

## **Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Elnino Dalam Rangka Pembelajaran Daring Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction**

**Budhi Adhiani Christina<sup>1</sup>, Sumanto<sup>2</sup>, Mardinawati<sup>3</sup>, Teguh Budhi Santosa<sup>4</sup>,  
Maharani Rona Makom<sup>5</sup>**

Email Korespondensi: <sup>1</sup>*budhi\_ac@yahoo.com*  
Politeknik Negeri Semarang

**Abstract:** *This research was conducted to verify the effect of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness toward users' satisfaction of ELNINO application of students majoring Accounting of Semarang State Polytechnic (Polines). The method used in this research was End User Computing Satisfaction (EUCS). This research used quantitative approach. Data collection was done with questionnaire and literature review method. The target respondents were students majoring in Accounting in Politeknik Negeri Semarang. In taking samples, this research used the simple random sampling technique of 100 respondents. The analytical method used was multiple linear regression. The results showed that the variables of content, accuracy, ease of use, and timeliness influenced user satisfaction, whereas the variable format has no effect on user satisfaction of the ELNINO application. In addition, it was found that all variables simultaneously affect the satisfaction of ELNINO application users.*

**Keywords:** *End User Computing Satisfaction, User Satisfaction, ELNINO Application System*

### **PENDAHULUAN**

Dalam masa pandemic, sebagian besar lembaga pendidikan dari mulai tingkat PAUD (Pendidikan Usia Dini) sampai dengan tingkat Perguruan Tinggi menggunakan cara pembelajaran *On line* atau Daring (Dalam Jaringan) atau *e-learning*. Cara pembelajaran ini membuat semua siswa dan mahasiswa belajar dari rumah dengan menggunakan jaringan (internet). Setiap sekolah atau Perguruan Tinggi mempunyai cara masing-masing dalam menunjang pembelajaran Daring. Digunakan google meet, google class room, Zoom, *LMS (Learning Management System)* maupun aplikasi tertentu yang dibuat oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan sesuai dengan kebutuhan masing – masing.

Aplikasi ELNINO merupakan salah satu layanan pembelajaran Daring (*e-learning*) yang dimiliki oleh Politeknik Negeri Semarang (Polines). Aplikasi ELNINO merupakan aplikasi yang dikembangkan dari *LMS (Learning Management System)* dan sudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan Polines.

Aplikasi ELNINO ini mutlak diperlukan oleh Polines, bahkan sebelum adanya Pandemi. Sesuai dengan aturan DIKTI, Sistem pembelajaran Daring merupakan salah satu penilaian Akreditasi Perguruan Tinggi.

Pengguna aplikasi ELNINO dalam pembelajaran Daring adalah dosen dan mahasiswa. Namun disini mahasiswa yang paling berkepentingan untuk dilihat tingkat kepuasannya berkaitan dengan pengaruhnya terhadap prestasi akademik yang akan mereka capai. Untuk itu Polines sangatlah berperan penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses belajar mengajar (PBM) di lingkungannya. UPT TIK (Unit Pelaksana Teknik Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa memastikan aplikasi ELNINO berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh mahasiswa.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai sistem informasi. Metode ini menggunakan lima indikator yang telah dirancang oleh Doll and Torzgzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna, dari segi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Apabila semua indikator tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna, maka kualitas dari sistem tersebut dapat dikatakan baik. (Maryana, 2018 dalam Sugandi, 2019).

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Satyadany (2019) terhadap Sistem Aplikasi KAI *Access* di Kota Semarang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu memiliki efek yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Dengan kata lain, Sistem Aplikasi KAI *Access* sangat dibutuhkan untuk mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api. Dalam penelitian lainnya, Darwi dan Efrizon (2019) melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna *e-learning* sebagai pendukung aktivitas pembelajaran. Hasilnya mengidentifikasi bahwa semua aspek dalam EUCS berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 76 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen yang dipilih secara acak dari jurusan Teknik Elektronika di Universitas Negeri Padang. Berdasarkan pembahasan tersebut, maka penulis

tertarik untuk melakukan penelitian mengenai apakah faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah faktor-faktor yang ada dalam metode *EUCS* yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, dalam menggunakan layanan Aplikasi ELNINO untuk menunjang pembelajaran Daring ?

