



Similarity Report

Metadata

Name of the organization

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Title

SKRIPSI MARWAH MENTAHAN-1_250520_141503

Author(s)

Coordinator

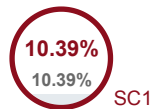
perpustakaan umsidahanin

Organizational unit

Perpustakaan

Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.



25
The phrase length for the SC 2

4804
Length in words

36153
Length in characters

Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

Characters from another alphabet		0
Spreads		0
Micro spaces		0
Hidden characters		0
Paraphrases (SmartMarks)		40

Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

The 10 longest fragments

Color of the text

NO	TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/36725/1/15140001_BAB-I_IV%20atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	24 0.50 %
2	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6829/48905/54586	19 0.40 %
3	http://repository.wicida.ac.id/5838/1/2041070_S1_Jurnal.pdf	17 0.35 %
4	http://repository.wicida.ac.id/5838/1/2041070_S1_Jurnal.pdf	16 0.33 %
5	https://repository.bsi.ac.id/repo/files/421843/download/17200206_Full%20skripsi.pdf	14 0.29 %

6	https://repository.unissula.ac.id/40330/1/Magister%20Manajemen_20402300295_fullpdf.pdf	13 0.27 %
7	http://repository.ub.ac.id/172025/1/Meirina%20Fatima_Skripsi%20%282%29.pdf	12 0.25 %
8	http://repository.ub.ac.id/172025/1/Meirina%20Fatima_Skripsi%20%282%29.pdf	12 0.25 %
9	http://repository.ub.ac.id/172025/1/Meirina%20Fatima_Skripsi%20%282%29.pdf	12 0.25 %
10	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN (SIK) DI DISTRIK NAVIGASI KELAS 1 PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) Firman Nadiansyah, Sitohang Fransiska Prihatini;	11 0.23 %

from RefBooks database (2.21 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
Source: Paperity		
1	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN (SIK) DI DISTRIK NAVIGASI KELAS 1 PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) Firman Nadiansyah, Sitohang Fransiska Prihatini;	27 (4) 0.56 %
2	Building Tolerance through Hindu Religious Textbooks: Teaching Tolerance Values to Elementary School Students through Stories and Illustrations Busro Busro, Gateri Ni Wayan;	15 (2) 0.31 %
3	User Satisfaction Analysis in Learning Management System Classes Using the End User Computing Satisfaction Method Ahyar Muawwal, Renny,Wijaya Dwi Yana;	12 (2) 0.25 %
4	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction Anita Wulansari, Purnaningsih Elwis Ghaitza,Arochma Novita Maulana, Anggreani Nilam Kumallah;	10 (1) 0.21 %
5	Pengaruh Media Sosial terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan melalui Minat sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus: The Kaldera Toba Nomadic Escape Desa Sibisa, Kabupaten Toba) Efni Siregar,Sinaga Melita Sridevi;	8 (1) 0.17 %
6	Analisis Fenomena Safety Silence pada Laboratorium Kimia PT XYZ Dengan Metode Partial Least Square (PLS) Syahputra Rifendy Ardian, Moh. Jufriyanto, Hidayat Hidayat;	8 (1) 0.17 %
7	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Smart DTD Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction Ayumida Surtika,Yuli Komalasari;	7 (1) 0.15 %
8	Evaluasi User Experience Dan User Interface Aplikasi Laporkitong Dengan End User Computing Satisfaction Wanma Nuraya Universitas Papua, Baisa Lorna Yertas Universitas Papua, Inan Dedi Iskandar Universitas Papua;	7 (1) 0.15 %
9	EFEK MEDIASI KUALITAS LAYANAN PADA PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS LANCANG KUNING Oemar Fahmi, Heri Helwen,Irwanda Ahmad Ade;	7 (1) 0.15 %
10	Analisis Pemanfaatan Teknologi Penghubung Lembaga Keuangan Syariah Dengan Usaha Mikro Kecil Menengah Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Syariah Di Yogyakarta Wijaya Dhina Puspasari,Gutama Deden Hardan, Harahap Avrillaila Akbar;	5 (1) 0.10 %

from the home database (0.00 %)

NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
from the Database Exchange Program (0.00 %)		■
NO	TITLE	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
from the Internet (8.18 %)		■
NO	SOURCE URL	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
1	http://repository.wicida.ac.id/5838/1/2041070_S1_Jurnal.pdf	62 (6) 1.29 %
2	http://repository.ub.ac.id/172025/1/Meirina%20Fatima_Skripsi%20%282%29.pdf	47 (5) 0.98 %
3	https://j-economics.my.id/index.php/home/article/download/351/377/596	33 (4) 0.69 %
4	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/36725/1/15140001_BAB-I_IV%20-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	31 (2) 0.65 %
5	https://repository.its.ac.id/71968/3/5211100087-Presentation.pdf	31 (5) 0.65 %
6	https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6829/48905/54586	28 (2) 0.58 %
7	https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50107/1/11120090_BAB-I_V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf	26 (4) 0.54 %
8	https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jdbk/article/download/23878/11488	24 (3) 0.50 %
9	https://repository.bsi.ac.id/repo/files/342765/download/File_12-Bab-IV-Hasil-Penelitian-dan-Pembahasan.pdf	21 (2) 0.44 %
10	https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/download/10027/6034/	19 (3) 0.40 %
11	https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jceb/article/download/12840/5757	18 (2) 0.37 %
12	https://repository.bsi.ac.id/repo/files/421843/download/17200206_Full%20skripsi.pdf	14 (1) 0.29 %
13	https://core.ac.uk/download/pdf/235706257.pdf	14 (2) 0.29 %
14	https://repository.unissula.ac.id/40330/1/Magister%20Manajemen_20402300295_fullpdf.pdf	13 (1) 0.27 %
15	https://repository.ittelkom-pwt.ac.id/9366/1/Pengujian%20Penerapan%20Layanan%20Sistem%20Informasi%20Pada%20DISHUB%20Menerapkan%20Metode%20DeLone%20and%20McLean.pdf	7 (1) 0.15 %
16	http://repository.ub.ac.id/174129/7/Muhammad%20Ainu%20Yazid%20%282%29ok.pdf	5 (1) 0.10 %

List of accepted fragments (no accepted fragments)

NO	CONTENTS	NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS)
----	----------	---------------------------------------

Page | 1

Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda
 Analysis of the Effect of EUCS Variables on User Satisfaction in the Application of CEISA 4.0 as an Administrative System at KPPBC TMP Juanda
 Siti Marwah

)
 , Bayu Hari Prasajo
 *.2)

.1)
 Program Studi Bisnis Digital, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia 2)

3)

Program Studi Bisnis Digital, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia Email : bayuhariprasojo@umsida.ac.id Abstract. This study analyzes the impact of EUCS (End-User Computing Satisfaction) variables on user satisfaction with the CEISA 4.0 administrative system at KPPBC TMP Juanda. This study aims to evaluate how various factors, including technical support, reporting features, and system usability, contribute to overall user satisfaction. Data were collected through a survey, and analysis used Structural Equation Modeling (SEM) to assess the relationship between the identified variables. Key findings indicated that users experienced satisfactory technical support, characterized by quick responses and effective solutions to problems. In addition, the system's excellent reporting features facilitate the generation of comprehensive and easy-to-understand reports, further increasing user satisfaction. The research also included validity and reliability tests, confirming that the constructs used in this study are valid and reliable for measuring user satisfaction. The results show that improving these factors can significantly increase user satisfaction with CEISA 4.0, ultimately leading to more efficient administrative processes. This study contributes to **a deeper understanding of the elements** that influence user satisfaction in administrative systems, **as well as providing valuable insights for future development of** similar technologies.

Keywords – EUCS (End-User Computing Satisfaction), Multiple Linear Regression, CEISA 4.0, Kepuasan pengguna
Abstrak. Penelitian ini menganalisis dampak variabel EUCS (End-User Computing Satisfaction) terhadap kepuasan pengguna dengan sistem administrasi CEISA 4.0 di KPPBC TMP Juanda. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana berbagai faktor, termasuk dukungan teknis, fitur pelaporan, dan kegunaan sistem, berkontribusi terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Data dikumpulkan melalui survei, dan analisis menggunakan Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) untuk menilai hubungan antara variabel yang diidentifikasi. Temuan utama menunjukkan bahwa pengguna mengalami dukungan teknis yang memuaskan, ditandai dengan tanggapan cepat dan solusi efektif untuk masalah. Selain itu, fitur pelaporan sistem yang sangat baik memfasilitasi pembuatan laporan yang komprehensif dan mudah dimengerti, yang selanjutnya meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga mencakup uji validitas dan reliabilitas, mengkonfirmasi bahwa konstruksi yang digunakan dalam penelitian ini valid dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa meningkatkan faktor-faktor ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna dengan CEISA 4.0, yang pada akhirnya mengarah pada proses administrasi yang lebih efisien. Studi ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam tentang elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam sistem administrasi, serta memberikan wawasan berharga untuk pengembangan teknologi serupa di masa mendatang.

