

Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web

Ahmad Fitriansyah¹⁾, Ibnu Harris²⁾

Universitas Universal, Batam
Komp. Maha Vihara Duta Maitreya, Sungai Panas, Kota Batam
e-mail: hafaskom@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal agar pengelola mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengguna sekaligus bahan evaluasi kedepannya. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Variabel dalam penelitian ini yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 168 responden yang terdiri dari 3 orang staf, 17 orang dosen dan 148 orang mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang terdiri dari 13 butir pertanyaan untuk kelima variabel yang diteliti. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di nilai 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. Variabel yang sudah dinilai cukup baik yaitu mengenai Accuracy dan Ease of Use, sementara untuk Content, Format, dan Timeliness dinilai masih kurang baik dan harus dikembangkan lagi.

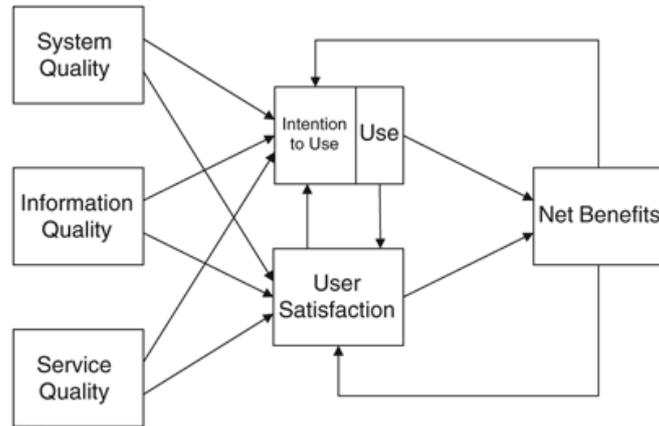
Kata kunci: kepuasan pengguna, metode eucs, situs web

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” kita bisa menemukan 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 menjaring 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 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 seperti terlihat pada gambar 1 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)

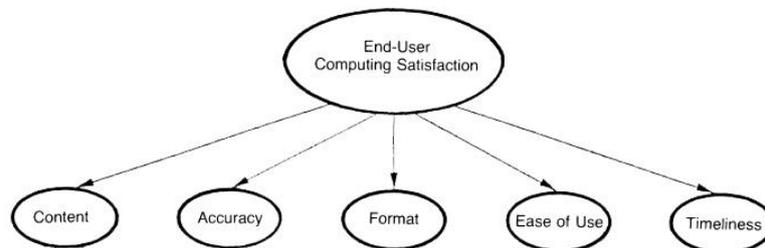
Khusus dalam pengukuran pada kepuasan pengguna terdapat dua instrumen pengukuran yang dapat digunakan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirumuskan oleh Doll et al.[2] dan *User Information Satisfaction* (UIS) yang dirumuskan oleh Ives et al[3]. Berdasarkan penelitian Seddon & Yip[4]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

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. Hal ini yang mendorong peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal untuk kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pengembangan situs web Universitas Universal (Uvers) agar lebih memuaskan penggunaanya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebar 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[5] dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan sampel sejumlah 168 orang yang dibagi kedalam 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] seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Sumber: Doll & Torkzadeh, 1998)

Doll et al 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 yang akan diajukan dalam penelitian ini seperti terlihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Dimensi EUCS	ID Pertanyaan	Pertanyaan
<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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan Februari 2017 kepada Dosen, Staf dan Mahasiswa Universitas Universal dengan sampel penelitian yang berjumlah 168 orang dengan mengisi kuesioner yang diberikan sambil mengamati situs web Universitas Universal (www.uvers.ac.id).

Hasil uji validitas terhadap 19 butir pertanyaan kuesioner menunjukkan bahwa semua item pertanyaan ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas syarat 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap semua parameter sudah valid. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas diatas syarat 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden adalah reliable.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap situs web Universitas Universal, peneliti mengkonversi pernyataan puas dan tidak puas pada kuesioner pengguna menjadi lima indikator seperti terlihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Level	SKOR (0-5)	Level 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

Dari data kuesioner, pandangan responden terhadap variabel *content* jika dirata-rata keseluruhan untuk keempat 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). Untuk variabel *accuracy* rata-rata keseluruhan untuk kedua 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). Untuk variabel *format*, jika dirata-rata keseluruhan untuk ketiga 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). Untuk variabel *ease of use*, rata-rata keseluruhan untuk kedua 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). Untuk variabel *Timeliness* jika dirata-rata keseluruhan untuk kedua 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). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di nilai 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. Dari data tersebut terlihat bahwa dari 5 variabel pengukuran tidak ada satupun yang mencapai level 4 (Puas) dan level 5 (Sangat Puas), hal ini menunjukkan bahwa situs web Universitas Universal saat ini masih jauh dari harapan pengguna. Variabel yang sudah dinilai cukup baik yaitu mengenai *Accuracy* dan *Ease of Use*, sementara untuk *Content*, *Format*, dan *Timeliness* dinilai masih kurang baik.

Menurut persepsi penggunadosen, 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).

Rekomendasi perbaikan terkait upaya peningkatan kepuasan pengguna situs web Universitas Universal adalah antara lain : kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas perkuliahan, aktifitas unit kegiatan mahasiswa, profile lengkap dosen, kegiatan belajar dan jadwal lainnya, kalender event (Seminar/workshop) yang akan datang, dokumentasi, live chat/forum, tips and trik belajar, informasi lengkap mengenai prodi dan bahan kuliah.

4. Simpulan

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 di nilai 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 di nilai 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 di nilai rata-rata 2.41 yang berada di level 2 (Tidak Puas), variabel *ease of use* berada di nilai rata-rata 2.89 yang berada di level 3 (Netral) dan terakhir variabel *timeliness* berada di nilai 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).

Daftar Pustaka

- [1] W. H. DeLone and E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [2] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, p. 259, 1988.
- [3] B. Ives, M. H. Olson, and J. J. Baroudi, "The measurement of user information satisfaction," *Commun. ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785–793, 1983.
- [4] P. Seddon and S.-K. Yip, "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, 1992.
- [5] E. M. Sangadji and Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.