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah : menguji secara empiris pengaruh isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi Polines dalam menggunakan Aplikasi ELNINO. Menguji secara bersama pengaruh faktor isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi Polines dalam menggunakan Aplikasi ELNINO

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sekumpulan data yang terorganisir dan bermanfaat serta memiliki keterkaitan satu sama lain sebagai satu kesatuan yang utuh di dalam wadah secara sistematis dengan baik. (Zulkifli, 2013 dalam Darwi, 2019). Definisi lain dari sistem informasi adalah sekumpulan jaringan prosedur yang memiliki hubungan satu sama lain untuk melakukan pengolahan data agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penggunanya.

### **Aplikasi ELNINO**

Aplikasi ELNINO adalah aplikasi sistem pembelajaran Daring yang dimiliki dan dikembangkan oleh Polines sejak tahun 2003. Aplikasi ELNINO dikembangkan dan dimodifikasi dari aplikasi LMS. LMS singkatan dari Learning

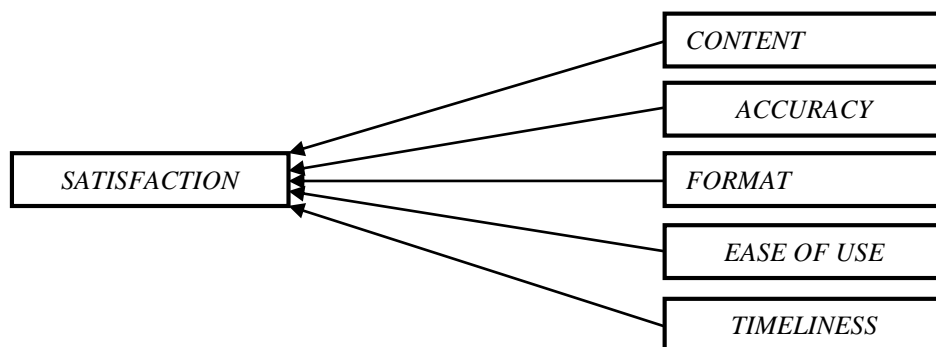
Management System (Sistem Manajemen Pembelajaran) dan ini merupakan istilah global untuk system komputer yang dikembangkan secara khusus untuk mengelola kursus on line, mendistribusikan materi pelajaran dan memungkinkan kolaborasi antara siswa dan guru/dosen. LMS merupakan tulang punggung sebagian besar aktivitas e-learning Demikian pula dengan aplikasi ELNINO memungkinkan pengguna (mahasiswa) mengelola setiap aspek pelajaran mulai dari pendaftaran mahasiswa hingga menyimpan hasil test. ELNINO juga memungkinkan mahasiswa menerima tugas secara digital dan tetap berhubungan dengan pengajar yang memberikan tugas.

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna sistem informasi (dalam hal ini adalah Mahasiswa jurusan Akuntansi Polines) adalah hasil capaian ekspektasi/harapan dari para pengguna selama menggunakan aplikasi atau sistem informasi sehingga mampu menghasrkan informasi yang sangat dibutuhkan oleh pengguna itu sendiri. (Doll & Torkzadeh, 1988 dalam Darwi, 2019). Kepuasan pengguna sistem informasi adalah hal yang dibutuhkan, diinginkan dan dirasakan oleh para pengguna untuk membandingkan hasil dari kinerja suatu sistem informasi selama melaksanakan suatu tugas tertentu. Gambaran mengenai sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem bisa memberikan manfaat bagi para penggunanya menjadi tolak ukur dari kepuasan pengguna sistem. (Darwi dan Efrizon, 2019).

### ***End User Computing Satisfaction (EUCS)***

Metode *End User Computing Satisfaction* ini pertama kali diperkenalkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. *End User Computing Satisfaction* adalah sebuah metode pengukuran tingkat kepuasan yang ditujukan untuk para pengguna sistem informasi dengan cara membandingkan harapan/ekspektasi dan kenyataan selama menggunakan sistem informasi tersebut. (Dalimunthe, 2016 dalam Pranita 2019).



