

PENERAPAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DALAM EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU

Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) in User Satisfaction Evaluation of New Student Admission Website

Andhika Adnan ¹⁾ Ricky Imanuel Ndaumanu ²⁾
Informatika ^{1 & 2)} - Universitas Widya Dharma Pontianak
andhika.gss88@gmail.com ¹⁾

ABSTRAK

Universitas Widya Dharma Pontianak merupakan perguruan tinggi yang dalam pelaksanaan segala proses bisnisnya telah memanfaatkan bantuan teknologi informasi, salah satunya yakni pada proses penerimaan mahasiswa baru (PMB). Adapun teknologi yang berbasis *website* tersebut telah digunakan dan memberikan kepuasan bagi pihak perguruan tinggi karena mempermudah proses penyajian informasi serta pengelolaan data yang berkaitan dengan penerimaan mahasiswa baru. Namun jika dilihat dari perspektif mahasiswa baru sendiri, penggunaan *website* tersebut belum pernah dievaluasi sehingga belum diketahui tingkat kepuasannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui hal tersebut sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan fungsi dan layanan dari *website* PMB. Evaluasi yang dilakukan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan melibatkan 292 responden dari pengguna *website* yang merupakan mahasiswa baru pada periode tahun akademik 2024/2025. Berdasarkan hasil perhitungan TCR diketahui bahwa rerata nilai TCR dari setiap dimensi berada di atas 81% dan termasuk dalam kategori sangat tinggi, sehingga lima (5) hipotesis yang dibangun yaitu H1, H2, H3, H4 dan H5 yang masing-masing menyatakan bahwa hasil perhitungan nilai TCR dari dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu termasuk dalam skala kategori sangat tinggi disimpulkan dapat diterima. Hasil tersebut menggambarkan persepsi positif dari para responden yang berarti bahwa tingkat kepuasan responden sangat tinggi terhadap *website* PMB, sehingga *website* tersebut dianggap sangat berguna dan sangat layak untuk digunakan.

Kata kunci: *Evaluasi, EUCS, PMB, website*

ABSTRACT

Widya Dharma University Pontianak is a university that in the implementation of all its business processes has utilised the help of information technology, one of which is in the process of admitting new students (PMB). The website-based technology has been used and provides satisfaction for the university because it facilitates the process of presenting information and managing data related to new student admissions. However, when viewed from the perspective of new students themselves, the use of the website has never been evaluated so that the level of satisfaction is unknown. Therefore, it is necessary to conduct an evaluation to find out this so that it can provide recommendations for improving the functions and services of the PMB website. The evaluation carried out applies the End User Computing Satisfaction (EUCS) method by involving 292 respondents from website users who are new students in the 2024/2025 academic year period. Based on the results of the TCR calculation, it is known that the average TCR value of each dimension is above 81% and is included in the very high category, so the five (5) hypotheses built, namely H1, H2, H3, H4 and H5, each of which states that the results of the calculation of the TCR value of the dimensions of content, accuracy, format, ease of use and timeliness are included in the very high category scale, are concluded to be acceptable. These results illustrate the positive perception of the respondents, which means that the respondents' satisfaction level is very high with the PMB website, so that the website is considered very useful and very feasible to use.

Keywords: Evaluation, EUCS, PMB, website

Pendahuluan

Teknologi informasi telah masif diterapkan dengan maksud mendukung jalannya proses bisnis serta pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi agar dapat memberikan layanan terbaik bagi setiap pihak yang berkepentingan. Fenomena ini terjadi disebabkan oleh perubahan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting di berbagai bidang karena teknologi informasi didesain dan dibangun sesuai kebutuhan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas semua proses, termasuk bidang pendidikan (Tjiptabudi dan Bernardino, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi yang semakin masif berjalan beriringan dengan perkembangan internet yang pesat sehingga munculah teknologi informasi berbasis *online* yang dikenal bernama *website*. Berdasarkan hasil survei (APJII, 2022), penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Dalam rentang waktu 2021-2022, sudah sebanyak 210 juta (77,02%) dari total penduduk Indonesia yang mengakses internet dengan penetrasi internet tertinggi dengan persentase sebesar 99,16% dilakukan oleh kelompok umur 13-18 tahun yakni para remaja usia sekolah menengah hingga kuliah.

