

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI WEB TEKNIK.UMPO.AC.ID MENGGUNAKAN METODE EUCS

Vandu Yogi Saputra*, Dwiyono Ariyadi, Aslan Alwi

Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

E-mail Korespondensi: saputravandu@gmail.com

History Artikel

Diterima: 27 Agustus 2019 Disetujui: 17 September 2019 Dipublikasikan: 07 Oktober 2019

Abstract

The existence of an information system can make it easier to provide information and services. The Faculty of Engineering of Muhammadiyah University Ponorogo itself has an information system in the form of a website which is used almost every day by students. teknik.umpo.ac.id is a web address that is owned by the faculty of engineering, sometimes students have a lot of complaints about the information and services provided in it, whether the information is less up to date or even the appearance is a bit confusing when opened via a smartphone. The author aims to evaluate the information system to improve services to students. One method for measuring satisfaction is EUCS or End User Computing Satisfaction. Content variable in Content value gets 42.5% percentage which is included in the category of Disagree, Accuracy (Accuracy) of 62.6% percentage of which is in the category of Agree, Display (Format) with 65.73% of the percentage that is included in the Agree category. Ease of Use (user convenience) with a percentage of 77% included in the Agree category. On time (Timeliness) with a percentage rate of 29% which is included in the category of Disagree. The dominant factor in creating user satisfaction in the EUCS method on the technical website umpo.ac.id is the variable that has the highest mean (mean), namely the ease of use variable which reaches a value of 77%, while the variable which has the lowest mean (mean), which is the Timeliness variable with a percentage of 29%.

Keywords: Information Systems, End User Computing Satisfaction

ABSTRAK

Adanya sistem informasi dapat memudahkan dalam memberikan informasi dan juga pelayanan. Fakultas teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo sendiri memiliki sistem informasi berupa website yang hampir setiap hari dimanfaatkan oleh mahasiswa. teknik.umpo.ac.id merupakan alamat web yang dimiliki fakultas teknik ini, terkadang mahasiswa memiliki banyak keluhan akan informasi dan pelayanan yang diberikan di dalamnya, baik informasi yang kurang up to date atau bahkan tampilannya yang sedikit membingungkan jika di buka melalui smartphone. Penulis bertujuan untuk melakukan evaluasi sistem informasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan diantaranya yaitu EUCS atau *End User Computing Satisfaction*. Variabel content di nilai Isi (*Content*) mendapat 42,5 % persentase yang termasuk kedalam kategori Kurang Setuju, Akurat (*Accuracy*) sebesar 62,6% persentase yang masuk kedalam kategori Setuju, Tampilan (*Format*) dengan 65.73% persentasenya yang masuk kedalam kategori Setuju. *Ease of Use* (kemudahan pengguna) dengan jumlah persentase 77% termasuk dalam kategori Setuju. Tepat Waktu (*Timeliness*) dengan tingkat persentase sebesar 29% yang termasuk dalam kategori Tidak Setuju. Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada situs web teknik.umpo.ac.id adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling tinggi, yaitu pada variabel *ease of use* yang mencapai nilai 77%, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling rendah yaitu pada variabel Tepat Waktu (*Timeliness*) dengan persentase sebesar 29%.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, End User Computing Satisfaction*

Saputra, Vandu Yogi (2019). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web teknik.umpo.ac.id Menggunakan Metode Eucs*. KOMPUTEK : Jurnal Teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, 3(2), 2019: 64-71

© 2019 Universitas Muhammadiyah Ponorogo. All rights reserved

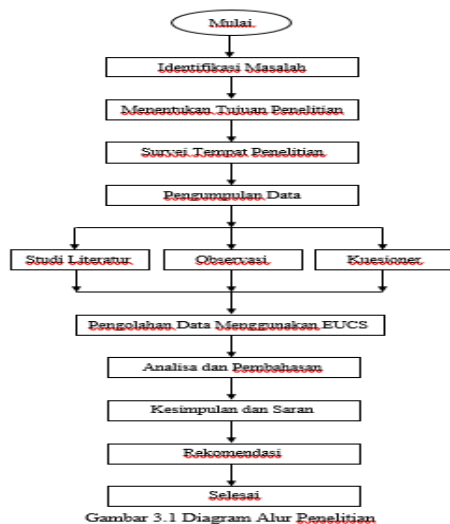
ISSN 2614-0985 (Print)