**Gambar 1 Model Evaluasi *End User Computing Satisfaction***

**Sumber: Doll & Torzkzadeh (1988)**

Berdasarkan gambar di atas, metode evaluasi EUCS menggunakan lima indikator, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Menurut Doll & Torkzadeh (1988) dalam Pranita (2019), masing- masing indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Isi (*Content*). Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna dari segi isi sebuah sistem informasi yang memiliki fungsi tertentu dan memiliki tujuan spesifik. Jika informasi yang diberikan semakin lengkap maka sistem informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

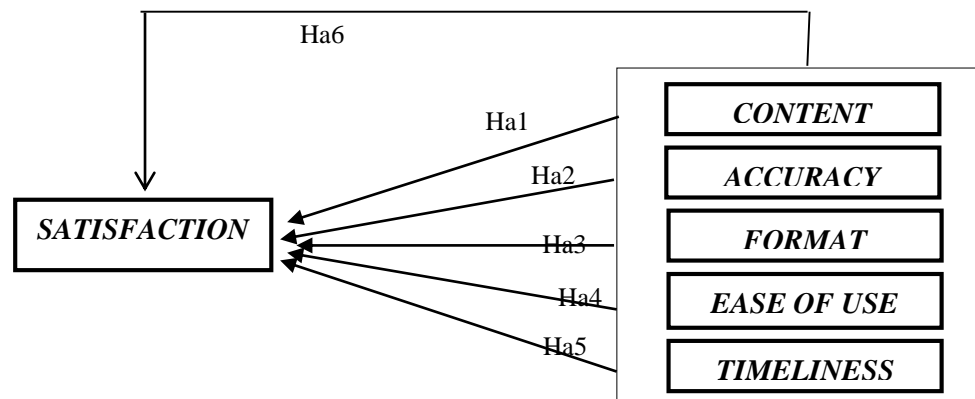
Keakuratan (*Accuracy*). Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan sistem informasi dalam mengelola suatu input untuk menghasilkan suatu informasi. Tingkat akurasi suatu sistem informasi dapat diukur dengan cara mengamati jumlah *error* yang terjadi saat menggunakan sistem tersebut. Apabila sering terjadi *error* saat menginput atau mengolah data, maka dapat dikatakan sistem tersebut memiliki tingkat akurasi yang buruk, demikian juga sebaliknya.

Bentuk (*Format*). Dimensi *Format* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika pada sebuah system informasi. Kepuasan pengguna sistem dapat meningkat dengan adanya tampilan yang baik dan menarik serta mudah dipahami.

Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*). Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem informasi seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem informasi dalam mengolah *input* dan menghasilkan *output* secara cepat. Waktu yang dibutuhkan dalam mengolah data dari pengguna haruslah membutuhkan waktu yang singkat.

### Kerangka Teoritis



**Gambar 2.2 Kerangka Teoritis**

Hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Ha1: Isi (*content*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

Ha2: Keakuratan (*accuracy*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

Ha3: Bentuk (*format*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

Ha4: Kemudahan pengguna (*ease of use*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

Ha5: Ketepatan waktu (*timeliness*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

Ha6: faktor isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) yang dihasilkan oleh sistem aplikasi ELNINO secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penggunaannya.

## **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang yang beralamat di jalan Prof. Sudarto, SH., Tembalang, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. Mereka adalah mahasiswa pengguna Aplikasi ELNINO. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, diperoleh dari wawancara dan kuesioner. Data wawancara adalah kelengkapan informasi dari responden mengenai penggunaan aplikasi ELNINO, sedangkan data dari kuesioner adalah hasil penilaian tingkat kepuasan responden terhadap Aplikasi ELNINO Politeknik Negeri Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan Akuntansi Polines yang menggunakan ELNINO untuk menunjang pembelajaran Daring. Teknik Sampel penelitian ini menggunakan *Random sampling*. Penggunaan teknik *random sampling* dirasa paling cocok karena sifat dari mahasiswa jurusan Akuntansi yang selalu harus masuk kuliah dan dipandang relatif homogen dalam kasus penelitian ini. Data yang diperoleh dari jurusan Akuntansi menunjukkan bahwa jumlah populasi mahasiswa jurusan Akuntansi yang menggunakan Aplikasi ELNINO sebanyak 1.550 mahasiswa. Berdasarkan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 93,94 kemudian dilakukan pembulatan menjadi 100 orang.