Kata kunci - EUCS (End-User Computing Satisfaction, Regresi Linier Berganda, CEISA 4.0, User Satisfaction
1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi berbagai bisnis, termasuk administrasi kepabeanan. Sistem Aplikasi Ceisa 4.0 adalah bagian penting dari sistem e-government Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan pengajuan dokumen kepabeanan, yang akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha[1]. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses administrasi kepabeanan di Indonesia. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) telah mengembangkan Sistem Aplikasi CEISA 4.0,

Page | 2

yang dimaksudkan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi dan pelayanan di lingkungan Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebuah lembaga kementerian dalam menangani masalah kepabeanan dan cukai. Sistem komputasi Customs-Excise dan Otomasi (CEISA) adalah gagasan untuk mengembangkan teknologi informasi dan komputasi yang terintegrasi dibuat oleh DJBC sejak 2011 sebagai sistem data kepabeanan dan cukai khusus[2]. Sistem informasi ini tumbuh seiring dengan masuknya manufaktur 5.0 menghasilkan DJBC 2018 menciptakan CEISA 4.0 dan mulai beroperasi di tahun 2020 dalam ranah situs web Beacukai: <https://portal.beacukai.go.id>[3]. Sistem informasi ini terdiri dari beberapa subunit yang berfungsi untuk melakukan tugas manajemen, layanan, pemantauan, dan berbagai hubungan dengan kemampuan dan fungsi DJBC.

Dengan CEISA 4.0, proses layanan kepabeanan menjadi lebih efisien, yang memungkinkan lebih banyak orang menerima layanan kepabeanan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat di banyak industri, termasuk pemerintahan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Pemerintah menggunakan sistem aplikasi berbasis digital untuk meningkatkan kinerja dan mempercepat layanan publik, Ini adalah salah satu contoh penerapan teknologi informasi[4]. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi sangat penting dalam bidang bea dan cukai untuk mempercepat pengawasan dan proses administrasi yang cepat. Meskipun aplikasi ini diharapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengguna dengan sistem ini belum diketahui. Salah satu faktor utama yang menentukan seberapa efektif sebuah organisasi menggunakan teknologi informasi adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi[5]. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna Sistem Aplikasi Ceisa 4.0 di KPPBC TMP Juanda sangat penting.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. EUCS adalah model yang digunakan untuk mengukur seberapa puas

pengguna dengan sistem aplikasi yang digunakan, dan mencakup beberapa dimensi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan teknis, dan penggunaan sistem[6]. Peneliti telah memilih **metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk** menilai kepuasan pengguna dengan sistem CEISA 4.0 di KPPBC TMP Juanda karena telah terbukti efektif dalam mengukur berbagai faktor seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem aplikasi Ceisa 4.0, yang merupakan salah satu sistem yang digunakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Juanda untuk mempermudah proses administrasi kepabeanan dengan menggunakan pendekatan EUCS, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dengan Sistem Aplikasi Ceisa 4.0 di KPPBC TMP Juanda. Tugas strategis KPPBC TMP Juanda adalah mengawasi dan memberikan layanan kepabeanan. Organisasi ini harus memastikan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis teknologi berjalan dengan baik dan membuat tugas pengguna lebih mudah[7]. Penelitian ini akan meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Pada akhirnya, ini akan membantu menemukan solusi untuk perbaikan sistem atau layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Rumusan Masalah : Pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna

Pertanyaan : 1. Apakah terdapat pengaruh dari variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi CEISA 4.0?

2. Bagaimana pengaruh dari variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi CEISA 4.0?

Kategori SDGs : Berdasarkan pendahuluan yang telah dijelaskan dengan rumusan masalah difokuskan SDG 9 (Inovasi dan Infrastruktur) aplikasi CEISA 4.0 menunjukkan inovasi dalam sistem teknologi informasi yang mendukung kemajuan infrastruktur industri

Page | 3

II. LITERATUR REVIEW

Metode EUCS

EUCS, atau **End User Computing Satisfaction, adalah suatu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi yang** mereka gunakan [8] Model ini menilai berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna, End User Computing Satisfaction mencakup beberapa dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Dimensi atau Variabel Deskripsi
Content

Relevansi dan kelengkapan informasi; pengguna puas jika konten sesuai dengan kebutuhan
Accuracy Ketepatan dan keandalan informasi; penting untuk pengambilan keputusan yang tepat.
Format Cara informasi disajikan; tata letak dan desain visual yang memudahkan pemahaman data
Ease Of Use Kemudahan operasional sistem; antarmuka intuitif dan navigasi sederhana meningkatkan kenyamanan.
Timeliness Kecepatan ketersediaan dan pembaruan informasi; penting untuk keputusan cepat dalam bisnis.

CEISA 4.0

CEISA 4.0, atau Customs-Excise Information System and Automation generasi keempat, merupakan sistem aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepabeanan dan cukai. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses kepabeanan dalam satu portal yang dapat diakses melalui browser, sehingga memudahkan pengguna dalam melacak status barang tanpa perlu menginstal aplikasi tambahan (PKN-STAN PRESS, 2023). Dengan adanya CEISA 4.0, diharapkan proses administrasi menjadi lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna [9].

Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda menurut George A. F. Seber dan Alan J Lee menyatakan bahwa regresi linier berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen [10].

Uji Hipotesis

Smart PLS adalah istilah yang mengacu pada pengujian hubungan antara variabel yang diusulkan dalam model penelitian, di mana antarmuka pengguna (UI) memudahkan visualisasi dan interpretasi data[11]. Perangkat lunak ini digunakan untuk analisis jalur (path analysis) dan modeling equation struktural (SEM), yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi hubungan antar variabel secara bersamaan

[12]metode ini memungkinkan para peneliti untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan juga untuk menganalisis kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel. Hasil analisis ini membantu memahami dinamika antar variabel dan membantu pengambilan keputusan berbasis data.

Page | 4

III. METODE

Tahapan Penelitian

Gambar 1. Tahap Penelitian

Studi ini menerapkan deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif melibatkan berbagai teori, desain, hipotesis, dan penentuan subjek penelitian. Ini adalah upaya untuk mengumpulkan pengetahuan melalui pengalaman empiris[13] Penulis memulai penelitian dengan menganalisis latar belakang penelitian dan tren teknologi saat ini, khususnya terkait kepuasan pengguna [14]. Tahap selanjutnya yaitu Studi literature untuk menentukan teori yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian dapat ditentukan menggunakan model End User Computing Satisfaction untuk mengukur kepuasan pengguna. **End User Computing Satisfaction (EUCS)** dengan 5 variabel yaitu Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timeliness [15]. Pada langkah selanjutnya dalam pengolahan data, data yang dikumpulkan dari kuesioner diproses dengan menggunakan Smart PLS. Hasil dari pengolahan data ini diuraikan berdasarkan rumusan hipotesis masalah dan pengujian yang telah dilakukan. Terakhir, mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai KPPBC TMP Juanda yang menggunakan CEISA 4.0 dengan jumlah 200 pengguna. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Probability sampling. Probability sampling metode di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang diketahui dan sama

Page | 5

untuk dipilih sebagai sampel[16]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi di KPPBC TMP Juanda. Dengan memfokuskan pada interaksi antara pengalaman pengguna dan kualitas sistem, penelitian ini ingin mengidentifikasi seberapa besar dampak dari variabel EUCS dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan sistem administrasi yang lebih efektif dan efisien di instansi tersebut. Sampel adalah merupakan proses menarik kesimpulan tentang suatu populasi berdasarkan data dari sampel tersebut, dengan tingkat akurasi yang dapat dipercaya [17]. Untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat diterapkan pada populasi, sampel harus mewakili dari populasi.

Penentuan Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yang merupakan metode yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dalam suatu populasi [18]. Dalam hal ini, tingkat margin error yang ditoleransi ditetapkan sebesar 5% dengan demikian, rumus yang dihasilkan akan membantu penelitian dalam menentukan jumlah sampel yang diperlukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat mencerminkan karakteristik populasi secara akurat.

$n =$

$n =$

$= 130$

Dijelaskan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Margin error yang dapat ditoleransi

Variabel Penelitian

Peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan suatu data dan digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Tujuan dari instrumen ini adalah dapat mengumpulkan suatu informasi kuantitatif yang akurat. Survei skala Likert adalah alat yang sering digunakan untuk mengukur opini, keyakinan, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Sikap, opini, dan persepsi responden diukur dalam survei. Selanjutnya, saya **menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction)**, akan menilai kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi berdasarkan lima faktor: **konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu**. Model ini digunakan untuk menguji data yang dikumpulkan secara statistik[19].

Dimensi EUCS ID Indikator

CON

1

Aplikasi CEISA 4.0 melindungi data pengguna dengan berbagai lapisan keamanan.

Content(X1)

CON

2

Fitur pelaporan yang sangat baik memungkinkan pengguna membuat laporan yang lengkap dan mudah dipahami.

CON

3

Pengguna menerima dukungan teknis yang memuaskan, dengan respons yang cepat dan solusi yang efektif untuk setiap masalah.

Page | 6

Accuracy(X2)

ACC

1

Sistem pemantauan CEISA 4.0 sangat andal, memberikan informasi tentang status dokumen secara real-time.

ACC

2

Sistem ini cukup efektif dalam mengurangi kesalahan input data, berkat adanya validasi dan pemeriksaan otomatis.

FOR

1

Secara keseluruhan, CEISA 4.0 mudah digunakan, dengan antarmuka yang mudah dipahami dan navigasi yang jelas, yang memungkinkan pengguna untuk beradaptasi dengan cepat.

