

## Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Ahmad Fitriansyah<sup>1</sup>, Ibnu Harris<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi Teknik Informatika Universitas Universal Batam Indonesia

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Universitas Universal Batam Indonesia

<sup>1</sup>ahmad.fitriansyah@uvers.ac.id, <sup>2</sup>ibnu@uvers.ac.id

### Abstract

*This research conducted to determine the level of user satisfaction of Universal University website so that the website administrator can get an overview of the level of user satisfaction as well as future evaluation materials. Measurement of user satisfaction used End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Measure of user satisfaction are two methods, End User Computing Satisfaction (EUCS) and User Information Satisfaction (UIS). Based on the research of Seddon & Yip [4] who conducted a comparison between the EUCS and UIS methods it was found that the EUCS method was more useful than the UIS method. The variables in this research are content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The samples in this study collected from 168 respondents consisting of 3 staffs, 17 lecturers and 148 students. The data collection used a closed questionnaire consisting of 13 question for the five variables being studied. From the data obtained, concluded that the overall level of user satisfaction is in the average value of 2.64 at level 3 (neutral), which means that according to the general respondents' perception, Universal University website not said satisfactory but also not disappointing. Variables that have assessed as good enough are accuracy and ease of use, while for content, format, and timeliness are still considered for more improvement and developed again.*

**Keywords:** user, satisfaction, eucs, website

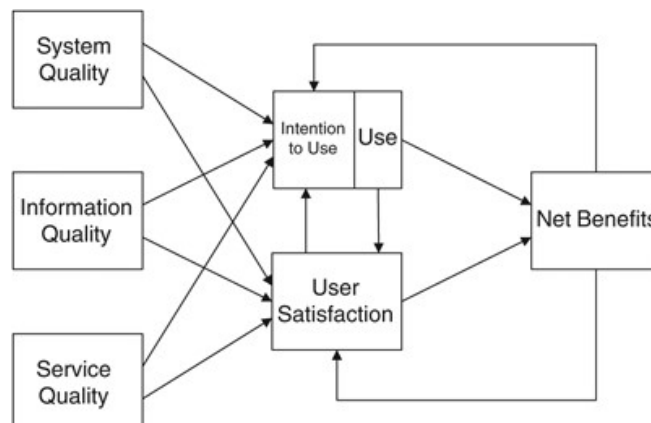
### 1. PENDAHULUAN

Teknologi Internet telah memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya untuk bisa berkomunikasi dan menemukan berbagai informasi di dunia maya. Kehadiran Internet juga turut mempermudah manusia untuk mendapatkan informasi. Melalui mesin-mesin pencari yang banyak dikenal seperti "Google" atau "Yahoo" dapat ditemukan beragam informasi yang dibutuhkan sebanyak mungkin. Dengan demikian informasi mengalir bebas dan dapat diakses oleh user dimanapun dan kapanpun. Salah satu fungsi situs web adalah sebagai media promosi, situs web merupakan media komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa ada batas waktu dan wilayah. Hal ini yang kemudian banyak dimanfaatkan perusahaan-perusahaan baik besar maupun kecil untuk menjadikan Internet sebagai alternatif media pemasaran maupun komunikasi. Cara yang paling banyak ditempuh oleh perusahaan untuk "mendunia" sekaligus sebagai sarana marketing adalah dengan membuat situs web perusahaan (*official website*). Dengan adanya situs web, organisasi memperkenalkan diri atau juga memasarkan produknya untuk mencapai target tertentu.

Keberadaan situs web perusahaan menjadi hal yang penting. Perusahaan perlu memperhatikan tampilan situs web perusahaan yang mampu menggambarkan identitas perusahaan secara tepat sehingga mampu menarik perhatian user. Tampilan situs web yang mampu menarik perhatian user perlu memperhatikan dari segi desainnya sehingga mampu menggambarkan perusahaan secara nyata. Melalui situs web, perusahaan berkomunikasi dengan konsumennya untuk mendapat kepercayaan sekaligus menjangkau konsumen untuk memakai produk dari perusahaan tersebut. Dengan demikian desain sebuah situs web perlu dikerjakan secara hati-hati agar tidak mempengaruhi citra perusahaan di kalangan konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan dapat dikatakan berhasil diperlukan suatu metode evaluasi untuk membuktikannya. Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk

menentukan keberhasilan sebuah sistem. DeLone & McLean[1] merumuskan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh 6 (enam) faktor yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem.

