Analisis Kepuasan Pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau

Gunakan Metode *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS)

**Silfiana Alfareni Putri 1 , M. Nur Alamsyah, M.Kom 2 , Taufik Rahman, M.Kom 3**

1 Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Insan Lubuklinggau

email : \* 1 silfianaputrillg@gmail.com , 2 mnuralamsyah@univbinainsan.ac.id , 3 bunrahman@gmail.com

**Abstrak**

website sekolah SMAN 2 Lubuklinggau sangat penting bagi siswa, guru sekolah maupun masyarakat. Namun Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya website sekolah yang selama ini belum pernah dianalisis tentang kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang berguna dalam mengukur tingkat kepuasan dalam mengoperasikan sesuatu aplikasi atau website yang dilakukan user , metode ini dibuat dan juga dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Penelitian Website SMAN 2 Lubuklinggau ini menghasilkan variabel akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, dengan skor signifikansi akurasi (0,021), kemudahan penggunaan (0,021), dan ketepatan waktu (0,001). Sedangkan variabel isi dan format tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau dengan skor signifikansi isi (0,112) dan format (0,840).

***Kata kunci :*** EUCS ; Akurat ; Ketepatan waktu

***Abstract***

*The problem in this research is based on observation. The existence of a school website at SMAN 2 Lubuklinggau is very important for students, school teachers and the community. However, the existence of a school website has never been analyzed for user satisfaction. This study uses the EUCS method, a method created and also developed by Doll & Torkzadeh (1988) which is useful for measuring the level of user satisfaction in operating a website or application. This research is found on the website of SMAN 2 Lubuklinggau, namely accuracy, ease of use, and timeliness with a significance value of accuracy (0.021), ease of use (0.021), and timeliness (0.001), while the content and format variables have no effect. on user satisfaction on the SMAN website. 2 Lubuklinggau with a significance value of content (0.112) and format (0.840).*

***Keywords:*** *EUCS; Accuracy ; Punctuality*

# PENDAHULUAN

Website SMAN 2 Lubuklinggau, saat ini digunakan untuk memperkenalkan profil sekolah secara umum. Pada website tersebut juga menyediakan informasi pengumuman, berita dan kegiatan, tanpa harus datang ke sekolah secara langsung Masyarakat dapat mengakses data tersebut. Keberadaan website sekolah sangat penting baik bagi siswa, guru sekolah maupun masyarakat. Namun website sekolah selama ini belum pernah dianalisa tentang kepuasan pengguna, untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan analisis kebutuhan kepuasan pengguna website di SMAN 2 Lubuklinggau agar nantinya website SMAN 2 Lubuklinggau nantinya dapat dikembangkan lebih baik lagi.

Analisis adalah proses berpikir tentang sesuatu secara mendalam untuk menentukan banyak tujuan, sinyal, komponen, dan hubungan dengan bagian lain dari teka-teki secara keseluruhan. [1] Analisis adalah proses memecah suatu masalah menjadi bagian-bagian komponennya, memahami setiap elemen secara mandiri, kemudian menghubungkan bagian-bagian itu untuk mendapatkan pengetahuan yang lengkap. [2] Kata kepuasan, yang berarti "cukup baik, cukup," berasal dari kata kerja Latin facio, yang berarti "membuat" atau "melakukan." Sebuah cara untuk mencapai sesuatu atau membuat sesuatu yang cukup dapat dilihat sebagai memuaskan. Menurut Richard L. Oliver, setiap orang menyadari apa itu kepuasan. Tetapi ketika diminta untuk mendefinisikannya, tampaknya tidak ada yang menyadarinya. Secara umum, layanan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, dan interaksi antara penyedia dan penerima layanan memengaruhi hasil layanan. [3] Pelanggan yang puas menggunakan informasi yang disediakan oleh sistem keluaran. [4] Situs web (World Wide Web) adalah sistem dengan protokol yang dipahami secara umum untuk mengambil, menyimpan, memformat, dan menampilkan informasi menggunakan arsitektur klien/server. Protokol yang paling banyak digunakan adalah HTTP, yang merupakan singkatan dari protokol transport hypertext. mengumumkan bahwa World Wide Web adalah suatu sistem dimana informasi dapat diakses dalam bentuk teks, suara, gambar, dan media lainnya dan ditampilkan dalam bentuk hypertext. [5] Website adalah mengumpulkan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, suara, gambar diam atau bergerak, animasi dan kombinasi dari semua baik statis maupun dinamis, yang membentuk sesuatu yang saling membangun terhubung, yang masing-masing dihubungkan oleh halaman jaringan ( hyperlink ). Aplikasi yang akan dibangun harus memiliki antarmuka yang user-friendly, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam mengembangkan aplikasi berbasis web. Membuat sistem informasi memerlukan pertimbangan yang cermat dari masalah kegunaan. [6]