Format(X3)

FOR

2

Aplikasi Ceisa menawarkan User Interface yang memukau, memadukan estetika yang modern dengan kemudahan navigasi, sehingga setiap interaksi menjadi pengalaman

Ease Of Use(X4)

EOU

1

Saat ini, CEISA 4.0 cukup mudah dipahami sehingga tidak perlu instruksi tambahan.

EOU

2

Saat menggunakan CEISA 4.0, yang menunjukkan stabilitas

EOU

3

Mengingat manfaat dan kemudahan CEISA 4.0, saya akan merekomendasikannya kepada rekan kerja saya.

Timeliness(X5)

TIM

1

Dengan CEISA 4.0 yang cepat, pengguna dapat mengirimkan dokumen tanpa menunggu lama.

TIM

2

Fitur notifikasi berfungsi dengan baik; secara otomatis

memberi tahu pengguna tentang setiap perubahan status dokumen.

TIM
3

CEISA 4.0 terus diperbarui dengan fitur-fitur baru yang
bermanfaat bagi pengguna.

Satisfaction
(Y).

SAT
1

Sesuai kebutuhan

SAT

CEISA 4.0 dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja

Page | 7

2

Gambar 3. Tabel Variabel Penelitian

Gambar 2. Rancangan **Model End User Computing Satisfaction**

Hipotesis penelitian

Gambar 2. menunjukkan kerangka hipotesis berdasarkan variabel **End User Computing Satisfaction (EUCS)**,
yang terdiri atas 5 hipotesis, yakni :

H 1= Variabel content (X1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H 2= Variabel accuracy (X2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H 3= Variabel format (X3) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H4= Variabel ease of use (X4) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

H 5= Variabel timeliness (X5) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y)

Peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan suatu data dan digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Tujuan dari instrumen ini adalah dapat mengumpulkan suatu informasi kuantitatif yang akurat. Survei skala Likert adalah alat yang sering digunakan untuk mengukur opini, keyakinan, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Sikap, opini, dan persepsi responden diukur dalam survei. Selanjutnya, saya menggunakan model **EUCS (End User Computing Satisfaction)**, akan menilai **kepuasan pengguna akhir dari sistem informasi** berdasarkan lima faktor: konten, akurasi, format, kegunaan, dan **ketepatan waktu. Model ini digunakan untuk** menguji data yang dikumpulkan secara statistik [20].

Structural Equation Modeling, atau SEM, adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi cara variabel yang dapat dilihat dan yang tidak diamati berinteraksi satu sama lain. Pemrosesan data menggunakan smart PLS 3.0 Perangkat lunak SEM ini menggunakan analisis faktor dan regresi, yang memberi kesempatan peneliti membuat diagram jalan yang menunjukkan bagaimana variabel dalam model berinteraksi satu sama lain. Perangkat lunak Smart PLS juga menggunakan partial least squares untuk SEM. Salah satu kelebihan adalah ketepatan waktu, karena tidak terpaku pada keyakinan khusus, sampelnya kecil, dan tidak membutuhkan distribusi data standar [21] Perkiraan PLS 3.0 dapat dijelaskan sebagai berikut :

Page | 8

a. Model Pengukuran (Outer Model): Uji validitas konstruk, yang mencakup validitas konvergen dan diskriminan, menunjukkan hubungan antara variabel laten dan indikatornya. Ini merupakan langkah awal dalam estimasi model

b. Validasi Diskriminan: menggunakan nilai beban geser antara nilai AVE dan indikator untuk memastikan bahwa setiap ide dalam model laten terpisah dari variabel lain. Ini dilakukan dengan membandingkan hubungan antar konstruk.

c. Uji Reliabilitas: Konstruk dinilai dengan koefisien reliabilitas komposit dan Cronbach Alpha. Jika nilainya lebih dari 0,7, konstruk dianggap reliabel.

d. Model Struktural, juga dikenal sebagai Model Inner, menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel laten. Koefisien penentuan (R²) digunakan untuk menghitung variasi yang disebabkan oleh variabel endogen dan variabel independen; skor model struktural dihitung dengan koefisien persegi dan koefisien jalur. Nilai R² adalah 0,67, yang dianggap kuat; nilai 0,33 adalah sedang; dan nilai 0,19 adalah lemah [22].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengolahan data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi cara variable yang dapat dilihat dan yang tidak diamati berinteraksi satu sama lain. Pemrosesan data menggunakan smart PLS 3.0 Perangkat lunak SEM ini menggunakan analisis faktor dan regresi, yang memberi kesempatan peneliti membuat diagram jalan yang menunjukkan bagaimana variable dalam model berinteraksi satu sama lain. Perangkat lunak Smart PLS juga menggunakan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Langkah-langkah yang dilakukan pada pengolahan data ini ialah merancang model struktural terlebih dahulu kemudian menguji outer model dan inner model yang selanjutnya diakhiri dengan pengujian hipotesis yang sudah ditentukan sebelumnya.