Berdasarkan *degree of freedom* (df) pada tingkat signifikansi 0,05 dengan jumlah sampel 100 dihasilkan nilai r tabel sebesar 0,206. Hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Isi (X1), Keakuratan (X2), Bentuk (X3), Kemudahan Pemakaian (X4), Ketepatan Waktu (X5) memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (0,206) serta nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Dengan demikian semua butir pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Indikator	Variabel	Hasil Uji Validitas		
		Nilai r hitung	Stg (2-tailed)	Keterangan
Isi ( <i>Content</i> ) X1	X1.1	0,932	0.000	Valid
	X1.2	0,905	0.000	Valid
	X1.3	0,927	0.000	Valid
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ) X2	X2.1	0,935	0.000	Valid
	X2.2	0,960	0.000	Valid
	X2.3	0,929	0.000	Valid
Bentuk ( <i>Format</i> ) X3	X3.1	0,926	0.000	Valid
	X3.2	0,931	0.000	Valid
	X3.3	0,797	0.000	Valid
Kemudahan Pemakaian ( <i>Ease Of Use</i> ) X4	X4.1	0,930	0.000	Valid
	X4.2	0,940	0.000	Valid
	X4.3	0,836	0.000	Valid
	X4.4	0,958	0.000	Valid
	X4.5	0,945	0.000	Valid
Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) X5	X5.1	0,890	0.000	Valid
	X5.2	0,893	0.000	Valid
	X5.3	0,844	0.000	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1	0,890	0.000	Valid
	Y1.2	0,913	0.000	Valid
	Y1.3	0,889	0.000	Valid
	Y1.4	0,895	0.000	Valid
	Y1.5	0,824	0.000	Valid
	Y1.6	0,919	0.000	Valid

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**



Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen penelitian. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara menghitung koefisien *Cronbach Alpha* pada setiap instrumen dalam satu variabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0.6 maka instrumen yang digunakan dalam variabel tersebut dinyatakan reliabel. Sedangkan jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,6 dikatakan kurang baik atau tidak reliabel (Sekaran dalam Priyatno, 2014).

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai	Keterangan
<i>Content (X1)</i>	0,905	0,60	Reliabel
<i>Accuracy (X2)</i>	0,935	0,60	Reliabel
<i>Format (X3)</i>	0,863	0,60	Reliabel
<i>Ease Of Use (X4)</i>	0,956	0,60	Reliabel
<i>Timeliness (X5)</i>	0,848	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,946	0,60	Reliabel

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada setiap variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan handal atau *reliable* dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Artinya kuesioner ini mampu menghasilkan jawaban yang relatif konsisten apabila digunakan dalam waktu yang berbeda.

Metode analisis adalah analisis data deskriptif dan regresi berganda. Analisis Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011: 147). Prasyarat analisis regresi berganda dilakukan dengan terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas instrumen, kualitas data dan asumsi klasik. Dengan uji F dilakukan kelayakan model dan uji t melihat pengaruh dari hipotesis yang ada. Selanjutnya dilakukan Analisis regresi linear

berganda. Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

Y = kepuasan pengguna sistem aplikasi

a = konstanta

b1-5 = koefisien-koefisien regresi

X1 = isi (*content*)

X2 = akurasi (*accuracy*)

X3 = bentuk (*format*)

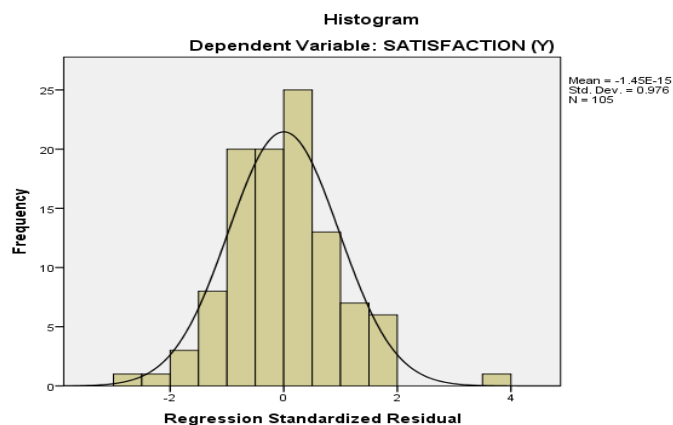
X4 = kemudahan pemakaian (*ease of use*)

X5 = ketepatan waktu (*timeliness*)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik haruslah memiliki data yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal. Uji Normalitas menggunakan analisis grafik, yaitu dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Hasil uji statistik terhadap normalitas disajikan dalam Gambar 1.