ISSN 2614-0977 (Online)

PENDAHULUAN

Adanya sistem informasi dapat memudahkan dalam memberikan informasi dan juga pelayanan. Fakultas teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo sendiri memiliki sistem informasi berupa website yang hampir setiap hari dimanfaatkan oleh mahasiswa. teknik.umpo.ac.id merupakan alamat web yang dimiliki fakultas teknik ini, terkadang mahasiswa memiliki banyak keluhan akan informasi dan pelayanan yang diberikan di dalamnya, baik informasi yang kurang up to date atau bahkan tampilannya yang sedikit membingungkan jika di buka melalui smartphone. Penulis bertujuan untuk melakukan evaluasi sistem informasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan diantaranya yaitu EUCS atau *End User Computing Satisfaction*.

METODE PENELITIAN
Alur Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

Pengumpulan Data

Teknik ataupun cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data, yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari penelitian. Sedangkan instrument pengumpulan data adalah alat yang

digunakan untuk mengumpulkan data. Berikut metode pengumpulan data yang dilakukan:

- a. Studi Literatur
Studi Literatur adalah salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Studi literature dilakukan dengan mencari bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Baik dari buku-buku, majalah atau dari jurnal-jurnal.
- b. Observasi
Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti
- c. Kuesioner
Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden. Responden merupakan pengguna website teknik.umpo.ac.id, salah satunya yaitu mahasiswa fakultas teknik. Kuisisioner merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara meyebarakan daftar pertanyaan kepada responden. Dari jawaban responden tersebut maka akan dianalisa.

- d. Instrumen Pengumpulan Data
Instrumen yang digunakan dalam kuisisioner yaitu berupa skala atau checklist. Sedangkan skala yang digunakan dalam kuisisioner ini adalah skala *likert* dengan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tabel Skala *Likert*

Nilai	Keterangan
4	Sangat setuju
3	Setuju
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

- e. Validasi dan Reabilitas
Dari kuisisioner yang diberikan kepada responden, maka hasilnya harus *reliable* dan *valid*. Menurut Nursalam pada tahun 2003 yang mengatakan bahwa validitas merupakan ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu

instrument. Sedangkan menurut Azwar di tahun 1986 mengatakan bahwa validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Nursalam, 2003).

Validitas dapat juga diartikan standart ukuran yang menunjukkan ketepatan suatu instrument, untuk mendapatkan data yang tepat dan dapat memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara skor masing-masing variable dengan skor total variable dimana apabila :

- 1) Variable memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0.3 maka variable dinyatakan valid
- 2) Variable yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari 0.3 maka variable tersebut dianggap tidak valid.

Setelah dilakukan pengujian dan jika variable-variabel yang tidak valid akan dikeluarkan dari data penelitian. Reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Pengujian ini menggunakan pengujian *Crombach's a* (Usman dan Akbar, 1995) untuk mengukur intrumen dengan skala *likert*.

Pengolahan Data

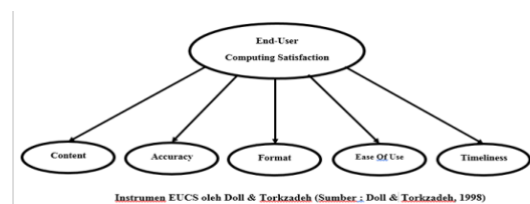
Model dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan berdasarkan factor-faktor kinerja Website Fakultas Teknik dengan menggunakan perhitungan skor dari setiap dimensi, dimana dimensi-dimensi dari *end user computing satisfaction* sebagai berikut :

- 1) *Information content*, yaitu isi dari informasi itu sendiri
- 2) *Accuracy*, yaitu ketepatan informasi yang diberikan
- 3) *Information Format* yaitu bentuk perjanjian informasi pada website

- 4) *Ease of use*, yaitu kemudahan penggunaan website teknik.umpo.ac.id itu sendiri
- 5) *Timeliness* yaitu tingkat aktualitas data

Setelah perhitungan skor dari setiap variable dan ditemukan tingkat kepuasan dari masing-masing variable tersebut. Kemudian dilakukan uji korelasi antara masing-masing dari variable tersebut, dengan variable kepuasan untuk menentukan variable mana yang berkorelasi paling tinggi terhadap kepuasan. Lalu akan dilakukan pengujian pengaruh antara kepuasan pengguna dnegan kinerja pengguna.