Perancangan Model

Pada tahapan akan dirancang model struktural dan model pengukuran yang dibuat berdasarkan kerangka pikir penelitian yang terdiri dari variabel laten dan indikator. Persamaan struktural yang digambarkan ialah hubungan dari variabel independen dan variabel dependen.

Gambar 4.1 Model Struktural dan Pengukuran (Sumber: Olahdata SmartPLS, 2025)

Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)

Evaluasi outer model dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi indikator dalam rangka mengetahui pengukuran yang digunakan sudah layak atau tidak dengan cara melakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengukuran tersebut dinilai berdasarkan beberapa parameter yakni uji validitas konvergen (loading factor dan average variance extracted), discriminant validity, dan uji realibilitas (composite realibility, dan Cronbach's Alpha).

1. Uji Validitas Konvergen

Pengujian ini dilakukan untuk melihat validitas konvergen pada setiap indikator konstruk. Menurut Hair et al (2021) [23] indikator dikatakan **memiliki validitas yang baik jika nilai outer loading nya lebih besar dari 0,70** sedangkan. Berdasarkan hal tersebut jika terdapat indikator dengan outer loading dibawah 0,70 maka akan dihapus atau dikeluarkan dari model atau bisa juga dikatakan outer loading tersebut diabaikan sampai nilai AVE di atas 0,50 dan dianggap valid.

Tabel Nilai Outer Loading

Item	Outer Loadings
------	----------------

Kategori
ACC1 0.945 Valid
ACC2 0.954 Valid
CON1 0.791 Valid
CON2 0.868 Valid

CON3 0.925 Valid
EOU1 0.877 Valid
EOU2 0.889 Valid
EOU3 0.728 Valid
FOR1 0.973 Valid
FOR2 0.972 Valid
KP1 0.946 Valid
KP2 0.903 Valid
TIM1 0.947 Valid
TIM2 0.871 Valid
TIM3 0.965 Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Parameter untuk menentukan outer loading atau loading factor telah memenuhi syarat perhitungan ialah jika mempunyai nilai minimal 0,7. Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai outer loading dari semua indikator dari masing-masing variabel setelah dilakukan perhitungan dapat dilihat telah memenuhi syarat yakni nilainya lebih besar dari 0,7. Maka berdasarkan hal tersebut semua indikator dapat dikatakan valid sehingga tiap item dari variabel dinyatakan telah memenuhi validitas konvergen.

Selain menilai berdasarkan nilai loading factor, validitas konvergen **juga dapat diketahui dengan melihat nilai Average Variant** Extracte (AVE) untuk masing-masing indikator dengan syarat nilainya harus lebih besar dari 0,50 agar dapat dikatakan suatu model yang baik (Hair et al, 2021)[23]. Berikut merupakan nilai AVE setelah dilakukan pengujian.

Tabel Nilai Average Variance Extrated

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Accuracy (X2)	0.901

Content (X1) 0.745
Easy to use (X4) 0.697
Format (X3) 0.946
Kepuasan Pengguna (Y) 0.855
Timeliness (X5) 0.862

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai AVE pada semua variabel lebih besar dari 0,50. Maka dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki convergent validity yang baik sehingga data dapat dikatakan valid.

2. Uji Validitas Diskriminan

Pada pengujian ini indikator reflektif dapat dinilai dengan cross loading antara indikator dengan konstraknya.

Suatu indikator dapat dikatakan **valid jika memiliki nilai loading factor tertinggi pada konstruk** target pada

Page | 11

konstruk target **dibandingkan dengan loading factor pada konstruk** lainnya, maka latent construct memprediksi ukuran blok lebih baik dibandingkan ukuran blok lainnya (Imaningsih & Fathonah, 2022) [24]
Berikut merupakan hasil pengujian validitas diskriminan.

