format* atau tampilan visual dari sebuah *website* sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunanya.

### d. Dimensi *Easy Of Use*

Dimensi *easy of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan sistem atau biasa dikenal dengan *user friendly*. Menurut Zulkifli (2000:192) mengatakan bahwa “*user-friendly*, artinya orang dapat

menggunakan perangkat lunak aplikasi dengan mudah tanpa memerlukan pelatihan teknis”. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya.

Kemudahan dalam penggunaan *website* ditunjang dengan beberapa kriteria seperti kemudahan dalam penggunaan *website* supaya tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya, penggunaan yang konsisten, tersedianya tool pembantu yang memudahkan penggunaan, dan memberikan pesan kesalahan yang lebih informatif untuk memberikan pesan eror yang mudah dipahami oleh pengguna *website*.

Menurut Insap Santosa (2004:6) menerangkan bahwa istilah *user friendly* digunakan untuk menunjukkan kemampuan yang dimiliki oleh perangkat lunak yang mudah dioperasikan, dan sejumlah kemampuan lain sehingga pengguna merasan betah dalam mengoperasikan program. Pengguna sebuah program aplikasi yang pemula juga tidak akan mengalami banyak kesukaran untuk mengoperasikan sebuah program aplikasi.

#### **e. Dimensi *Timeliness***

Menurut Zulkifli (2000:317) mengemukakan bahwa “ketepatan waktu dari suatu informasi sangat bergantung pada keperluan akan informasi bersangkutan”. Kemudian menurut Deni

dan Kunkun Fauzi (2013:2) menyatakan bahwa “informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan”. Dimensi *timeliness* yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Ketepatan waktu dari sebuah website dapat dilihat dari *respon time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada *website up-to-date*, serta tersediannya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat. Menurut Deni dan Kunkun Fauzi (2013:2) menerangkan bahwa “tepat waktu artinya adalah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersedia pada saat informasi tersebut dibutuhkan”. Sehingga dapat dipahami bahwa ketepatan waktu dari sebuah informasi yang dihasilkan oleh *website* harus sesuai waktu yang diinginkan oleh pengguna *website*.

#### **H. Kepuasan Pengguna Sistem**

Menurut Supranto (2011:233) menyatakan “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Kemudian menurut Kotler (2003:61) mengemukakan “*satisfaction is person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation*”. Maksudnya kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewan yang disebabkan membandingkan hasil kinerja sebuah produk dengan harapannya.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil dalam pelaksanaan suatu tugas tertentu. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan *end-user* sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan pengguna informasi merupakan sikap multidimensional dari pengguna sistem terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah sistem informasi. Tolak ukur dari kepuasan pengguna sistem adalah gambaran sejauh mana informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Kepuasan pengguna juga menjadi penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi tersebut baik atau tidak baik dan apakah sistem tersebut cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Kepuasan pengguna sistem dimaksudkan sebagai hasil yang dapat dirasakan oleh pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kepuasan pengguna dapat digunakan indikator yang dikemukakan oleh Supranto (2011:18) tentang mengukur kepuasan pengguna rekayasa perangkat lunak dengan faktor-faktor yang berorientasi kepada pengguna perangkat lunak seperti:

1. Kebenaran (*correctness*) tentang sejauh mana perangkat lunak memenuhi spesifikasi dan kebutuhan pengguna atau pelanggannya,
2. Keandalan (*reliability*) dari sebuah perangkat lunak dalam memberikan keberhasilan dalam memperoleh informasi bagi penggunanya,
3. Kepuasan menyeluruh (*Overall satisfaction*) yaitu tentang perasaan bahagia dan senang dengan adanya perangkat lunak dan terpenuhinya harapan pengguna,
4. Kegunaan (*useability*) tanggapan pengguna tentang keberhasilan produk dalam penyediaan layanan *online*
5. Keterujian (*testability*) tentang sejauh mana perangkat lunak berfungsi dengan baik,
6. Pemeliharaan (*maintainability*) tentang kemampuan dalam memperbaiki kesalahan program operasional
7. Kemudahan Transfer (*portability*) tentang kemampuan dalam mentransfer program antar perangkat
8. Kemudahan komunikasi antar sistem (*intraoperability*) tentang kemampuan dalam komunikasi antar perangkat lunak
9. Keterkaitan sistem (*interoperability*) tentang kemampuan dalam pengaitan satu sistem dengan sistem yang lainnya
10. Keluwesan (*flexibility*) tentang kemampuan dalam mengubah program operasional secara mudah

Penelitian ini mengambil pengguna sistem (*end-user*) pada kategori pemakai akhir nonprogrammer sehingga dalam penelitian ini yang diambil

sebagai indikator kepuasan pengguna adalah kebenaran (*correctness*), keandalan (*reliability*), kepuasan menyeluruh (*Overall satisfaction*), kegunaan (*useability*), keterujian (*testability*).

