

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *WEB STUDENTS* UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE *EUCS*

Endarsih Marwati¹⁾, Dwi Krisbiantoro²⁾,

^{1,2)} *Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto*
email : endarsihmarwati2000@gmail.com¹⁾, dwikris@amikompurwokerto.ac.id²⁾

Abstraksi

Pada era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal ini menyebabkan kebutuhan akan data dan informasi sangat dibutuhkan baik secara individu, organisasi dan kelompok tertentu. Kendala yang ada pada *web students* di Universitas Amikom Purwokerto yaitu mahasiswa kesulitan saat melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), validasi dalam presensi kehadiran yang terkadang masih terdapat kendala, pada tampilan *web students* masih sederhana, dan belum *responsive* ketika diakses menggunakan *smartphone*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *web students* Universitas Amikom Purwokerto. Peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna *web students* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil dari populasi mahasiswa aktif Universitas Amikom Purwokerto. Dalam pengumpulan data kuesioner, peneliti menggunakan link *google form* untuk dibagikan ke responden. Hasil dari uji hipotesis yang diajukan terdapat 1 variabel yang menunjukkan hipotesis diterima dan mempunyai pengaruh yang signifikan, yaitu variabel *content*, kemudahan penggunaan. Variabel *accuracy*, variabel format, variabel *ease of use* dan variabel *timeliness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kata Kunci :

Analisis, Web Students, EUCS.

Abstract

In the current era of globalization, the development of information technology is growing quite rapidly, this causes the need for data and information to be needed both individually, in certain organizations and groups. Constraints that exist on web students at Amikom University Purwokerto are students having difficulty filling out study plan cards (KRS), validation in attendance which sometimes still has problems, students' web displays are still simple, and not responsive when accessed using smartphones. The purpose of this study was to determine and analyze the level of user satisfaction with the quality of the web students of Amikom University Purwokerto. Researchers will analyze the level of user satisfaction of web students using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The sample used in this study amounted to 100 respondents taken from the active student population of Amikom University, Purwokerto. In collecting questionnaire data, researchers used a google form link to be distributed to respondents. The results of the hypothesis test proposed there is 1 variable which indicates the hypothesis is accepted and has a significant influence, namely the content variable, ease of use. The accuracy variable, the format variable, the ease of use variable and the timeliness variable have no effect on user satisfaction.

Keywords :

Analysis, Web Students, EUCS.

Pendahuluan

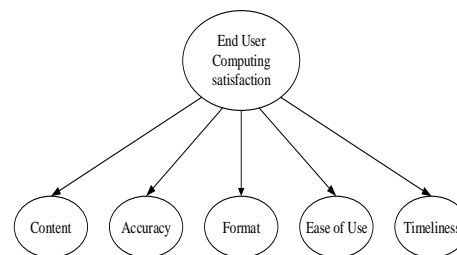
Pada era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal ini menyebabkan kebutuhan akan data dan informasi sangat dibutuhkan baik secara individu, organisasi dan kelompok tertentu. Universitas Amikom Purwokerto memiliki fasilitas akademik yaitu sistem informasi akademik yang digunakan untuk mempercepat proses pengolahan data akademik berupa *web students*. Berdasarkan hasil observasi penggunaan *web students* masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna seperti mahasiswa kesulitan saat melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), validasi dalam presensi kehadiran yang terkadang masih terdapat kendala sinyal, pada tampilan *web*

students masih sederhana, dan belum *responsive* ketika diakses menggunakan *smartphone*. Adanya permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* agar dapat menemukan bagian mana saja dari *web students* yang harus diperbaiki agar dikemudian hari dapat lebih baik lagi, sehingga pengguna *web students* merasa puas dengan kualitas *website* tersebut. metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan sistem informasi. Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Pada metode *EUCS* terdapat lima faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan user atau pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor atau variabel tersebut

adalah terdiri dari : Isi (Content), Akurat (Accuracy), Bentuk (Format), Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), dan Ketepatan Waktu (Timeliness). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode EUCS”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *web students* Universitas Amikom Purwokerto menggunakan metode EUCS. Penelitian ini hanya melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem e-learning menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di Universitas Amikom Purwokerto. Peneliti membatasi responden yang digunakan yaitu mahasiswa aktif Universitas Amikom Purwokerto.