Bandingkan Sebuah teknik yang disebut End-User Computing Satisfaction mengukur jumlah kepuasan aplikasi sistem pengguna antara harapan dan kenyataan. [7]

Alat yang digunakan untuk penelitian IPS dengan pengolahan data statistik dikenal dengan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). semakin banyak orang yang menggunakan aplikasi SPSS. Ada banyak bidang ilmu yang melibatkan waktu berjalan. Banyak masyarakat atau mahasiswa yang menggunakan SPSS untuk pengolahan data internal baik dalam skripsi, disertasi, maupun tugas akhir. Penelitian di bidang pemerintahan, industri, kedokteran, psikologi, ekonomi, bisnis, astronomi, biologi, pertanian, dan sebagainya sering menggunakan SPSS. Ekstensi SPSS bervariasi sebagai akibat dari banyak faktor. transformasi menjadi Statistical Product and Service Solutions. [8]

Populasi adalah sekelompok barang dan orang dari mana generalisasi dibuat dan dari mana peneliti menarik kesimpulan berdasarkan jumlah dan kualitas yang diketahui. [9] Sampel merupakan bagian dari ukuran dan susunan populasi. Jika populasinya besar dan peneliti tidak memiliki waktu, sumber daya, atau uang untuk menyelidiki seluruh populasi, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Populasi akan mendapatkan keuntungan dari temuan yang diambil dari sampel. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. [9]

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode Kebahagiaan pengguna dapat diukur menggunakan metrik yang disebut EUCS (*Metode End User Computing Satisfaction*), yang menarik garis antara harapan dan hasil aktual. Definisi *Metode End User Computing Satisfaction* berdasarkan informasi ekstensif yang dikumpulkan dari pengguna tentang pengalaman mereka sendiri menggunakan sistem. Kerangka evaluasi Doll dan Torkzadeh untuk Sistem Bersama Uni Eropa (1998). [3]

Penjelasan masing-masing dimensi terukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh sebagai berikut :

1. Isi (*Content*)

Ini adalah deskripsi ukuran yang akan dipuaskan oleh pengguna, dengan mempertimbangkan isi dari sesuatu informasi sistem. Persyaratan pengguna harus diperhitungkan saat mengumpulkan informasi yang terkandung di dalam sistem, dan harus selalu berisi data terbaru. Ketika informasi diberikan secara keseluruhan, pengguna melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. [10]

1. Keakuratan (*Accuracy*)

Akurasi dalam konteks ini mengacu pada ketepatan dimana sistem dapat memproses input dan menghasilkan informasi. Akurasi adalah sistem yang baik, ditunjukkan dengan fakta bahwa telah melihat banyak kesalahan yang terjadi selama pemrosesan data. [10]

1. Format (*Format*)

Ini adalah ukuran kebahagiaan pengguna pada saat-saat terakhir, serta evaluasi penampilan dan estetika sistem antarmuka. Ada kemungkinan bahwa tampilan antarmuka yang menarik, kejelasan, dan kegunaan dapat meningkatkan tingkat kesenangan pada pengguna akhir dan mengubah seberapa efektif mereka. [10]