Sementara itu untuk lima indikator kepuasan lainnya, dalam penelitian ini tidak mungkin dilakukan oleh pengguna akhir nonprogrammer yang dijadikan sebagai responden yaitu mahasiswa dan dosen untuk indikator pemeliharaan (*maintainability*), kemudahan transfer (*portability*), keterkaitan sistem (*interoperability*), kemudahan komunikasi antar sistem (*intraoperability*), dan keluwesan (*flexibility*). Menurut Abdul (2003:87) menyampaikan bahwa pengguna akhir nonprogrammer hanya melakukan kegiatan mengakses data yang disimpan dalam dalam komputer melalui program yang sudah tersedia, melakukan akses dibatasi atau didasarkan menu yang telah disediakan sehingga tidak memiliki pemahan yang baik dalam program.

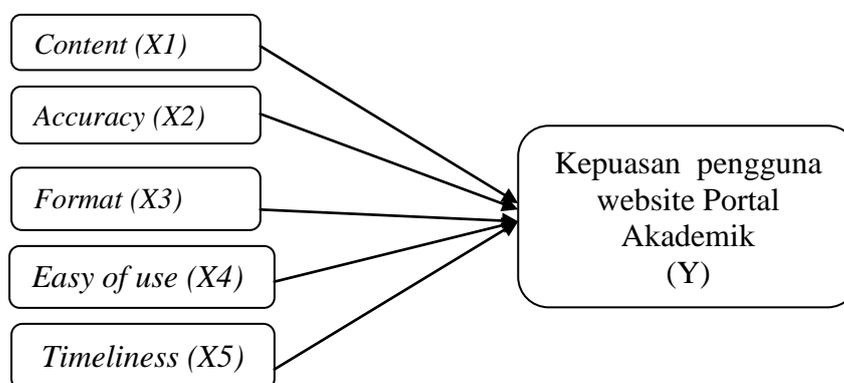
#### **I. Aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)**

Menurut Duwi (2009:2) mengatakan bahwa “SPSS merupakan program untuk olah data statistic yang paling populer dan paling banyak pemakainya”. Pertama kali program SPSS dibuat pada tahun 1968 oleh 3 orang mahasiswa Stanford University dengan nama *statistical package the social sciences*. Sehingga dapat dipahami bahwa program SPSS merupakan sebuah paket *software* yang bisa digunakan untuk melakukan analisis data.

## J. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dari penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh (1991:258) tentang EUCS. Dalam penelitian ini terhadap kepuasan pengguna akhir terhadap *website* Portal Akademik UNP.

Secara skematis kerangka pikir tersebut dapat digambarkan seperti dibawah ini:



Gambar 10. Kerangka pikir

## K. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian Jefri Gumilar, Afriyudi, dan Ilman Zuhri Yadi (2012) yang berjudul “Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan menggunakan Metode *End-User Computing satisfaction*” menyatakan bahwa pada pengujian hipotesis yang menggunakan uji t menunjukkan bahwa dari kelima variabel *independen* yang diteliti, hanya tiga variable yang terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan (Y) yaitu variabel isi, kemudahan, dan ketepatan waktu. Bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap variabel kepuasan terlihat

dari angka *Adjusted R Square* sebesar 0,745 yang menunjukkan bahwa 74,5% variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh kelima variabel *independen*. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh faktor lain.

2. Penelitian Yoel Indra Kusuma Rasman (2012) yang berjudul “Gambaran Hubungan Unsur-Unsur *End-user Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di RSUD Kota Depok Tahun 2012” mengatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel *independen*, yang terdiri dari *conten*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, dan *easy of use* memiliki hubungan signifikans dengan kepuasan pengguna. Hasil dari kepuasan pengguna menunjukkan 26 responden merasa puas dan 21 responden menyatakan tidak puas terhadap sistem informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pengguna belum merasa puas terhadap sistem informasi rumah sakit, hal tersebut dapat dibuktikan dengan 44,7 % responden merasa tidak puas.