Tabel Cross Loading

	Accuracy (X2)	Content (X1)	Easy to use (X4)	Format (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)	Timeliness (X5)
ACC1	0.945	0.478	0.133	0.481	0.416	0.184
ACC2	0.954	0.445	0.143	0.403	0.455	0.158
CON1	0.408	0.791	0.212	0.461	0.452	0.319
CON2	0.406	0.868	0.155	0.330	0.402	0.243
CON3	0.439	0.925	0.207	0.473	0.458	0.309
EOU1	0.124	0.167	0.877	0.189	0.250	0.102
EOU2	0.103	0.182	0.889	0.135	0.243	0.133
EOU3	0.135	0.208	0.728	0.143	0.256	0.090
FOR1	0.462	0.506	0.168	0.973	0.570	0.322
FOR2	0.440	0.453	0.198	0.972	0.562	0.275
KP1	0.449	0.495	0.327	0.629	0.946	0.371
KP2	0.396	0.442	0.216	0.422	0.903	0.279
TIM1	0.164	0.315	0.135	0.291	0.342	0.947
TIM2	0.128	0.280	0.073	0.214	0.299	0.871
TIM3	0.203	0.347	0.149	0.341	0.351	0.965

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Pada tabel di atas merupakan hasil uji validitas diskriminan dengan meninjau nilai cross loading yang diperoleh, dapat dilihat pada kolom masing-masing variabel (cetak tebal) yaitu nilai paling tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading variabel lainnya sehingga indikator dari masing-masing variabel dapat dikatakan telah memenuhi validitas diskriminan.

3. Uji Realibilitas

Pengujian ini merupakan uji composite reliability yang bertujuan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam suatu model penelitian. Konstruk akan dinyatakan mempunyai reliabilitas yang baik atau instrumen penelitian yang digunakan telah konsisten jika pada tiap variabel nilai composite reliability dan Cronbach alpha lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2021) [23].

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas konstruk terhadap variabel dalam penelitian ini.

Tabel Nilai Uji Realibilitas

Variabel	Composite reliability	Cronbach Alpha
Accuracy (X2)	0.948	0.890
Content (X1)	0.897	0.826
Easy to use (X4)	0.872	0.777
Format (X3)	0.972	0.943
Kepuasan Pengguna (Y)	0.922	0.834
Timeliness (X5)	0.949	0.919

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Page | 12

Pada tabel diatas dapat dilihat hasil uji reliabilitas dengan meninjau nilai composite reliability dan Cronbach's alpha, diperoleh hasil nilai uji memenuhi kriteria pengujian yaitu lebih besar dari 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel telah memenuhi reliabilitas konstruk.

Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Tahap selanjutnya ialah melakukan evaluasi outer model yaitu evaluasi model struktural (inner model) yang menjelaskan pengaruh variabel laten independent terhadap variabel dependen. Evaluasi inner model ini dilakukan untuk memastikan model struktural yang sudah dibangun telah akurat. Adapun evaluasi inner model dilakukan dengan

beberapa parameter yaitu koefisien determinasi () pada variabel endogen.

1. Koefisien Determinasi (R-Square)

Pada penelitian ini terdapat satu variabel laten endogen yang dipengaruhi oleh lima variabel lainnya yaitu

Kepuasan Pengguna (Y) yang dipengaruhi oleh **Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Easy to use (X4), dan Timeliness (X5)**. Menurut Hair et al (2021) [23] Pengujian ini mengukur seberapa besar **variabel**

dependen dapat dijelaskan oleh variabel- variabel independen dalam model. Nilai R² berkisar antara 0 hingga 1,

Semakin tinggi nilai R², semakin baik model dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut

dan kategori nilai () dibagi menjadi tinggi (0,75), sedang (0,50), dan lemah (0,25). Berikut merupakan **tabel**

hasil estimasi koefisien determinasi (R-Square) menggunakan SmartPLS. Tabel Hasil Pengujian **R-Square**

Variabel R-Square

Kepuasan Pengguna (Y) 0.464

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat model pengukuran variabel laten endogen (konstruk) Kepuasan

Pengguna (Y) **memiliki nilai R-Square sebesar 0.464** sehinggadapat **diinterpretasikan bahwa validitas konstruk Kepuasan Pengguna (Y)** yang dipengaruhi oleh **Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Easy to use (X4), dan Timeliness (X5)** sebesar 46,4% sedangkan sisanya sebesar 53,6% **dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam** model penelitian, jika diklasifikasikan termasuk pada kategori sedang (0.464 = 0,50).

Berdasarkan hal tersebut pada peninjauan evaluasi inner model didapatkan model yang cukup sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis penelitian.

Analisis Hipotesis Penelitian

Pengujian ini dapat dilakukan Ketika evaluasi outer dan inner model telah memenuhi kriteria serta menunjukkan

pengaruh yang memiliki relevansi yang baik. Uji hipotesis ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis dan prediksi

yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pada pengujian hipotesis model, nilainya dapat diketahui dengan melihat nilai t-statistik dan probabilitas (p-value) dengan menggunakan analisis bootstrapping pada SmartPLS. Berikut merupakan model yang dihasilkan dari proses bootstrapping tersebut.

