

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
E-CAMPUS DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE END
USER COMPUTING SATISFACTION**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan
Teknik Elektronika FT UNP*



OLEH :

ARIF SAPUTRA

NIM. 1302888/2013

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUS DI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION***

Nama : Arif Saputra

Nim/Bp : 1302888/2013

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh

Pembimbing

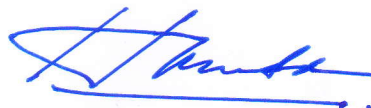


Drs. Denny Kurniadi , M.Kom

NIP. 19630606 198903 1 001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP**



Drs. Hanesman, MM

NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAH SKRIPSI

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

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus
Di Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi Menggunakan
Metode *End User Computing Satisfaction*

Nama : Arif Saputra

NIM/BP : 1302888/2013

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

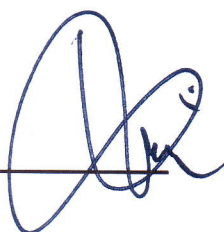
Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : 1. Titi Sriwahyuni, S.pd, M.Eng

1. 

Anggota : 2. Dr. Denny Kurniadi, M.Kom

2. 

3. Zulwisli, S.Pd, M.Eng

3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan tugas akhir saya yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction”** ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya tulis ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2019

Saya yang menyatakan,



Arif Saputra
NIM. 1302888

ABSTRAK

ARIF SAPUTRA : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi E-Campus Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (IAIN). Penelitian didasari oleh pentingnya evaluasi untuk pengembangan sebuah sistem. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS terdiri atas lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu serta satu variabel terikat yaitu kepuasan. Data populasi adalah $N = 99$ dengan hasil analisis diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 85,6%. Artinya, ada hubungan positif secara statistik antara konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan. jika masing-masing variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus dengan makna hubungan dalam arah yang sama

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS), kepuasan pengguna, sistem informasi, E-Campus.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Institud Agama Islam Negeri Bukittinggi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction”**. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Zulwisli, S.Pd, M.Eng selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
6. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

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

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan 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, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Analisis dan Model-model Evaluasi Sistem Informasi	11
1. Analisis	11
2. Model-model Evaluasi Sistem Informasi	12
B. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	14
1. Kepuasan Pengguna.....	14
2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna	15
C. <i>End User Computing Satisfaction</i>	18
1. Pengertian <i>End User Computing Satisfaction</i>	18
2. Keuntungan <i>End User Computing Satisfaction</i>	20
3. Dimensi pada <i>End User Computing Satisfaction</i>	21
4. Pengembangan Dimensi End User Computing Satisfaction	23
D. Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi	28
1. Navigasi Sistem informasi E-Campus.....	30

2. Sistem Informasi E-Campus Ditinjau Dari Dimensi <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	33
E. Kerangka Berfikir	39
F. Penelitian Relevan.....	40
G. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	45
1. Variabel Penelitian	45
a) Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	46
b) Variabel Terikat (<i>Variabel dependet</i>)	47
2. Jenis dan Sumber Data.....	48
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	49
1. Populasi	49
2. Sampel.....	49
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengambilan Data	51
1. Pengembangan Instrumen.....	51
2. Uji Coba Instrumen	57
3. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	58
E. Teknik Analisis Data.....	60
1. Analisis Deskriptif	61
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	63
3. Regresi Linear Berganda	65
4. Pengujian Hipotesis.....	66
5. Koefesien Kontribusi.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Pengujian Instrumen.....	68
1. Analisis Uji Validitas.....	68
2. Analisis Uji Reliabilitas	73
B. Deskriptif Data Penelitian	78
1. Gambaran Subjek Penelitian	78