3.3.1 End User Computing Satisfaction



Gambar 3.2 Instrumen EUCS

Variabel penelitian sesuai dengan instrumen metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dirumuskan oleh Doll et al. Doll et al telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS, pertanyaan-pertanyaan inilah yang diadopsi dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden.

Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala *Likert* yaitu :

- a. Sangat Puas (4)
- b. Puas (3)
- c. Tidak Puas (2)
- d. Sangat Tidak Puas (1)

Selanjutnya hasil kuesioner akan dianalisa dan diambil kesimpulan untuk dievaluasi serta diberikan rekomendasi.

Metode Analisa

Variabel Penelitian

Variable dalam penelitian ini etrbagi menjadi 7 (tujuh), yaitu variable yang menyatakan factor-faktor kinerja dari website Fakultas Teknik ($x_1 - x_2$) dan variable yang menyatakan kepuasan dari website Fakultas Teknik (y_1) dan variable yang kinerja pengguna (y_2). Adapun faktor-faktor $x_1 - x_2$ terdiri dari dimensi EUCS yaitu :

1) Information content

Diukur apakah tersedia informasi pada sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Komponen-komponen Information Content antara lain:

- Informasi yang diberikan berguna bagi pengguna sistem
- Website Fakultas Teknik menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem
- Informasi padat, singkat dan akurat

2) Accuracy

Mengukur apakah sistem menampilkan informasi dengan benar.

3) Information Format

Mengukur apakah sistem menampilkan informasi dengan benar.

4) Ease of use

Mengukur kemudahan pengguna sistem. Komponen-komponen dari *ease of use* antara lain:

- Mudah diakses
- Mudah dimengerti
- Mudah dipelajari

5) Timeliness

Mengukur apakah sistem memiliki waktu proses yang baik. Komponen-komponennya antara lain:

- Tepat waktunya informasi yang diterima
- Informasi yang diberikan selalu terbaru

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengolahan Data

a. Variabel (x_1) Isi (*Content*)

Agar dapat mengetahui berada di mana kategori responden. Maka dilakukan satu teknik analisis yaitu Metode *Likert*. Berikut langkah-langkah yang dilakukan :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK).

$$\Sigma SK = ST \times JP \times JS$$

(Persamaan 1)

$$\Sigma SK = 4 \times 5 \times 50 = 1000$$

Keterangan :

ST : Skor tertinggi tiap item pernyataan

JP : Jumlah item pernyataan

JS : Jumlah responden.

- Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variabel (X_1) (SH) = 425

- Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{425}{1000} \times 100\% = 42.5 \%$$

Sesuai dengan perhitungan tersebut diatas maka range yang didapat kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Range kategori Variabel (X_1) Isi (*Content*)

0	200	400	600	800	1000
425					
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori diatas dapat dilihat hasil distribusi persentase sesuai dengan jawaban responden berdasarkan variabel (X_1) adalah sebesar 42.5% yang masuk ke dalam kategori **Kurang Setuju**.

b. Variabel (X_2) Akurat (*Accuracy*).

Untuk mengetahui berada di kategori mana responden. Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

- 2) Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X2) (SH) = 313
- 3) Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{313}{500} \times 100\% = 62.6\%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Range kategori Variabel (X2) Akurat (Accuracy).

0	100	200	300	400	500
313					
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X2) adalah sebesar 62.6 % adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

c. Variabel (X3) Tampilan (*Format*)

Untuk mengetahui berada di kategori mana responden. Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 3 \times 50 = 750$$

- 2) Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X3) (SH) = 493

- 3) Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{493}{750} \times 100\% = 65,73\%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Range kategori Variabel (X3) Tampilan (Format)

0	150	300	450	600	750
493					
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X3) adalah

sebesar 65.73 % adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

d. Variabel (X4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*).

Untuk mengetahui berada di kategori mana responden. Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

- 2) Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X4) (SH) = 385

- 3) Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{385}{500} \times 100\% = 77\%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Range kategori Variabel (X4) Kemudahan Pengguna (Ease of Use).