1. Kenyamanan dalam menggunakan sistem *(Ease of Use* )

Kemudahan penggunaan sistem mencakup seluruh proses, dari awal hingga kesimpulan. Ini mencakup langkah-langkah memasukkan dan memproses data, mengambil informasi, dan menampilkan data akhir untuk konsumsi pengguna di akhir. [10]

1. Waktu (*Timeliness*)

Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dalam satu cara dengan akurasi dan ketepatan waktu informasi yang diberikan atau diberikan. Semakin cepat suatu sistem dapat memproses input dan menghasilkan output, semakin efektif dapat digunakan sebagai metrik penolakan untuk mengevaluasi apakah sistem beroperasi secara real time atau waktu yang tepat. [10]

Siswa dan pengajar dari SMAN 2 Lubuklinggau merupakan populasi keseluruhan dari penelitian ini, yang peneliti tentukan dengan menggunakan kriteria sampel dan tabel. Simple random sampling merupakan strategi yang digunakan peneliti untuk mendapatkan sampel. Ini melibatkan pemilihan sampel secara acak, diikuti oleh satu yang dipilih berdasarkan interval yang telah ditentukan [9]. Berikan semua mata pelajaran kesempatan yang sama untuk menjadi penulis, tetapi lakukan secara acak.

**Teknik Pengumpulan Data**

mengumpulkan informasi langsung dari subjek penyelidikan. Prosedur berikut digunakan untuk pengumpulan data:

1. Metode Pengamatan

Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, observasi adalah tindakan langsung dan disengaja yang melibatkan menonton, merekam, dan menguji SMAN 2 Lubuklinggau.

1. Metode Wawancara

Pengumpulan data menggunakan wawancara tatap muka pewawancara. Untuk memberikan informasi penelitian yang diperlukan, katakan kepada responden sebelum berlari lebih jauh.

1. Daftar pertanyaan

Kuesioner adalah cara pengumpulan data di mana responden dikirimi pertanyaan untuk dijawab dan survei dibagikan langsung kepada siswa dan guru.

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data berupa dokumen-dokumen yang diperlukan untuk penelitian.

**Desain Instrumen Penelitian**

Pendekatan EUCS digunakan untuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner dikembangkan menggunakan skala Likert, dan dirancang oleh seorang spesialis untuk memeriksa konten, kebenaran, format, kenyamanan Pengguna (mudah digunakan), dan ketepatan waktu ( Timeliness).

Responden meminta perkiraan tingkat harapan atau persepsi mereka terhadap website SMAN 2 Lubuklinggau berdasarkan skala likert antara 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak) setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). ), menyebarkan kuesioner kepada guru dan siswa yang dapat mengakses website SMAN 2 Lubuklinggau. Responden meminta perkiraan tingkat harapan atau persepsi mereka terhadap website SMAN 2 Lubuklinggau. Responden diberikan selembar kuesioner yang meminta mereka untuk menilai tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka dengan berbagai pernyataan.

|  |  |
| --- | --- |
| Kategori | Indikator |
| Isi  | Kualitas data |
| Relevansi Data |
| Kelengkapan Data |
| Keuntungan |
| Akurat ( *Akurasi* ) | Tepat |
| Informasi Kesesuaian |
| Integritas data |
| Tepercaya |
| Formulir *(Format* ) | Tema |
| Penampilan |
| Warna |
| Tata letak  |
| Pengguna Kenyamanan*(Kemudahan penggunaan)* | Mudah digunakan |
| Efisiensi |
| Memandu |
| Ketepatan waktu *(Ketepatan waktu)* | Memperbarui |
| Waktu merespon |
| Kepuasan*(Kepuasan)* | Spesifik |
| Informasi dapat diandalkan |
| Kenyamanan |
| Kelengkapan Data |

## HASIL DAN DISKUSI

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kongmogolorov-sminorov .