Universitas Widya Dharma Pontianak sebagai perguruan tinggi yang mengedepankan penggunaan teknologi informasi memutuskan strategi yang tepat sesuai dengan perkembangan internet yang sedang terjadi dengan membangun dan mengimplementasikan berbagai teknologi informasi yang bersifat daring untuk mendukung pelaksanaan seluruh proses bisnisnya, salah satunya yakni pada proses penerimaan mahasiswa baru (PMB) berbasis *website*.

Adapun teknologi yang berbasis *website* tersebut telah digunakan dan memberikan kepuasan bagi pihak perguruan tinggi karena mempermudah proses penyebaran

informasi dan pengelolaan data yang berkaitan dengan penerimaan mahasiswa baru, namun dari perspektif mahasiswa baru sendiri tidak diketahui seberapa besar tingkat kepuasannya. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi untuk menjawab kebutuhan tersebut sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan fungsi dan layanan dari *website* PMB. Karena bagaimanapun juga, sebuah layanan teknologi informasi perlu dievaluasi sehingga dapat menjawab pertanyaan tentang seberapa besar pemenuhan kepuasan pengguna dan seberapa besar kesesuaian pengoperasian dengan kebutuhan dan harapan pengguna (Tjiptabudi, 2021).

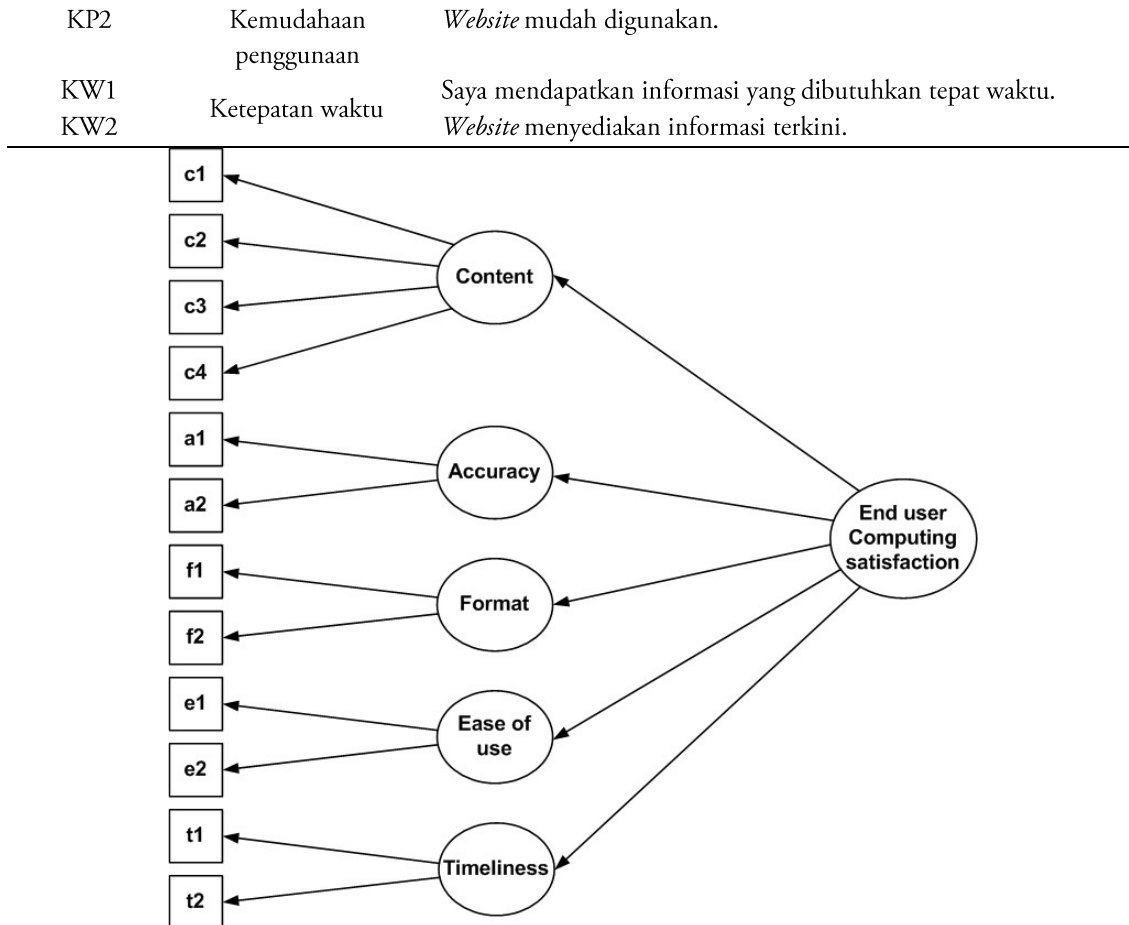
Berdasarkan kondisi dan fakta yang telah dipaparkan, maka evaluasi terhadap *website* PMB untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mahasiswa baru dan keberhasilan layanan *website* perlu dilakukan dengan memanfaatkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode

Dalam penelitian ini, diterapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk melaksanakan evaluasi secara holistik terhadap penggunaan teknologi informasi serta pengalaman pengguna akhirnya (Tjiptabudi, et al., 2018). Metode ini merupakan metode evaluasi untuk mengukur kepuasan terhadap semua aspek teknologi berdasarkan persepsi pengguna akhir, dengan menilai beberapa dimensi yakni konten (*content*), format (*format*), akurasi (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll dan Torkzadeh, 1988). Model metode EUCS dan indikator-indikatornya setelah dilakukan penyesuaian sebagai instrumen penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 dan Gambar 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen penelitian berdasarkan metode EUCS

| Kode | Dimensi | Indikator |
|------|---------|---|
| K1 | Konten | <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan. |
| K2 | | Konten informasi memenuhi kebutuhan saya. |
| K3 | | <i>Website</i> memberikan laporan lebih dari apa yang dibutuhkan. |
| K4 | | <i>Website</i> memberikan informasi yang memadai. |
| A1 | Akurasi | <i>Website</i> akurat. |
| A2 | | Saya puas dengan keakuratan <i>website</i> ini. |
| F1 | Format | Luaran disajikan dalam format yang berguna. |
| F2 | | Informasinya jelas. |
| KP1 | | Tampilan <i>website</i> ramah pengguna. |



Gambar 1. Model metode EUCS

Dalam penelitian ini, objeknya adalah pengguna akhir *website* PMB (mahasiswa baru) tahun akademik 2024/2025 dengan jumlah populasi untuk penelitian adalah 1067 orang. Mengingat jumlah tersebut cukup besar maka perlu dilakukan perhitungan penentuan jumlah sampel yang ideal menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2016) dengan 5% toleransi kesalahan sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 292 orang yang dibutuhkan sebagai responden dalam penelitian ini.

Untuk teknik pengambilan sampelnya digunakan teknik *simple random sampling* yang merupakan teknik pemilihan sampel yang melihat besarnya kesempatan yang sama dari setiap orang dalam populasi untuk terpilih sebagai sampel atau dengan kata lain tanpa memandang karakteristik individu dalam populasi. Adapun tujuan utama dari teknik ini yaitu untuk memastikan bahwa sampel yang diambil merupakan representasi dari populasi, sehingga hasil analisis dapat digeneralisasikan ke populasi secara keseluruhan (Sugiyono, 2016).

Data yang diolah merupakan jenis data primer dengan sumber data dari responden berupa data tanggapan

terhadap instrumen yang telah disediakan dan kemudian dianalisis secara statistik deskriptif. Statistik deskriptif sendiri adalah analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan, dengan cara memberi gambaran atau deskripsi data penelitian dengan jujur dan sebagaimana adanya dengan tidak bermaksud menarik kesimpulan umum. Pada penelitian ini, analisis statistik deskriptif yang digunakan yaitu melalui perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) yang dikembangkan oleh Riduwan (2020) dengan rumus sebagai berikut (Tjiptabudi dan Ndaumanu, 2021):

$$TCR = \frac{RS}{N} \times 100$$

Penjelasan:

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rerata nilai tanggapan responden

n = Nilai skor maksimal

Hasil perhitungan TCR kemudian diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan rentang skala seperti yang disajikan pada Tabel 2 dan dideskripsikan.