2. Analisis Deskriptif	79
3. Deskriptif Data Variabel	85
C. Prasyarat Uji Analisis	103
1. Uji Normalitas	103
2. Uji Homogenitas	104
3. Uji Linearitas	105
4. Uji Multikolinearitas	106
D. Regresi Linear Berganda	108
E. Uji Hipotesis	110
1. Hipotesis Pertama (Uji F)	110
2. Hipotesis Kedua (Uji t)	112
F. Pembahasan	117
BAB V PENUTUP	120
A. Simpulan	120
B. Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Evaluasi End User Computing Satisfaction	21
2. Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi	30
3. Halaman Login E-Campus	31
4. Halaman Home	32
5. Tampilan Menu	33
6. Tampilan informasi pengumuman yang sudah lama	34
7. Tampilan kolom yang tidak berfungsi	35
8. Tampilan dan alamat kontak yang tidak jelas	36
9. Tampilan Home yang kurang memudahkan	38
10. Kerangka Konseptual.....	40
11. Alur penelitian.....	44
12. Histogram Skor Variabel <i>Content</i>	88
13. Histogram Skor Variabel <i>Accuracy</i>	91
14. Histogram Skor Variabel <i>Format</i>	94
15. Histogram Skor Variabel <i>Ease of Use</i>	97
16. Histogram Skor Variabel <i>Timeliness</i>	100
17. Histogram Skor Variabel <i>Satisfaction</i>	103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pengguna Sistem Informasi E- Campus IAIN Bukittinggi Tahun 2018	6
2. Kategori Pemakai Akhir Dalam Lingkungan <i>EUCS</i>	19
3. Hipotesis Penelitian.....	41
4. Jumlah sampel penelitian.....	51
5. Skala pengukuran menggunakan Skala <i>Likert</i>	53
6. Instrumen Penelitian.....	53
7. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	60
8. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden.....	62
9. Hasil Uji Validitas Content (X_1).....	68
10. Hasil Uji Validitas Accuracy (X_2).....	69
11. Hasil Uji Validitas Format (X_3)	70
12. Hasil Uji Validitas Easy Of Use (X_4).....	71
13. Hasil Uji Validitas Timelinnes (X_5)	71
14. Hasil Uji Validitas Satisfaction (Y)	72
15. Hasil Uji Reliabilitas Content (X_1).....	73
16. Hasil Uji Reliabilitas Accuracy (X_2).....	74
17. Hasil Uji Reliabilitas Format (X_3).....	74
18. Hasil Uji Reliabilitas Easy of Use (X_4)	75
19. Hasil Uji Reliabilitas Timeliness (X_5).....	76
20. Hasil Uji Reliabilitas Satisfaction (Y).....	77
21. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	78
22. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	79
23. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	80
24. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>content</i>	80
25. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>accuracy</i>	81
26. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>format</i>	82

27. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>easy of use</i>	83
28. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>timelines</i>	83
29. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>satisfaction</i> ..	84
30. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Content</i> (X_1).....	86
31. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	87
32. Perhitungan Statistik Variabel <i>Accuracy</i> (X_2).....	89
33. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i>	90
34. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Format</i> (X_3).....	92
35. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i>	93
36. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Easy Of Use</i> (X_4	95
37. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Easy Of Use</i>	96
38. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Timeliness</i> (X_5).....	98
39. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timelinnnes</i>	99
40. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i>	101
41. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Kepuasan Pengguna</i>	102
42. Hasil Uji Normalitas.....	104
43. Hasil Uji Homogenitas	105
44. Hasil Uji Linearitas	106
45. Hasil Uji Multikolinearitas 5 Variabel – Kepuasan Pengguna	107
46. Nilai Korelasi R	108
47. Uji Regresi Linear Berganda	109
48. Hasil signifikan simultan / Uji F	111
49. Hasil signifikan Uji T H_1	112
50. Hasil signifikan Uji T H_2	113
51. Hasil signifikan Uji T H_3	114
52. Hasil signifikan Uji T H_4	115
53. Hasil signifikan Uji T H_5	116
54. Hasil Uji Hipotesis	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari FT UNP

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa dan
Politik Pemko Bukittinggi

Lampiran 3. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Bukittinggi

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5. Kuisisioner Uji Coba

Lampiran 6. Kuisisioner Valid

Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 8. Hasil Olahan Data Penelitian menggunakan SPSS 16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi telah berkembang sangat jauh dan telah merevolusi cara hidup kita baik terhadap cara berkomunikasi, belajar, bekerja, berbisnis, dan lain sebagainya. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan segala kegiatan melalui cara baru, inovatif, instan, transparan, akurat, tepat waktu, dan memberikan kenyamanan yang lebih dalam mengelola dan menikmati kehidupan. Teknologi tidak lagi dipandang hanya sebagai pelengkap, tetapi sudah menjadi salah satu penentu atas terlaksananya sasaran dan strategi yang diinginkan. Teknologi informasi sendiri merupakan segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Abdul Kadir, 2014:10).