Gambar 4.2 Model Hasil Bootstrapping (Sumber: Olahdata SmartPLS, 2025)

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat diterima, yang mana pada tahapan sebelumnya sudah memperlihatkan probabilitas dan analisis persamaan strukturalnya, maka hipotesis penelitian yang dibuat sebelumnya dapat dianalisis yang mana hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak bergantung pada nilai T-statistic, P Value dan Path Coefficient. Seperti yang dijelaskan oleh hair hipotesis dikatakan diterima jika nilai lebih besar dari (>), jika diketahui nilai sebesar 1,96 dan untuk nilai P Value lebih kecil dari 0,05 (P < 0,05) serta untuk melihat arah pengaruh positif atau negatif dengan melihat nilai path coefficient. Berikut merupakan hasil dari evaluasi hipotesis pada penelitian ini berdasarkan T-Statistic, P Value, dan Path Coefficient melalui hasil bootstrapping SmartPLS.

Tabel Analisa Hipotesis Penelitian

Hipotesis Path Coefficient T statistics P values Keterangan

H1 Content > Kepuasan Pengguna 0.175 2.090 0.037 Positif dan Signifikan

H2 Accuracy > Kepuasan Pengguna 0.166 1.992 0.047 Positif dan Signifikan

H3 Format > Kepuasan Pengguna 0.346 3.911 0.000 Positif dan Signifikan

H4 Easy to use > Kepuasan Pengguna 0.154 2.608 0.009 Positif dan Signifikan

H5 Timeliness > Kepuasan Pengguna 0.141 2.005 0.045 Positif dan Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil analisis hipotesis penelitian yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Content terhadap Kepuasan Pengguna

Pada pengaruh content terhadap kepuasan pengguna didapatkan nilai p-value sebesar 0,037 (<0,05) yang menandakan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai path coefficient sebesar 0,175 yang bernilai positif sehingga pengaruhnya positif (searah) maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

Berdasarkan hasil tersebut "konten" dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CIESA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Agnes dkk (2024) [25] yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Siransija menggunakan metode EUCS yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel content berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Siransija.

2. Pengaruh Accuracy terhadap Kepuasan Pengguna

Pada pengaruh content terhadap kepuasan pengguna didapatkan nilai p-value sebesar 0,047 (<0,05) yang menandakan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai path coefficient sebesar 0,166 yang bernilai positif sehingga pengaruhnya positif (searah) maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

Berdasarkan hasil tersebut "akurasi" dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam

pengaplikasian CIESA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Agnes dkk (2024) [25] yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Siransija menggunakan metode EUCS yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel accuracy berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Siransija.

3. Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna

Pada pengaruh Format terhadap kepuasan pengguna didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ($<0,05$) yang menandakan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai path coefficient sebesar 0,346 yang bernilai positif sehingga pengaruhnya positif (searah) maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.

Berdasarkan hasil tersebut "format" dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CIESA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Sidiq Satria dkk (2023) [26] yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Fun Murojaah menggunakan metode EUCS yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel format berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Fun Murojaah.

4. Pengaruh Easy to Use terhadap Kepuasan Pengguna

Pada pengaruh Easy to Use terhadap kepuasan pengguna didapatkan nilai p-value sebesar 0,009 ($<0,05$) yang menandakan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai path coefficient sebesar 0,154 yang bernilai positif sehingga pengaruhnya positif (searah) maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Berdasarkan hasil tersebut "easy to use" dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CIESA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Sidiq Satria dkk (2023) [26] yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Fun Murojaah menggunakan metode EUCS yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel easy to use berpengaruh positif **signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi** Fun Murojaah.

5. Pengaruh Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna

Page | 15

Pada **pengaruh Timeliness terhadap kepuasan pengguna** didapatkan nilai p-value sebesar 0,045 ($<0,05$) yang menandakan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai path coefficient sebesar 0,141 yang bernilai positif sehingga pengaruhnya positif (searah) maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H5 diterima.

Berdasarkan hasil tersebut "timeliness" dapat menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pengaplikasian CIESA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Rafi dan Ana (2024) [27] yang menganalisis tingkat kepuasan karyawan pada penggunaan website sistem kepegawaian di Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung RI menggunakan metode EUCS yang hasilnya juga menunjukkan bahwa variabel timeliness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan website sistem kepegawaian di Sekretariat Kepaniteraan Mahkamah Agung RI.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dilakukan terkait Analisis Pengaruh Variabel EUCS terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai Sistem Administrasi pada KPPBC TMP Juanda **dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. 1.**

Content **berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna** dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

2. Accuracy **berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna** dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

3. Format **berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna** dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

4. Easy to use **berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna** dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.

5. Timeliness **berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna** dalam pengaplikasian CEISA 4.0 sebagai sistem administrasi pada KPPBC TMP Juanda.