Tabel 2. Rentang skala hasil perhitungan TCR

| Nilai TCR | Kategori |
|------------------|---------------|
| 0% ≤ TCR < 21% | Sangat rendah |
| 21% ≤ TCR < 41% | Rendah |
| 41% ≤ TCR < 61% | Cukup tinggi |
| 61% ≤ TCR < 80% | Tinggi |
| 81% ≤ TCR ≤ 100% | Sangat tinggi |

Hipotesis yang dikembangkan dan akan diuji melalui penelitian ini terdiri atas lima (5) hipotesis yang disajikan pada Tabel 3:

Tabel 3. Hipotesis penelitian

| Hipotesis | |
|-----------|--|
| H1 | Indikator kinerja dimensi konten sangat tinggi/TCR >= 81%. |
| H2 | Indikator kinerja dimensi akurasi sangat tinggi/TCR >= 81%. |
| H3 | Indikator kinerja dimensi format sangat tinggi/TCR >= 81%. |
| H4 | Indikator kinerja dimensi kemudahan penggunaan sangat tinggi/TCR >= 81%. |
| H5 | Indikator kinerja dimensi ketepatan waktu sangat tinggi/TCR >= 81%. |

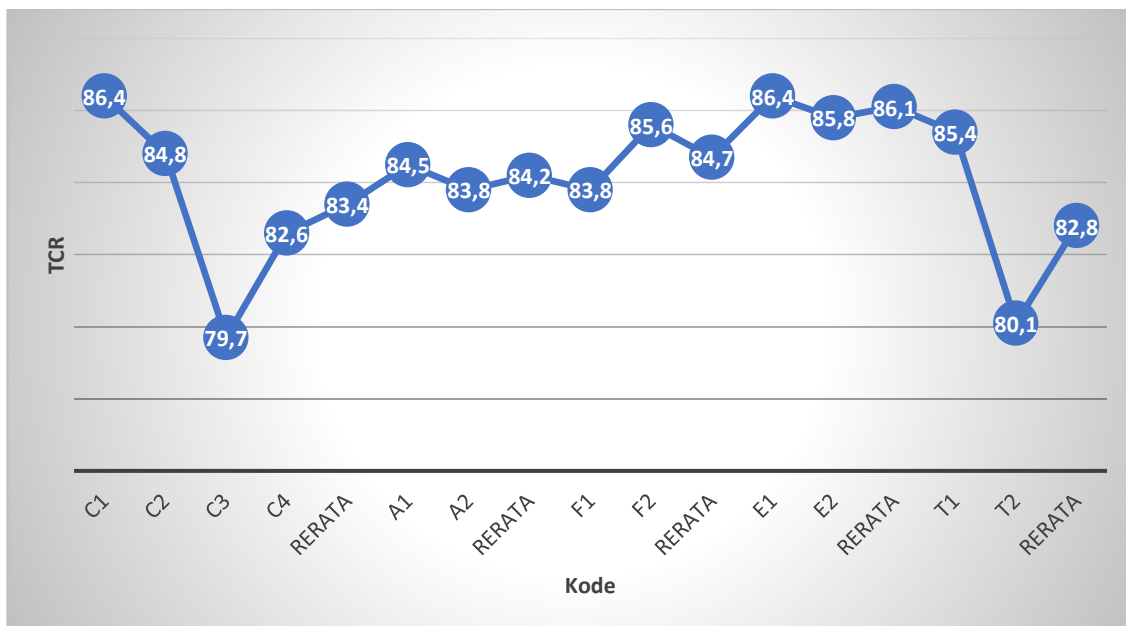
setuju (bobot 1), tidak setuju (bobot 2), ragu-ragu atau netral (bobot 3), setuju (bobot 4), dan sangat setuju (bobot 5). Hasil analisis statistik deskriptif dengan menggunakan perhitungan TCR yang dilakukan berdasarkan tanggapan dari 292 responden disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil analisis statistik deskriptif