Perkembangan di bidang teknologi informasi saat ini sangat pesat dan berpengaruh sangat signifikan terhadap pribadi maupun komunitas. Seiring perkembangan teknologi informasi, organisasi publik maupun swasta semakin banyak memanfaatkan kemudahan teknologi informasi berbentuk sistem informasi untuk menunjang efektivitas, produktivitas, dan efisiensi mereka. Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data, mendukung operasi, bersifat managerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi. Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi tidak diragukan lagi, dukungannya dapat membuat sebuah organisasi memiliki keunggulan kompetitif.

Secara umum manfaat sistem informasi bagi organisasi adalah mendukung kegiatan-kegiatan usaha atau operasional organisasi, dimana dalam kegiatannya organisasi menggunakan sistem informasi agar operasional organisasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sistem informasi juga berguna untuk mendukung pengambilan keputusan dan menyediakan informasi bagi organisasi dimana sistem informasi tersebut dilakukan. Salah satu organisasi yang merasakan pentingnya sistem informasi adalah perguruan tinggi.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi merupakan salah satu contoh organisasi yang menyediakan sistem informasi didalamnya, sistem informasi yang digunakan yaitu sistem informasi akademik. Secara umum sistem informasi akademik dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya. Sistem informasi yang digunakan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi adalah Sistem Informasi E-Campus yang merupakan sistem informasi untuk segala urusan yang berhubungan dengan akademik dan kemahasiswaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Pengaksesan ini dilakukan secara *online* sehingga mahasiswa dapat mengakses dimana saja dan kapan saja dengan mudah dan cepat.

Melalui Sistem Informasi E-Campus mahasiswa dapat melakukan berbagai urusan akademik diantaranya pengelolaan aktifitas perkuliahan,

penilaian, KRS online, kalender perkuliahan, pengurusan beasiswa, PKL, KKN, cuti, bimbingan skripsi sampai dengan pengurusan sidang kompre. Kemudian pengurusan dan pendaftaran wisuda secara online, mengakses hasil studi bagi mahasiswa yang sekaligus pengguna dari sistem, dan lain sebagainya.

Sebelumnya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi segala urusan yang berhubungan dengan akademik dan kemahasiswaan dilakukan secara manual, mahasiswa mengurus dan menyiapkan sendiri persyaratan yang diperlukan, sehingga mahasiswa merasa agak kesulitan dalam beberapa urusan akademik. Dengan adanya Sistem Informasi E-Campus dapat mempermudah mahasiswa dalam melakukan segala urusan dan proses akademik. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada 06 Agustus 2018 lalu terhadap pihak Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (TIPD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, Sistem Informasi E-Campus mulai diterapkan pada akhir Tahun 2014. Dengan diterapkannya sistem informasi akademik E-Campus ini maka beberapa urusan akademik yang sebelumnya memiliki prosedur atau sistem manual beralih menjadi sistem online. Hal ini untuk mempersingkat waktu dan mempermudah mahasiswa dalam urusan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara pada saat observasi pada 08 Agustus 2018 dengan pihak Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (TIPD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yaitu Bapak Dr. Asyari, S.Ag M.S, mengatakan bahwa “Tujuan dari Sistem Informasi E-Campus adalah untuk

mempermudah mahasiswa dalam segala urusan akademik yang mana sistem yang sebelumnya berjalan secara manual atau offline diubah menjadi sistem yang online sehingga dalam urusan akademik dapat mempersingkat waktu, biaya dan tenaga. Sistem Informasi E-Campus sudah berjalan dengan baik, namun setiap sistem informasi yang sedang berjalan atau diterapkan pasti memerlukan evaluasi dan pengembangan demi mencapai kesuksesan sistem informasi itu sendiri. Dan beliau juga menambahkan bahwa penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan memberikan masukan positif terhadap pengembangan Sistem Informasi E-Campus, berhubung penelitian serupa belum pernah dilakukan terkait dengan Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