**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Histogram**

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas pada model regresi, dan model regresi yang baik adalah tidak

terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat melalui hasil nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

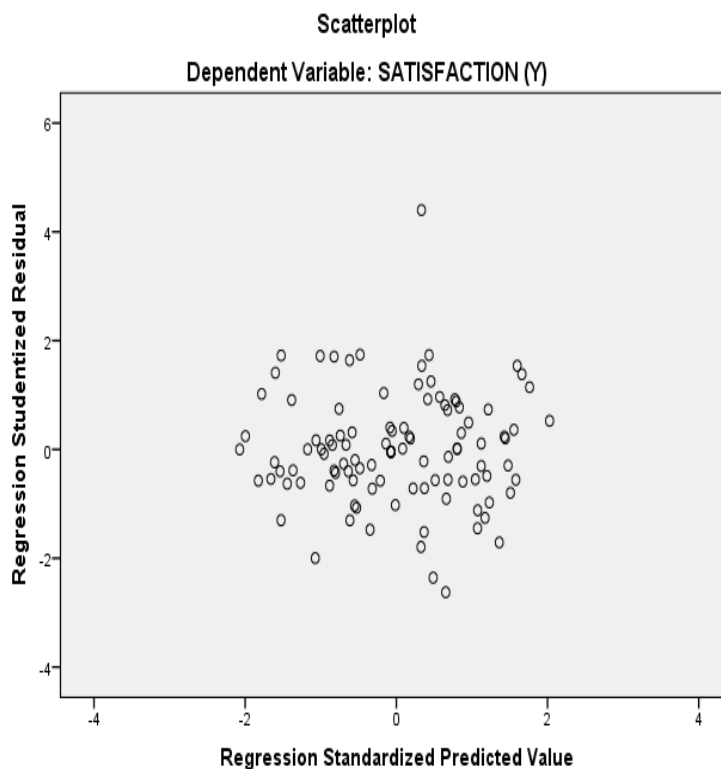
Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas karena seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1.

**Tabel 3 Hasil Uji Mutikolinieritas**

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Content (X1)</i>	0,145	6,915
<i>Accuracy (X2)</i>	0,152	6.562
<i>Format (X3)</i>	0,242	4,125
<i>Ease Of Use (X4)</i>	0,128	7,821
<i>Timeliness (X5)</i>	0,432	2,313

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Uji heteroskedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ada ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* pada data yang diamati dengan data pengamatan lainnya tetap, maka variasi pengganggu di kelompok data tersebut bersifat homoskedastik atau tidak terjadi heteroskedastik, yang artinya merupakan model regresi yang baik. Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara mengamati grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED*) dengan residualnya (*SRESID*). Jika titik-titik yang muncul membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Berdasarkan gambar 2 terlihat bahwa titik - titik menyebar secara acak dan tidak terdapat pola tertentu yang teratur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Hasil Uji t**

Pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4 Hasil Uji t**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T Hitung	Sig.	Hasil
	B			
1 ( <i>Constant</i> )	0,648	0,766	0,446	
<i>Content</i> (X1)	0,751	3,929	0,000	Diterima
<i>Accuracy</i> (X2)	-0,328	-2,005	0,048	Diterima
<i>Format</i> (X3)	0,079	0,535	0,594	Ditolak
<i>Ease Of Use</i> (X4)	0,344	3,168	0,002	Diterima
<i>Timeliness</i> (X5)	0,849	6,417	0,000	Diterima

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Dari table di atas terlihat bahwa variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO. Sedangkan variabel bentuk (*format*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO dengan ditolakannya hipotesis.

Untuk hipotesis yang diterima, hasil penelitian yang telah dilakukan konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darwi dan Efrizon (2019), Pranita (2019), Satyadany (2019), dan Jati (2015) yang menyatakan bahwa variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan untuk hipotesis yang ditolak, hasil penelitian yang telah dilakukan konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maman Salendra, Nia Oktaviani (2019) yang menyatakan bahwa variabel bentuk (*format*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Hasil Uji F**

Pengaruh secara simultan pada variabel bebas yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Aplikasi ELNINO dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

**Tabel 5 Hasil Uji F**

Keterangan	Nilai	Sig.
F Hitung	107,462	0.000

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Dari hasil pengujian tersebut, dapat diketahui bahwa nilai F-hitung (107,462) > F-tabel (2,31) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi < 0,05 dan F hitung > F tabel maka  $H_a$  diterima. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel isi (X1), akurasi (X2), bentuk (X3), kemudahan pemakaian (X4), ketepatan waktu (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y). Dengan demikian, hipotesis  $H_{a6}$  yang menyatakan bahwa faktor isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) aplikasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna **diterima**.