| Dimensi | Kode | TCR | Kategori |
|----------------------|--------|------|---------------|
| Konten | K1 | 86,4 | Sangat tinggi |
| | K2 | 84,8 | Sangat tinggi |
| | K3 | 79,7 | Tinggi |
| | K4 | 82,6 | Sangat tinggi |
| Akurasi | Rerata | 83,4 | Sangat tinggi |
| | A1 | 84,5 | Sangat tinggi |
| | A2 | 83,8 | Sangat tinggi |
| Format | Rerata | 84,2 | Sangat tinggi |
| | F1 | 83,8 | Sangat tinggi |
| | F2 | 85,6 | Sangat tinggi |
| Kemudahan penggunaan | Rerata | 84,7 | Sangat tinggi |
| | KP1 | 86,4 | Sangat tinggi |
| | KP2 | 85,8 | Sangat tinggi |
| Ketepatan waktu | Rerata | 86,1 | Sangat tinggi |
| | KW1 | 85,4 | Sangat tinggi |
| | KW2 | 80,1 | Tinggi |
| | Rerata | 82,8 | Sangat tinggi |

Hasil Dan Pembahasan

Untuk skala pengukuran instrumen digunakan model skala Likert dengan lima (5) pilihan tanggapan yaitu sangat tidak



Gambar 2. Grafik hasil analisis statistik deskriptif

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat diketahui bahwa nilai rerata TCR dari setiap dimensi berada di atas 81%. Dengan demikian, kelima hipotesis yang menyatakan bahwa indikator kinerja setiap dimensi berada dalam kategori sangat tinggi atau memperoleh nilai TCR lebih besar sama dengan 81% dapat diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan TCR yang menunjukkan rerata nilai TCR dari dimensi konten termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai sebesar 83,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi yang diharapkan sudah memenuhi kebutuhan responden. Pernyataan pada indikator K3 yang menyatakan “*website* memberikan laporan lebih dari apa yang dibutuhkan” memperoleh nilai TCR terendah diantara seluruh indikator yaitu hanya 79,7%. Hal ini dinilai wajar karena *website* yang dibangun hanya untuk keperluan penerimaan mahasiswa baru sehingga luaran-luaran yang tidak berkaitan tentu tidak disediakan. Meskipun indikator K1, K2, dan K4 memperoleh nilai TCR yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, namun bukan berarti tidak memerlukan perbaikan atau pengembangan di masa mendatang. *Website* harus terus melakukan penyempurnaan baik dari segi format maupun isi informasi itu sendiri, karena manajemen konten yang efektif harus memenuhi semua kebutuhan para pemangku kepentingan (Tyrväinen, et al., 2006).

Kepuasan pengguna *website* PMB terhadap aspek akurat diukur berdasarkan 2 (dua) indikator. Nilai rerata TCR dari dimensi akurat menunjukkan angka 84,2% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Meskipun berada pada kategori sangat tinggi, nilai TCR tersebut mengindikasikan bahwa akurasi *website* ini masih dapat ditingkatkan di masa mendatang. Peningkatan akurasi ini penting karena pengambilan keputusan yang tepat dalam sebuah organisasi harus mempunyai dasar informasi yang akurat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dengan melakukan pengujian dan validasi model EUCS terhadap 1.166 responden dari 300 aplikasi berbeda yang memberikan kesimpulan bahwa akurasi lebih penting dalam kepuasan pengguna (Doll, et al., 2004).

Dimensi format ternyata memiliki hasil perhitungan TCR yang hampir sama dengan dimensi akurasi, yang mana hasil ini termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan nilai sebesar 84,7%. Untuk indikator F1 sebanyak 81,25% responden memberikan tanggapan setuju sisanya 18,75% memberikan tanggapan sangat setuju, sedangkan indikator F2 menunjukkan bahwa 87,5% responden menjawab setuju dan sisanya 12,5% menjawab sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek format dan kejelasan laporan dari *website* masih perlu ditingkatkan.