Wawancara juga dilakukan kepada beberapa orang mahasiswa, mereka berpendapat bahwa E-Campus memang sangat membantu sekali dalam urusan akademik, sistem nya yang sudah online dapat menghemat waktu dan biaya. Namun terkadang E-Campus juga dapat mengalami beberapa gangguan misalnya sistem yang down dan error saat melakukan registrasi. Hal ini biasa ketika jumlah user yang mengakses melebihi kapasitas yang disediakan, seperti saat registrasi mahasiswa baru, akses nilai, pengisian krs online mahasiswa dan lain lain. Sistem Informasi Akademik kadang kali akan dibutuhkan pada saat kondisi user sedang terdesak, sistem ini sangat krusial menyimpan data dari seluruh mahasiswa selama masa studinya, dari mulai data identitas, nilai, kartu studi mahasiswa, data history registrasi, dan lain lain, oleh karena itu fungsionalitas dan fitur E-Campus harus dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan penggunaanya agar web tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan masalah yang terjadi adalah Sistem Informasi E-Campus masih memiliki beberapa kekurangan dalam pelayanannya dimata mahasiswa sebagai pengguna utama. Untuk meningkatkan layanan tersebut, perlu dilakukan pengembangan secara berkesinambungan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas. Salah satu cara untuk mengembangkan sistem informasi adalah dengan melakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi E-Campus dapat dijadikan sebagai bahan pendukung evaluasi sistem. Dan dari hasil evaluasi tersebut maka diketahui apakah sistem mampu memberikan nilai lebih bagi organisasi atautkah sebaliknya.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney et al., (2002), Rai et al.,(2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Menyadari akan kepuasan pengguna akhir atau end-user sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan dalam pengembangan sistem informasi khususnya E-Campus, maka penulis menyimpulkan bahwa perlu diadakan penelitian terhadap sistem informasi E-

Campus untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaannya. Karena kepuasan pengguna ini sering digunakan sebagai gambaran dari kesuksesan sistem informasi yang dihubungkan dengan elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual.

Pengguna Sistem Informasi E-Campus adalah mahasiswa dan dosen sehingga data terbesar yang terekam dan terbanyak dijadikan sebagai bahan evaluasi adalah mahasiswa dan dosen. Berdasarkan observasi dengan pihak Kepala Bagian Akademik dan Mahasiswa di IAIN yaitu Ibuk Ratnawilis, S.Ag, M.M, jumlah mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi E-Campus di tahun 2018 adalah sebanyak 9941 pengguna dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi Tahun 2018

No	Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Dosen
1	Syari'ah (FSYAR)	1675	216
2	Tarbiyah dan Keguruan (FTIK)	2981	
3	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	3122	
4	Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD)	1947	
Total Pengguna		9941	

Sumber: Kepala Bagian Akademik dan Mahasiswa di IAIN

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pengguna Sistem Informasi E-Campus adalah seluruh mahasiswa dan dosen aktif di Kampus IAIN Bukittinggi yang berjumlah 9941 pengguna. Dari data ini maka disimpulkan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 9941.

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)*. Pada Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menggunakan 5 variabel. Lima variabel dari metode *EUCS* yang akan membantu penilaian tingkat kepuasan sebuah sistem informasi yaitu : *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Hasil dari penelitian ini nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Campus, dan menjadi alat ukur keberhasilan sebuah sistem informasi. Dari hasil evaluasi inilah yang akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap dosen dan mahasiswa sebagai *end-user* dari sistem informasi (E-Campus) di IAIN Bukittinggi tentang “**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction**”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Mahasiswa dan dosen sebagai pengguna akhir belum ada dilibatkan untuk proses evaluasi Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

2. Apresiasi positif dan negatif pengguna yaitu dosen dan mahasiswa terhadap Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi tidak diketahui.
3. Tingkat kepuasan pengguna yaitu mahasiswa dan dosen sebagai salah satu *end user* dalam menggunakan sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi belum terukur.
4. Belum ada penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menilai keberhasilan sebuah sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

C. Batasan Masalah

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

1. Sistem Informasi yang akan dinilai dan menjadi objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi
2. Analisis untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *end-user computing satisfaction*.
3. Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan pengguna terhadap isi, ketepatan informasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu sistem informasi tersebut.
4. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen yang selaku pengguna dari sistem informasi e-Campus di IAIN Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna E-Campus dilihat dari sisi *content* (isi)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna E-Campus dilihat dari sisi *accuracy* (ketepatan informasi)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna E-Campus dilihat dari sisi *format* (bentuk)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna E-Campus dilihat dari sisi *ease of use* (kemudahan penggunaan)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna E-Campus dilihat dari sisi *timeliness* (ketepatan waktu)?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dosen sebagai pengguna akhir mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di IAIN Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi E-Campus yang dilihat dari faktor *isi*, *akurasi*, *bentuk*, *kemudahan pemakai* dan *ketepatan waktu* sebagai bagian dari metode *EUCS* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam teori pelayanan akademik terhadap pengguna sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi terutama bagi pihak Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (TIPD) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi selaku pengelola sistem.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada IAIN Bukittinggi dalam melayani pengguna terutama mahasiswa dan dosen, agar sistem informasi yang digunakan dapat bermanfaat sesuai dengan fungsi dari sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.