0	100	200	300	400	500
385					
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X4) adalah sebesar 77 % adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

e. Variabel (X5) Tepat Waktu (*Timeliness*).

Untuk mengetahui berada di kategori mana responden. Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK).

$$\Sigma SK = 5 \times 2 \times 50 = 500$$

- 2) Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X5) (SH) = 145

- 3) Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{145}{500} \times 100\% = 29\%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8. Range Kategori Variabel (X5) Tepat Waktu (*Timeliness*)

0	100	200	300	400	500
145					
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X5) adalah sebesar 29% adalah termasuk kedalam kategori **Tidak setuju**.

f. Hasil Deskriptif

Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan pengguna teknik.umpo.ac.id dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebagai berikut :

1) Variabel (X1) Isi (*Content*)

Teknik.umpo.ac.id berisikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa atau responden dengan persentase sebesar 42,5 % yang termasuk kedalam kategori Kurang Setuju, dimana terdapat 50 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 425, dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 1000. Dalam hal ini mahasiswa kurang setuju dengan infoemasi yang diberikan, missal informasi tentang jadwal perkuliahan, jadwal uts dan jadwal uas yang tidak di update setiap kegiatan tersebut berlangsung.

2) Variabel (X2) Akurat (*Accuracy*)

Mahasiswa sudah cukup puas dengan keakuratan teknik.umpo.ac.id dengan persentase sebesar 62,6% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 50 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 313 dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 500.

3) Variabel (X3) Tampilan (*Format*)

Responden cukup puas dengan tampilan *teknik.umpo.ac.id* dengan persentase sebesar 65.73% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 50 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 493 dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 750.

4) Variabel (X4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Website teknik.umpo.ac.id terbilang mudah digunakan dengan perolehan persentase sebesar 77% yang termasuk kedalam kategori Setuju, terdapat dimana 50 responden yang mengisi angket, dengan total skor yang dicapai sebesar 385 dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 500.

5) Variabel (X5) Tepat Waktu (*Timeliness*)

Pencarian informasi melalui website teknik.umpo.ac.id sangat lambat, tidak update dan terkesan informasi yang kedaluarsa,karena mendapat 29% presentasinya, dalam artian masuk ke dalaam katergori Tidak Setuju, terdapat dimana 50 responden mengisi angket, dengan total skor yang dicapai sebesar 145 dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 500

5.1 Kesimpulan

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

- a. Untuk variabel content di nilai Isi (*Content*) mendapat 42,5 % persentase yang termasuk kedalam kategori Kurang Setuju, Akurat (*Accuracy*) sebesar 62,6% persentase yang masuk kedalam kategori Setuju, Tampilan (*Format*) dengan 65.73% presentasinya yang masuk kedalam kategori Setuju. *Ease of Use* (kemudahan pengguna) dengan jumlah persentase 77% termasuk dalam kategori Setuju. Tepat Waktu (*Timeliness*) dengan tingkat persentase sebesar 29% yang termasuk dalam kategori Tidak Setuju.

- b. Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada situs web teknik.umpo.ac.id adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling tinggi, yaitu pada variabel ease of use yang mencapai nilai 77%, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling rendah yaitu pada variabel Tepat Waktu (*Timeliness*) dengan persentase sebesar 29%.

DAFTAR PUSTAKA

- A. R. Adiguna, M. C. Saputra, and F. Pradana, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Gudang pada PT Mitra Pinasthika Mulia Surabaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 612–621, 2018.
- P. S. Ke- *et al.*, "Fakultas Teknik – Universitas Muria Kudus 147," pp. 147–154, 2017.
- E. Positif, "Bab 2 landasan teori," *Apl. dan Anal. Lit. Fasilkom UI*, pp. 8–20, 2010.
- Feoh, G., Linawati dan Wirastuti, Ni Mde E.D., 2015, *Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov di Bali dengan Metode EUCS dan CSI*, Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, Bali.
- Putra, J.K., 2014, *Student Satisfaction Analysis of Siater Using End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Prosiding ICETD, ISSN: 2301-5690, Lampung.
- Seprina, I., dan Sobri, M., 2014, *Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Teknologi Informasi pada Sistem HRIS Universitas Bina Darma*, Seminar Nasional Teknologi dan Informasi dan Multimedia, ISSN: 2302-3805, Yogyakarta.