Tinjauan Pustaka

1. Analisis
Analisis adalah kegiatan atau proses berpikir yang membagi sesuatu menjadi bagian-bagian dari komponen yang berbeda dan menggambarkannya secara keseluruhan, memungkinkan Anda untuk mengenali dan menghubungkan karakter dan sifat dari setiap komponen[1].
2. kepuasan pengguna
kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Semakin banyak harapan sesuai dengan kenyataan, semakin puas anda, dan sebaliknya[2].
3. Website
Website adalah *World Wide Web* kerangka kerja di mana data berupa teks, gambar, suara, dan sebagainya diperkenalkan dalam struktur *hypertext* dan dapat diperoleh dengan pemrograman yang disebut program[3].
4. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah manajemen informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari para mahasiswa pengguna sistem informasi tersebut yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan *website* informasi tersebut.



Gambar 1. Metode EUCS

Penjelasan dari gambar 1. mengenai lima dimensi metode EUCS:

- a. *Content*
Aspek konten memperkirakan pemenuhan klien mengenai substansi suatu kerangka kerja. Substansi *framework* sebagian besar sebagai kemampuan dan modul yang dapat dilibatkan oleh klien *framework* serta data yang dihasilkan oleh *framework*.
 - b. *Accuracy*
Ketepatan berlapis memperkirakan pemenuhan klien sejauh ketepatan informasi ketika kerangka mendapatkan informasi dan kemudian memprosesnya menjadi data.
 - c. *Format*
Aspek format memperkirakan pemenuhan klien sejauh tampilan dan gaya antarmuka kerangka kerja, konfigurasi laporan atau data yang dihasilkan oleh kerangka kerja, apakah titik interaksi kerangka kerja memikat dan apakah kehadiran kerangka kerja memudahkan untuk klien saat menggunakan kerangka kerja, yang implikasinya dapat mempengaruhi tingkat kecukupan klien.
 - d. *Ease of use*
Aspek kemudahan Penggunaan memperkirakan pemenuhan klien mengenai kenyamanan klien atau kemudahan penggunaan dalam memanfaatkan kerangka kerja seperti memasukkan informasi, menangani informasi dan melacak data yang diharapkan.
 - e. *Timeliness* (kecepatan)
Aspek *timeliness* memperkirakan pemenuhan klien sejauh kepraktisan *framework* dalam memperkenalkan atau memberikan informasi dan data yang dibutuhkan klien [4].
5. SPSS merupakan *software* khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset *sains* [5].
 6. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei[6].
 7. Populasi dan sampel
Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya[7], Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[8].

8. Uji Instrumen

a. Uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid [9].

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reliabel* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [9].

9. Asumsi Klasik

a. Uji normalitas Residual

pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual terdistribusi secara normal [8].

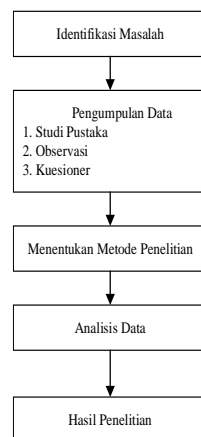
b. Uji Heteroskedastisitas

adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang tidak sama pada satu pengamatan yang lain. Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas [8].

10. Regresi logistik ordinal merupakan salah satu metode statistika untuk menganalisis variabel respon yang mempunyai skala ordinal yang terdiri atas tiga kategori atau lebih. Model yang dapat dipakai untuk regresi logistik ordinal adalah model logit. Model tersebut adalah *cumulative logit models*[10].

Metode Penelitian

Adapun alur dari konsep penelitian tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Konsep Penelitian

1. Identifikasi masalah merupakan tahap peneliti mengidentifikasi masalah yang ada pada subjek penelitian. Pada tahap ini penulis melihat permasalahan yang ada pada *web students* dan mengidentifikasi permasalahan tersebut. Peneliti juga menentukan dimana dan metode apa yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*
2. Metode Pengumpulan Data

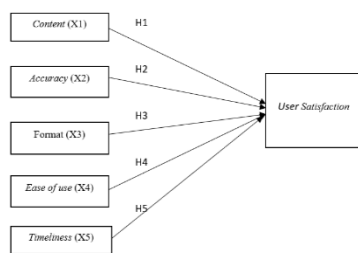
Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari beberapa teknik yaitu teknik studi pustaka, observasi dan kuesioner.