Hasil penelitian yang telah dilakukan konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Darwi dan Efrizon (2019), Salendra dan Novianti (2019), Pranita (2019), Satyadany (2019), dan Jati (2015) yang menyatakan bahwa variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat)

**Tabel 6 Nilai Koefisien Determinasi**

Keterangan	Nilai
<i>R Square</i>	0,844

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Berdasarkan tabel 6 didapatkan nilai *R square* sebesar 0,844 yang menunjukkan bahwa 84,4% kepuasan pada model penelitian ini dipengaruhi oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Sedangkan sisanya

15,6% (100% - 84,4%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh secara linear antara variabel bebas yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dengan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna aplikasi ELNINO dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7 Hasil Regresi Linear Berganda**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B		
1 ( <i>Constant</i> )	0,648	0,766	0,446
<i>Content</i> (X1)	0,751	3,929	0,000
<i>Accuracy</i> (X2)	-0,328	-2,005	0,048
<i>Format</i> (X3)	0,079	0,535	0,594
<i>Timeliness</i> (X4)	0,344	3,168	0,002
<i>Timeliness</i> (X5)	0,849	6,417	0,000

**Sumber: Data primer yang diolah, 2021**

Nilai-nilai yang terdapat pada tabel 4 kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear berganda berikut ini:

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 0,648 + 0,751 \text{ Content} - 0,328 \text{ Accuracy} + 0,079 \text{ Format} + 0,344 \text{ Ease Of Use} + 0,849 \text{ Timeliness}$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 0,648 menunjukkan bahwa besarnya kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) adalah 0,648, bila variabel independen *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *timeliness* (X4), *timeliness* (X5), nilainya 0. Nilai koefisien regresi variabel *content* (X1) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) sebesar 0,751 dan nilainya positif. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,751

apabila variabel *content* (X1) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya konstan.

Nilai koefisien regresi variabel *accuracy* (X2) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) sebesar -0,328 dan nilainya negatif. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,234, apabila variabel *accuracy* (X2) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap. Nilai koefisien regresi variabel *format* (X3) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) sebesar 0,079 dan nilainya positif. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,079, apabila variabel *format* (X3) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap.

Nilai koefisien regresi variabel *ease of use* (X4) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) sebesar 0,344 dan nilainya positif. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,344, apabila variabel *ease of use* (X4) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap. Nilai koefisien regresi variabel *timeliness* (X5) terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) sebesar 0,849 dan nilainya positif. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi ELNINO (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,849, apabila variabel *timeliness* (X5) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya nilainya tetap.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pengujian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO. Sedangkan variabel bentuk (*format*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO. Variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan



pemakaian (ease of use), ketepatan waktu (timeliness) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ELNINO.

Saran terkait Variabel isi (content), akurasi (accuracy), kemudahan pemakaian (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) pada Aplikasi Elnino terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, Politeknik Negeri Semarang sudah selanjutnya memperhatikan ke empat hal tersebut dengan lebih serius agar pelayanan akademik pada layanan aplikasi ELNINO dalam rangka pembelajaran daring mengalami perbaikan yang signifikan, sehingga tingkat kepuasan pengguna terus meningkat. Merupakan tugas Pusat Penjaminan Mutu Polines (PPMP) dan UPTIK untuk mengawalinya, agar pimpinan Politeknik Negeri Semarang benar-benar menindak lanjuti guna perbaikan berkelanjutan di bidang layanan akademik, khususnya pada layanan aplikasi ELNINO.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darwi, Apris Robi dan Efrizon. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika. Volume 7, Nomor 1, Maret 2019.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jati, Handaru, et al. 2015. "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKad) 2013 Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) Di Program Studi Pendidikan Teknik Informatika". Jurnal Electronics, Informatics, and Vocational Education (ELINVO. Volume 1, Nomor 1, 53-64.
- Komaruddin. 1994. Ensiklopedia Manajemen Analisis. Jakarta: Bina Aksara
- Pranita, Masdalia Julya, et al. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)." JUSIFO. Volume 5, Nomor 2 : 91-104.
- Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Salendra, Maman dan Nia Oktaviani. 2019. "Analisa Kepuasan User Terhadap Aplikasi Penjualan Barang Roam Nextgen Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus PT Coca Cola Distributor Indonesia Tbk. Cabang Palembang)". Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS). Volume 1, Nomor 3.

- Satyadany, Ludfian. 2019. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi KAI Access Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada PT KAI Di Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Jurusan Akuntansi.
- Sugandi, Muhammad Aja dan RM Nasrul Halim. 2020. "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma." SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi. Volume 9, Nomor 1: 143-154.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.