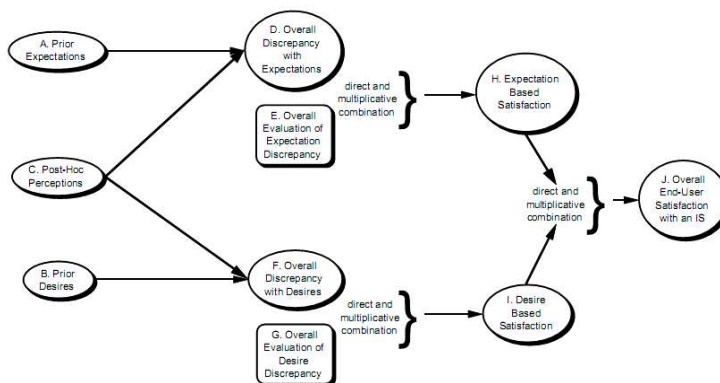


Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (sumber : DeLone & McLean, 2003)

Khusus dalam pengukuran pada kepuasan pengguna terdapat dua metode yang dapat digunakan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirumuskan oleh Doll et al.[2] dan *User Information Satisfaction* (UIS) yang dirumuskan oleh Ives et al[3]. Berdasarkan penelitian Seddon & Yip[4] yang melakukan perbandingan antara metode EUCS dan UIS dihasilkan bahwa metode EUCS lebih berguna dibandingkan metode UIS.

Beberapa penelitian yang sebelumnya menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), diantaranya sebagai berikut :

- a. Xiao dan Dasgupta[5] dalam penelitiannya yang menguji instrumen EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web mendapatkan hasil bahwa instrumen EUCS yang walaupun sudah berumur 20 tahun ternyata masih dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis web. Penelitian ini melibatkan 340 pengguna akhir.
- b. Dastgir dan Mortezaie[6] dalam penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi EUCS dalam Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mendapatkan hasil bahwa semua aspek dalam EUCS sangat berpengaruh dalam kepuasan pengguna SIA. Penelitian ini menggunakan sampel 80 manager keuangan yang dipilih secara acak dari 337 perusahaan yang terdaftar di bursa efek Teheran.
- c. Chin dan Lee[7] dalam penelitiannya mengembangkan model baru dalam pengukuran kepuasan pengguna dengan mengembangkan teori EUCS ke dalam model baru yang memisahkan antara ekspektasi, persepsi dan keinginan pengguna. Adapun model baru yang disampaikan oleh Chin dan Lee dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



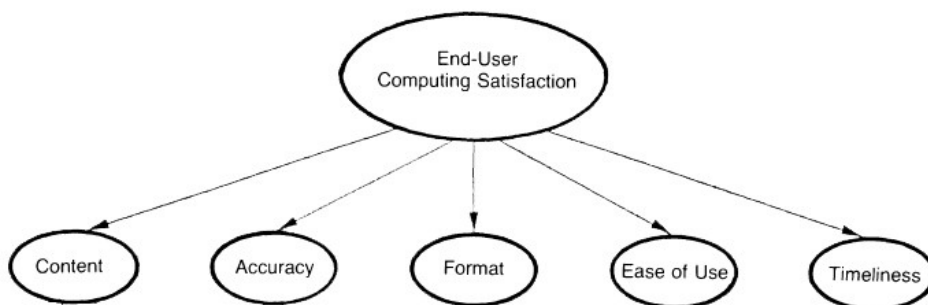
Gambar 2. Instrumen Pengukuran Kepuasan Pengguna Model Chin & Lee (Sumber: Chin & Lee, 2000)

Pentingnya tampilan situs web untuk membangun citra yang positif di mata konsumen sehingga mendapatkan kepercayaan konsumen. Selain itu tampilan situs web yang baik dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi user untuk sekedar mencari informasi hingga pada keputusan untuk membeli melalui daya tarik emosional. Dari penelitian terdahulu di atas, peneliti mendapatkan masukan-masukan mengenai parameter dan metode penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini dan mendapatkan keyakinan bahwa penelitian ini sangat mungkin untuk dilaksanakan. Hal ini yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna situs web Universitas Universal untuk kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan situs web Universitas Universal (Uvers) agar dapat lebih memuaskan penggunaannya.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yaitu sudah diberikan alternatif jawaban, yang diisi oleh staf, dosen dan mahasiswa sebagai responden. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dan untuk menentukan jumlah sampel digunakan teknik *stratified random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah staf, dosen dan Mahasiswa aktif Universitas Universal, yang berjumlah 290 orang, dengan menggunakan rumus Slovin pada Sangadji[8] dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan sampel sejumlah 168 orang yang dibagi ke dalam tiga kelompok pengguna yaitu dosen (17 orang), staf (3 orang) dan mahasiswa aktif (148 orang).