#### **L. Hipotesis Penelitian**

Syofian (2013:28) Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan isi rumusannya hipotesis dapat dibedakan menjadi dua, yaitu hipotesis kerja ( $H_a$ ) dan hipotesis nol ( $H_0$ ). Hipotesis kerja ( $H_a$ ) adalah hipotesis yang menyatakan pembenaran dari suatu fenomena, atau menyatakan adanya hubungan antara dua variabel atau lebih sedangkan hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah

hipotesis yang menyatakan ketidakbenaran dari suatu fenomena atau menyatakan tidak ada hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka yang dikemukakan sebelumnya hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis simultan:

$H_0$  : Dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

$H_a$  : Dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

Hipotesis Parsial:

$H_{01}$  : Faktor *Content* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

$H_{a1}$  : Faktor *Content* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

$H_{02}$  : Faktor *Accuracy* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

$H_{a2}$  : Faktor *Accuracy* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

- H<sub>03</sub> : Faktor *Format* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.
- H<sub>a3</sub> : Faktor *Format* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.
- H<sub>04</sub> : Faktor *easy of use* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.
- H<sub>a4</sub> : Faktor *easy of use* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.
- H<sub>05</sub> : Faktor *timeliness* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.
- H<sub>a5</sub> : Faktor *timeliness* yang merupakan bagian dari dimensi EUCS memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi dimensi EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Seluruh instrumen EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 92,70% dan 7,30% lagi dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Kontribusi yang diberikan oleh faktor isi sebesar 13,32%, faktor akurasi sebesar 21,16%, faktor bentuk sebesar 22,56%, dan faktor ketepatan waktu sebesar 8,59% terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Sedangkan faktor kemudahan penggunaan tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website dengan besar kontribusi 0,05%.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan peningkatan dalam menyediakan informasi yang tepat dan benar serta website Portal akademik juga perlu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

2. Perlu dilakukan peningkatan keakuratan data dan informasi pada website Portal Akademik di UNP supaya informasi yang dibutuhkan pengguna bisa lebih akurat lagi serta perlu peningkatan dalam hasil pencarian informasi dengan tepat
3. Perlu dilakukan peningkatan dari segi perpaduan warna dan tata letak dari website Portal Akademik UNP supaya lebih menarik dan disukai oleh penggunanya.
4. Perlu dilakukan peningkatan dari segi kemudahan dalam pengaksesan website Portal Akademik UNP.
5. Peningkatan dalam penyediaan informasi yang lebih *up-to date* dengan arti website Portal Akademik UNP harus memperbarui terus informasi yang akan diakses oleh pengguna serta perlu peningkatan *respon time* yang cepat dari website Portal Akademik UNP.
6. Peningkatan dalam memberikan kemudahan pelayanan dan penyediaan pelayanan *online* bagi pengguna website Portal Akademik UNP

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir.2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Abdul Kadir & Terra, Triwahyuni.2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi dalam Proses Manajemen*. Yogyakarta : Andi
- Champlain, Jack J. 2003. *Auditing Information Systems (Second Edition)*. New Jersey Canada :John Wiley & Sons,Inc.
- Deni Darmawan & Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Depdiknas *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. (<http://pusatbahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/> (di akses tanggal 13 september 2013)).
- Doll,W. J & Torkzadeh, G.1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quartely, June, Page 259-274. <http://misq.org/misq/downloads> unduhan
- Duwi Priyanto. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hanif Al Fatah. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Jogjakarta : Andi.
- Haendarti F. A. 2008. *Pengaruh Sistem Onlie Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unpad*. Jurnal.
- Insap Santosa. 2004. *Interaksi Manusia dan Komputer Teori dan Praktek*. Jogjakarta : Andi.
- Hidayatullah Amri. *Information System.Audit*.<http://hidayatullahamr.wordpress.com/information-system-audit/>. (diakses tanggal 14 April 2014).
- J Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan edisi keempat*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2008.*Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.

- Jefri Gumilar dkk. 2012. *Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dnegan Metode End - User Computing Satisfaction* . jurnal : Universitas Bina Darma
- Suryatno. *Audit Sistem Informasi* <http://drumerchuyz234.blogspot.com> (diakses tanggal 14 April 2014).
- Kotler,P. 2003. *Marketing management :Analysis,planning,implementation and control*,11<sup>th</sup> ed, New Jersey: Prentice Hall
- Laudon, Kenneth C dan Jane P laudon. 2004. *Sistem Informasi Management Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta : Andi (terjemahan)
- Morissan dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Prenada Media Group
- Pressman, Roger S. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktis Edisi 7 Buku 1*. Yogyakarta: Andi (terjemahan)
- Pusat Komputer UNP. 2008. *Pelatihan Smart Campus UNP*. ( <http://puskom.unp.ac.id>. *Pelatihan smart campus, 2008*). diakses November 2013.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Slamet Budi Waluyo. 2010. *Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan, dan Privasi, Serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna E- Learning* . jurnal
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. cetakan ke-14. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika Untuk Penelitian cetakan ke-22*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. rev.ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Universitas Negeri Padang. 2010. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang
- Universitas Negeri Padang. 2012. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang. Unduhan

Yoel Indra Kusuma Rasman. 2012. *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok*. Jurnal: Universitas Indonesia.

Zulkifli Amsyah. 2000. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.