|  |  | Residual Tidak Standar |
| --- | --- | --- |
| N | 92 |
| Parameter Normal a | berarti | .0000000 |
| Std. Deviasi | 1.26106121 |
| Perbedaan Paling Ekstrim | Mutlak | .134 |
| Positif | .134 |
| negatif | -131 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | 1,281 |
| Asim. Tanda tangan. (2-ekor) | .075 |
| sebuah. Distribusi tes Normal. |  |
|  |  |  |

Hasil signifikansi Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah 0,075 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Koefisien Tidak Standar | Koefisien Standar | T | Tanda tangan. |
| B | Std. Kesalahan | Beta |
| 1 | (Konstan) | 1,328 | 1,491 |  | ,891 | ,376 |
| Konten (Konten) | ,103 | ,064 | ,117 | 1,607 | ,112 |
| Akurasi ( Akurat ) | ,285 | ,121 | ,251 | 2.360 | ,021 |
| Format | 0,014 | 0,069 | 0,016 | ,203 | ,840 |
| Kemudahan Penggunaan Pengguna) | ,294 | ,125 | ,219 | 2,346 | ,021 |
| Ketepatan waktu  | ,604 | ,184 | ,360 | 3.282 | .001 |
| sebuah. Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna |

1. Hasil Uji-T pada Variabel Konten

Karena diketahui bahwa 0,112 > dari 0,05 untuk variabel isi (contents), maka dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau.

1. Hasil Uji-T pada Variabel Akurasi (Accurate)

Kegembiraan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau berkorelasi dengan ukuran Akurasi (Accurate), yang ditentukan nilai signifikansinya sebesar 0,021 dari 0,05.

1. Hasil Uji-T pada Variabel Format

Kepuasan pengguna terhadap Website SMAN 2 Lubuklinggau tidak bergantung pada variabel Format, dengan nilai signifikansi 0,840 > dari 0,05.

1. Hasil Uji T pada Kemudahan Penggunaan (User Ease)
2. Kepuasan pengguna terhadap Website SMAN 2 Lubuklinggau tidak bergantung pada variabel Format, dengan nilai signifikansi 0,840 > dari 0,05. Hasil Uji-T pada Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).

Nilai signifikansi 0,840 > 0,05 menunjukkan bahwa variabel Format tidak berpengaruh terhadap penilaian pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau.

1. Pengaruh dimensi isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap nilai F hitung variabel sebesar 31,875 > nilai F tabel (2,32), menunjukkan bahwa isi, kebenaran, format, dan kesederhanaan penggunaan dari Website SMAN 2 Lubuklinggau semuanya berdampak pada kesenangan penggunanya.

Dari hasil pengujian hipotesis dan hasil analisis diperoleh sebagai berikut :

1. Skor yang diperoleh pada website SMAN 2 Lubuklinggau dipengaruhi oleh dimensi konten yang menurut pengguna memuaskan. Jika signifikansi variabel konten lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel konten *(content)*tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau.
2. Sebuah skor dapat dipengaruhi oleh akurasi dimensi dalam hal kepuasan pengguna terhadap website SMAN 2 Lubuklinggau. Jika signifikansi dari variabel Akurasi adalah 0,021 atau lebih besar dan lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Akurasi (Akurat) berpengaruh terhadap kesenangan pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau.
3. Kepuasan pengguna terhadap dimensi dan format website SMAN 2 Lubuklinggau dapat dipengaruhi oleh skor yang diperoleh. Jika signifikansi dari variabel Format adalah 0,840 dan lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel format tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau.
4. Skor kepuasan pengguna yang diperoleh dari website SMAN 2 Lubuklinggau dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan. Setelah ditentukan signifikansi variabel Ease Of Use User) sebesar 0,021 > 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Ease Of Use User) berperan penting terhadap tingkat kepuasan yang dialami pengguna SMAN 2 Lubuklinggau situs web.
5. Ketepatan waktu dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna merupakan dua dimensi yang berkontribusi terhadap skor yang dicapai oleh website SMAN 2 Lubuklinggau. Jika signifikansi variabel Timeliness (Ketepatan Waktu) kurang dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Timeliness berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dialami pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau.
6. Pengaruh dimensi isi, akurasi, format, kesederhanaan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap tingkat kepuasan pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau diperoleh berdasarkan hasil uji F. Nilai F variabel hitung yaitu 31,875 > nilai F tabel (2,32), sehingga secara lengkap menyatakan isi, akurasi, format, dan kenyamanan penggunaan semuanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau.

# KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau yaitu variabel accuracy, ease of use, dan Timeliness dengan nilai signifikansi accuracy (0,021), ease of use(0,021), dan Timeliness(0,001), sedangkan variabel content dan format tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau dengan nilai signifikansi content(0,112) dan format (0,840).

Pengaruh dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan Timeliness terhadap kepuasan pengguna website SMAN 2 Lubuklinggau yaitu didapatkan berdasarkan hasil uji F di peroleh nilai F hitung variabel yaitu 31.875 > nilai F tabel (2.32) sehingga secara keseluruhan dinyatakan content, accuracy, format, ease of use, berpegaruh terhadap kepuasan pengguna Website SMAN 2 Lubuklinggau.

Dari hasil penelitian di rekomendasikan agar SMAN 2 Lubuklinggau agar memperbaiki kualitas website untuk bagian akurat, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

# SARAN

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Website SMAN 2 Lubuklinggau , maka direkomendasikan kepada SMAN 2 Lubuklinggau untuk meningkatkan kualitas website untuk bagian akurat , kemudahan pengguna dan ketepatan waktu dan diharapkan peneliti selanjutnya ingin meneliti tempat yang sama dengan metode yang sama maupun berbeda Metode diharapkan lebih berhati - hati dalam penyebaran kuesioner atau pengumpulan data agar hasil penelitian anda lebih akurat dan dapat diandalkan , karena peneliti memahami penelitian ini jauh dari kata sempurna .

# DAFTAR PUSTAKA

[1] Y. Septiani, E. Arribe, dan R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL,” vol. 3, tidak. 1, hlm. 131–143, 2020.

[2] IGN Suteja, “Analisis kinerja keuangan dengan metode Altman z-score pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk,” *Monetary* , vol. V, tidak. 1, hlm. 12–17, 2018, [Online]. Tersedia: p-ISSN 2355-2700 e-ISSN 2550-0139.

[3] Y. Sutanto, WW Winarno, dan A. Sunyoto, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta,” *Informatika* , vol. 3, tidak. 2, hlm. 1–46, 2014, [Online]. Tersedia: https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/informatika/article/view/43/42.

[4] A. Sinnun, “Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web,” *J. Inform.* , jilid. 4, tidak. 1, hlm. 146-154, 2017.

[5] A. Muhsin dan DA Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.* , jilid. 4, tidak. 3, hlm. 18–19, 2017.

[6] Z. Amri, MZ Uska, dan BDD Arianti, “Analisis Usabilitas Website Universitas Hamzanwadi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Model Kepuasan Pengguna”, *EDUMATIC J. Pendidik. informasi.* , jilid. 2, tidak. 1, hal. 15, 2018, doi:10.29408/edumatic.v2i1.842.

[7] AS Damayanti, YT Mursityo, dan AD Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)”, *J. Pengemb. teknologi. inf. dan Ilmu Komputer.* , jilid. 2, tidak. 11, hlm. 4833–4839, 2018.

[8] D. Prayatno, *Belajar Cepat Mengolah Data Statistik dengan SPSS* . Yogyakarta.

[9] Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* . Bandung, 2018.

[10] NR Setyoningrum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, *J. Appl. Informatika Komputer.* , jilid. 4, tidak. 1, hlm. 17–21, 2020, doi:10.30871/jaic.v4i1.1645.