Variabel penelitian sesuai dengan instrumen yang ada pada metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* yang dirumuskan oleh Doll et al[2].



Gambar 3. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Sumber: Doll & Torkzadeh, 1998)

Doll et al.[2] telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS, pertanyaan-pertanyaan inilah yang diadopsi dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Adapun daftar item pertanyaan adalah sebagai berikut:

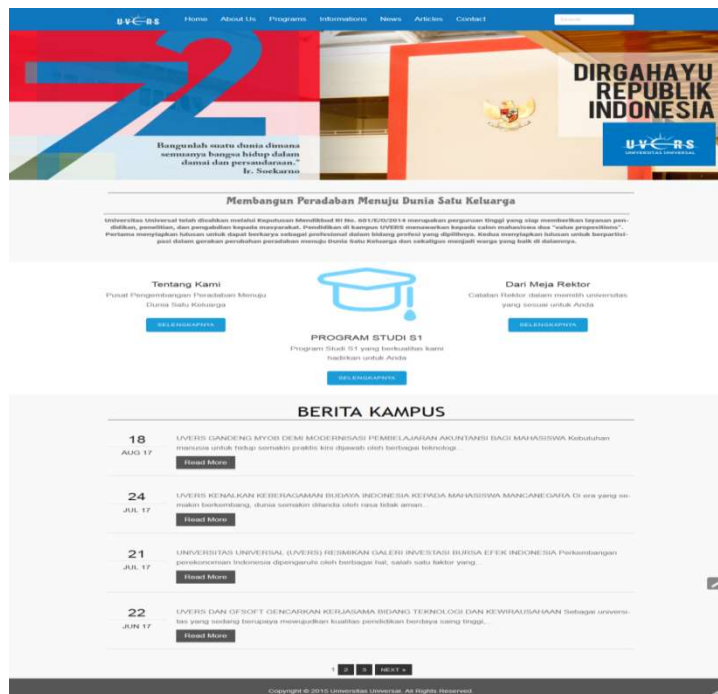
Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
<i>content</i>	C1	Isi dari informasi di situs web Uvers sesuai kebutuhan anda				
	C2	Isi dari informasi di Situs Web Uvers mudah dipahami				
	C3	Isi dari informasi di Situs Web Uvers sudah lengkap				
	C4	Isi dari informasi di Situs Web Uvers sangat jelas				
<i>Accuracy</i>	A1	Situs Web Uvers sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat				
	A2	Setiap link di situs web uvers yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai				
<i>Format</i>	F1	Desain tampilan Situs Web Uvers memiliki pengaturan warna yang menarik				
	F2	Desain tampilan situs web Uvers memiliki layout yang memudahkan pengguna				
	F3	Desain tampilan Situs Web Uvers memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami				
<i>Ease of Use</i>	E1	Situs Web Uvers sangat mudah digunakan				
	E2	Situs Web Uvers mudah diakses dari mana saja dan kapan saja				
<i>Timeliness</i>	T1	Informasi tentang uvers yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web Uvers				
	T2	Situs Web Uvers selalu menampilkan informasi yang terbaru				

Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert yaitu Sangat Puas (4), Puas (3), Tidak Puas (2) dan Sangat Tidak Puas (1). Selanjutnya hasil kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment pearson*, yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap skor faktor dengan skor total. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir pertanyaan dinyatakan valid, dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Pertanyaan penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Cronbrach' Alpha*, bila koefisien reliabilitas pada tingkat signifikansi 5% > 0,6 maka pertanyaan dianggap reliabel dan sebaliknya jika nilai lebih kecil maka pertanyaan penelitian ini tidak reliabel.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kepuasan pengguna pada Situs Web Universitas Universal dilakukan dengan mengevaluasi situs web saat ini tayang pada halaman [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id) sebagaimana terlihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Situs web Universitas Universal di [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id)

Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada bulan Februari 2017 kepada Dosen, Staf dan Mahasiswa Universitas Universal dengan sampel penelitian yang berjumlah 168 orang. Data yang masuk kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum dianalisis lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner

Variabel	ID Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Content	C1	0.458	0.3	Valid
	C2	0.365	0.3	Valid
	C3	0.550	0.3	Valid
	C4	0.482	0.3	Valid
Accuracy	A1	0.531	0.3	Valid
	A2	0.370	0.3	Valid
Format	F1	0.445	0.3	Valid
	F2	0.576	0.3	Valid
	F3	0.507	0.3	Valid
Ease of use	E1	0.542	0.3	Valid
	E2	0.437	0.3	Valid
Timeliness	T1	0.536	0.3	Valid
	T2	0.447	0.3	Valid