 - a. Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan dengan mencari referensi serta mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Kemudian dari berbagai referensi dan informasi yang di peroleh peneliti melakukan evaluasi membandingkan materi mengenai evaluasi kepuasan pengguna baik mengenai kasus, metode yang digunakan untuk evaluasi kepuasan pengguna dan lain sebagainya.
 - b. Observasi

Observasi dilakukan dengan proses pengamatan, pencatatan, secara sistematis terhadap berbagai objek atau fenomena yang menjadi sumber pengamatan atau indikator-indikator dari variabel penelitian
 - c. Kuesioner

Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang disebarluaskan melalui link *goole form* dan responden yaitu mahasiswa Amikom Purwokerto selaku pengguna *web students* dan penelitian ini membutuhkan data *deskriptif* kuantitatif.
 - d. Pengujian Hipotesis yang digunakan oleh peneliti yaitu : penentuan model penelitian, indikator penelitian, pernyataan kuesioner, instrumen penelitian.



Gambar 3. Model penelitian

e. Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS yang digunakan untuk mengolah, dan mengelola data penelitian dan melihat hasil data penelitian yang akan dilakukan. Beberapa analisis data yang dilakukan terdiri dari tahap pertama uji instrument dilakukannya uji validitas dan uji reabilitas yang digunakan pada tahap penelitian. Tahap kedua uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas residual dan uji heteroskedastisitas. Tahap ketiga uji hipotesis linier berganda.

f. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini penulis menganalisis data menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna Web students. Selanjutnya untuk perhitungan dan mengolah data penulis menggunakan aplikasi SPSS. Tahap ini dihasilkan dari analisis data untuk menentukan hasil akhir pada penelitian agar diketahui hubungan antara variabel dan antar metode yang digunakan dalam pengukuran.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengumpulan Data

a. Karakteristik Responden

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	39	39 %
2	Perempuan	56	56 %
jumlah		96	96%

2) Berdasarkan Status

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan angkatan

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	2018	48	48%
2	2019	22	22%
3	2020	14	14%
4	2021	12	12%
Jumlah		96	96%

2. Analisis Hasil

a. Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	eterangan
Content	C1	0,853	0,196	Valid
	C2	0,890	0,196	Valid

Accuracy	C3	0,918	0,196	Valid
	A1	0,884	0,196	Valid
	A2	0,844	0,196	Valid
Format	F1	0,846	0,196	Valid
	F2	0,875	0,196	Valid
	F3	0,889	0,196	Valid
Ease of Use	E1	0,821	0,196	Valid
	E2	0,857	0,196	Valid
	E3	0,846	0,196	Valid
Timelines	T1	0,885	0,196	Valid
	T2	0,916	0,196	Valid
	T3	0,934	0,196	Valid
User Satisfacti on	US 1	0,892	0,196	Valid
	US 2	0,919	0,196	Valid

b. Uji Reliabilitas

1) Uji reliabilitas content

Tabel 4. Output Uji Reliabilitas content

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	3

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,864 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

2) Uji reliabilitas accuracy

Tabel 5. Output Uji Reliabilitas accuracy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,659	2

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,659 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

3) Uji reliabilitas Format

Tabel 6. Output Uji Reliabilitas Format

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,838	3

Berdasarkan Tabel 6. menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,838 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

4) Uji reliabilitas Ease of use

Tabel 7. Output Uji Realibilitas Ease of use

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,789	3

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,789 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

5) Uji reliabilitas *Timeliness*

Tabel 8. Output Uji Reliabilitas Timeliness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,898	3

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,898 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

6) Uji reliabilitas *user satisfaction*

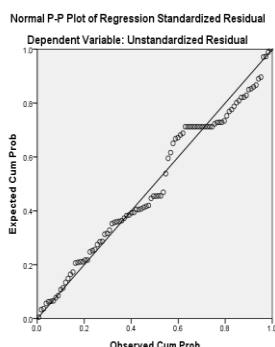
Tabel 9. Output Uji user satisfaction

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,779	2

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,779 yang artinya variabel – variabel yang digunakan pada kuesioner bersifat reliabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



Gambar 4 output uji normalitas P Plots Hasil uji normalitas P Plots diatas menunjukkan titik –titik mengikutidan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas

2. Uji Heteroskedastis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji glejser untuk mencari nilai uji heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser :

Tabel 10 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.028	.342			3.006	.003
C	-.030	.049	-.120		-.604	.548
A	-.074	.067	-.205		-1.108	.271
F	-.034	.055	-.146		-.629	.531
E	.126	.055	.506		2.297	.024
T	-.051	.055	-.233		-.938	.351

a. Dependent Variable: Us

Berdasarkan Tabel 10 dengan tingkat signifikansi > 0,05 maka didapat hasil :

Tabel 11. Tabel Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil
<i>Content</i>	0,548	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Accuracy</i>	0,271	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Format</i>	0,531	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Ease of Use</i>	0,024	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<i>Timelines</i>	0,351	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 11 kelima variabel ini yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines* tidak mengalami gejala heteroskedastisitas yang artinya dalam model regresi linear ini bisa dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

4. Dari hasil perhitungan statistic menggunakan SPSS di peroleh dari regresi ordinal dari masing-masing variabel yaitu :

Variabel *content* (Isi) yang memiliki nilai netral maka variabel *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Variabel *accuracy* (Akurat) memiliki nilai tidak setuju maka variabel *accuracy* tidak pengaruh terhadap variabel *user satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Variabel *format* (bentuk) memiliki nilai netral maka variabel *Format* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*. Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) memiliki nilai netral maka variabel *ease of use* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction*. Variabel *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki nilai netral maka variabel *timeliness* berpengaruh.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian menggunakan metode EUCS dengan tujuan utamanya yaitu mengetahui kepuasan pengguna web students amikom purwokerto maka diperoleh hasil dari uji hipotesis dan uji regresi maka

terdapat 4 variabel yang memiliki nilai netral yaitu *content, ease of use, format, timeliness*. Variabel yang memiliki nilai tidak setuju yaitu *accuracy* hal ini berarti web student amikom purwokerto untuk *accuracy* data perlu ditingkatkan lagi agar tercipta data yang valid. Berdasarkan kesimpulan maka saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya yang akan menganalisis tingkat kepuasan pengguna *web students* diharapkan menggunakan model lain seperti TAM, TTF, *Delone and MClean*, dan yang lainnya, serta dalam pengolahan data yang berbeda seperti AMOS (model SEM) untuk membandingkan analisis data.

- [11] Y. Nurdiansyah, E. P. A. Wulandari, and D. A. R. Wulandari, "Analisis faktor kepuasan pengguna layanan website SKCK online menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *INFORMAL Informatics J.*, 5(2), p. 72-76, 2020.

Daftar Pustaka

- [1] N. R. Damayanti, N. Huda, and U. B. Darma, "Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi sistem pengambilan keputusan guna menentukan masyarakat yang mendapatkan dana bantuan pemerintah di kecamatan kota Palembang," *J. Siskomti*, 3(1), pp. 31-43, 2020.
- [2] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi E-Campus di Iain Bukittinggi menggunakan metode EUCS," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, 7(3), p. 58-66, 2019.
- [3] W. T. Fendya and S. C. Wibawa, "Pengembangan sistem kuesioner daring dengan metode Weight Product untuk mengetahui kepuasan pendidikan komputer pada LPK Cyber Computer," *It-Edu*, 3(1), p. 48-53, 2018.
- [4] Y. Sutanto, "Analisis kepuasan pengguna website manajemen informatika dengan metode EUCS berbasis CMS," *Informatika*, 2(1), p. 2-4, 2015.
- [5] S. Zein, L. Yasyifa, R. Khozi, E. Harahap, F. Badruzzaman, and D. Darmawan, "Pengolahan dan analisis data kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS," *J. Teknol. Pendidik. dan Pembelajaran*, 4(1), pp. 1-7, 2019.
- [6] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, "Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala likert pada layanan speedy yang bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, p. 1(1), 2-8, 2018.
- [7] A. Andis, M. Risal, and M. Kasran, "Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk handphone samsung pada toko Centro Palopo," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(1), pp. 92-102, 2019.
- [8] Priyatno, *SPSS panduan olah data bagi mahasiswa & umum*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- [9] Marlindawati and P. Indriani, "Pengukuran tingkat kepuasan pengguna e-learning dengan penerapan model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP)," *J. Ilm. Matrik*, 18(1), pp. 55-66, 2016.
- [10] D. K. Wardani *et al.*, "Dian Kusuma Wardani (1) , Khusnul Khotimah (2) Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam Universitas KH. A. Wahab Hasbullah," 13(1), pp. 30-37, 2020.