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* di atas kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas semua pertanyaan penelitian adalah VALID.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner

Variabel	r hitung	r tabel	Ket
<i>Content</i>	0.706	0.6	Reliable
<i>Accuracy</i>	0.711	0.6	Reliable
<i>Format</i>	0.700	0.6	Reliable
<i>Ease of use</i>	0.702	0.6	Reliable
<i>Timeliness</i>	0.701	0.6	Reliable

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa variabel *timeliness* ini memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas kepatutannya yaitu sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini adalah RELIABLE.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap situs web Universitas Universal, peneliti mengkonversi pernyataan puas dan tidak puas pada kuesioner pengguna menjadi sebagai berikut :

Tabel 4. Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Level	SKOR (0-5)	Tingkat Kepuasan
1	0 - 1.5	Sangat Tidak Puas
2	1.5 – 2.5	Tidak Puas
3	2.5 – 3.0	Netral
4	3.0 – 3.5	Puas
5	3.5 – 4	Sangat Puas

Nilai skor didapatkan dari nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden sesuai dengan skala pengukuran yang ada dengan menggunakan skala pengukuran positif.

Hasil pengolahan data kuesioner menunjukkan jawaban responden untuk variabel *content* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Puas(skor 4) sejumlah 6.10 %, menjawab puas (skor 3) sejumlah 38.54%, menjawab tidak puas (skor 2) sejumlah 49.11% sedangkan sisanyamenjawab sangat tidak puas (skor 1) sejumlah 6.25 %. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 2.45 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal untuk variabel *content* berada di Level 2 (Tidak Puas).

Persepsi responden untuk variabel *accuracy* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Puas(skor 4) sejumlah 14.88%, menjawab puas (skor 3) sejumlah 58.33%, menjawab tidak puas (skor 2) sejumlah 18.75% sedangkan sisanya menjawab sangat tidak puas (skor 1) sejumlah8.04%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 2.80 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal untuk variabel *accuracy* berada di Level 3 (Netral).

Persepsi responden untuk variabel *format* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Puas(skor 4) sejumlah 8.33%, menjawab puas (skor 3) sejumlah 31.94%, menjawab tidak puas (skor 2) sejumlah 52.38% sedangkan sisanya menjawab sangat tidak puas (skor 1) sejumlah7.34%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 2.41 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal untuk variabel *format* berada di Level 2 (Tidak Puas).

Persepsi responden untuk variabel *ease of use* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Puas(skor 4) sejumlah 15.77%, menjawab puas (skor 3) sejumlah 61.90%, menjawab tidak puas (skor 2) sejumlah 17.86% sedangkan sisanya menjawab sangat tidak puas (skor 1) sejumlah 4.46%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 2.89 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal untuk variabel *ease of use* berada di Level 3 (Netral).

Persepsi responden untuk variabel *timeliness* terhadap pertanyaan yang diajukan yaitu menjawab Sangat Puas(skor 4) sejumlah 3.27%, menjawab puas (skor 3) sejumlah 36.61%, menjawab tidak puas (skor 2) sejumlah 53.87% sedangkan sisanya menjawab sangat tidak puas (skor 1) sejumlah 6.25%. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan pertanyaan didapatkan angka 2.63 yang dapat

disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal untuk variabel *timeliness* berada di Level 3 (Netral).

Dari data yang sudah disampaikan sebelumnya, dapat disimpulkan pada tabel berikut :

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Untuk Kelima Parameter EUCS

Variabel	Mean	Level	Predikat
Content	2.45	2	Tidak Puas
Accuracy	2.80	3	Netral
Format	2.41	2	Tidak Puas
Ease of Use	2.89	3	Netral
Timeliness	2.63	3	Netral

Dari Tabel 5, terlihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada dinilai rata-rata 2.64 yang berada di level 3 (Netral) artinya menurut persepsi responden secara umum situs web Universitas Universal belum bisa dikatakan memuaskan namun juga tidak mengecewakan.

Menurut persepsi pengguna dosen, nilai rata-rata untuk variabel *content* adalah sebesar 2.53 yang berarti berada pada level 3 (Netral), untuk variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata 2.56 yang berada pada level 3 (Netral), untuk variabel *format* memiliki nilai rata-rata 2.51 yang berada di level 3 (Netral), untuk variabel *ease of use* memiliki nilai rata-rata 2.50 yang berada pada level 3 (Netral) dan terakhir variabel *timeliness* memiliki nilai rata-rata 2.56 yang berada di level 3 (Netral). Sehingga bisa disimpulkan untuk pengguna dosen terhadap kelima variabel EUCS memiliki nilai rata-rata 2.53 yang berada di 3 (Netral).

Sedangkan menurut pengguna staf, nilai rata-rata untuk variabel *content* adalah sebesar 2.42 yang berarti berada pada level 2 (Tidak Puas), untuk variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata 3.17 yang berada pada level 4 (Puas), untuk variabel *format* memiliki nilai rata-rata 2.33 yang berada di level 2 (Tidak Puas), untuk variabel *ease of use* memiliki nilai rata-rata 3.17 yang berada pada level 4 (Puas) dan terakhir variabel *timeliness* memiliki nilai rata-rata 2.00 yang berada di level 2 (Tidak Puas). Sehingga bisa disimpulkan untuk pengguna staf terhadap kelima variabel EUCS memiliki nilai rata-rata 2.62 yang berada di level 3 (Netral).

Untuk pengguna mahasiswa nilai rata-rata untuk variabel *content* adalah sebesar 2.44 yang berarti berada pada level 2 (Tidak Puas), untuk variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata 2.83 yang berada pada level 3 (Netral), untuk variabel *format* memiliki nilai rata-rata 2.40 yang berada di level 2 (Tidak Puas), untuk variabel *ease of use* memiliki nilai rata-rata 2.93 yang berada pada level 4 (Puas) dan terakhir variabel *timeliness* memiliki nilai rata-rata 3.36 yang berada di level 2 (Tidak Puas). Sehingga bisa disimpulkan untuk pengguna mahasiswa terhadap kelima variabel EUCS memiliki nilai rata-rata 2.59 yang berada di level 3 (Netral).

#### 4. KESIMPULAN

Dari pemaparan sebelumnya diperoleh persepsi responden atas variabel-variabel yang disajikan dalam metode EUCS dapat disimpulkan bahwa :

- a. Tingkat kepuasan seluruh pengguna situs web Universitas Universal berada dinilai rata-rata 2.64 yang berada di level 3 (Netral) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap situs web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna. Untuk variabel *content* berada dinilai rata-rata 2.45 yang berada di level 2 (Tidak Puas), variabel *accuracy* berada di nilai rata-rata 2.80 yang berada di level 3 (Netral), variabel *format* berada dinilai rata-rata 2.41 yang berada di level 2 (Tidak Puas), variabel *ease of use* berada dinilai rata-rata 2.89 yang berada di level 3 (Netral) dan terakhir variabel *timeliness* berada dinilai rata-rata 2.63 yang berada di level 3 (Netral).
- b. Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada situs web Universitas Universal adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (*mean*) yang paling tinggi, yaitu pada variabel *ease of use*, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata (*mean*) yang paling rendah yaitu pada variabel *format* yang hanya mencapai nilai 2.41.

- c. Dilihat dari faktor pengguna, maka pengguna dosen menyatakan bahwa semua variabel EUCS pada situs web Universitas Universal masih belum memuaskan dengan nilai rata-rata hanya 2.53 (level 3 / Netral). Sementara untuk pengguna staf dan mahasiswa tingkat kepuasannya juga masih di level 3 (netral).

#### BAHAN REFERENSI

- [1] W. H. DeLone and E. R. Mclean, 2003, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30.
- [2] W. J. Doll and G. Torkzadeh, 1988, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, p. 259.
- [3] B. Ives, M. H. Olson, and J. J. Baroudi, 1983, "The measurement of user information satisfaction," *Commun. ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785–793.
- [4] P. Seddon and S.-K. Yip, 1992, "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software," *J. Inf. Syst.*, vol. 6, no. 1, pp. 75–92.
- [5] L. Xiao and S. Dasgupta, 2002, "Measurement of user satisfaction with web-based information systems: An empirical study," *Proc. Eighth Am. Conf. Inf. Syst. Human-Computer Interact. Stud. MIS*, pp. 1149–1155.
- [6] M. Dastgir and A. S. Mortezaie, 2012, "Factors Affecting The End-User Computing Satisfaction," *Bus. Intell. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 292–298.
- [7] W. W. Chin and M. K. . Lee, 2000, "A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction," *Twenty-First Int. Conf. Inf. Syst.*, pp. 553–563.
- [8] E. M. Sangadji and Sopiah, 2010, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9] Nasution, Muhammad Irwan Padli, 2014, *Keunggulan Kompetitif dengan Teknologi Informasi*. *Jurnal Elektronik*