Untuk dimensi kemudahan penggunaan diperoleh nilai rerata TCR sebesar 86,1% dan termasuk dalam rentang skala kategori sangat tinggi. Nilai tersebut merupakan nilai rerata TCL tertinggi dari seluruh dimensi EUCS yang diteliti. Walaupun mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju pada setiap indikator dari dimensi ini, namun terdapat 7,5% responden yang menjawab netral atau ragu-ragu. Fakta tersebut menunjukkan adanya faktor desain antarmuka yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang ada. Adapun standar yang dapat digunakan untuk mendukung pengembangan antarmuka pengguna di masa depan yaitu untuk: 1) menentukan detail tampilan dan penggunaan *behavior interface* adalah dengan menggunakan ISO 14915 dan IEC 61997 yang berisi rekomendasi *interface multimedia*. Panduan yang lebih spesifik untuk penggunaan ikon dapat ditemukan pada ISO/IEC 11581, PDA pada ISO/IEC 18021, dan kontrol kursor pada ISO/IEC 10741; 2) memberikan panduan yang lebih rinci tentang perancangan antarmuka pengguna (ISO 9241 Bagian 12-17); dan 3) menyediakan kriteria untuk evaluasi antarmuka pengguna (ISO/IEC 9126 Bagian 2 dan 3). Namun, atribut desain tampilan yang diperlukan dari sebuah *website* yang akan digunakan tentu lebih bergantung pada sifat pengguna, tugas, dan lingkungan (Bevan, 2001). Selain itu, standar tersebut mensyaratkan tersedianya buku manual, menu bantuan ataupun FAQ untuk mempermudah penggunaan *website*. Dimensi terakhir adalah dimensi ketepatan waktu. Dimensi ini mengukur ketepatan waktu dari *website* dalam proses penyajian informasi. Dari kedua indikator dari dimensi tersebut, diperoleh nilai rerata TCR sebesar 82,8%. Walaupun nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi, namun merupakan nilai rerata TCR terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Indikator KW2 yang menyatakan bahwa “*website* menyediakan informasi terkini” merupakan indikator dengan nilai TCR terendah dalam dimensi ini dengan nilai sebesar 80,1%. Hasil ini memiliki korelasi dengan hasil dari dimensi konten, yang mana *website* PMB digunakan untuk keperluan penerimaan mahasiswa baru sehingga informasi-informasi yang ditampilkan tentu tidak selalu diperbarui. Informasi akan diperbarui ketika menjelang masa penerimaan mahasiswa baru.

Secara umum, hasil analisis statistik deskriptif menggunakan perhitungan nilai TCR yang telah dibahas menunjukkan penilaian positif dari responden terhadap *website* PMB, yang mana hal tersebut menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi sehingga *website* tersebut dianggap sangat berguna dan sangat layak untuk digunakan.

Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus TCR terhadap setiap dimensi, diperoleh informasi bahwa dimensi-dimensi tersebut memperoleh nilai rerata TCR yang berada di atas 81% dan termasuk dalam rentang skala kategori sangat tinggi. Sehingga disimpulkan bahwa lima (5) hipotesis yaitu H1, H2, H3, H4 dan H5 yang masing-masing menyatakan bahwa hasil perhitungan indikator dari seluruh dimensi EUCS termasuk dalam kategori sangat tinggi dapat diterima. Hal ini mendeskripsikan persepsi positif dari responden terhadap *website* PMB, yang berarti bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* sangat tinggi sehingga *webiste* tersebut dianggap sangat berguna dan sangat layak untuk digunakan.

Selain itu, untuk pengembangan *website* PMB lebih lanjut perlu memperhatikan implikasi dari hasil penelitian ini, terutama pada indikator-indikator yang memperoleh nilai paling rendah di antara seluruh indikator.

Pustaka Acuan

- APJII. (2022). Profil Internet Indonesia 2022”, June 2022, [Online]. Available: <https://survei.apjii.or.id/> [Retrieved: 25 July 2024].
- Bevan, N. (2001). International Standards for HCI and Usability. *International Journal Human-Computer Studies*, vol. 55, issue 4. Edisi Oktober 2001. Hal. 533-552. DOI: <https://doi.org/10.1006/ijhc.2001.0483>.
- Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, Hal. 259-274. DOI: <https://doi.org/10.2307/248851>.
- Doll, W.J., Xiadong, D., Raghunathan, T.S., Torkzadeh, G., and Xia, W. (2004). The Meaning and Measurement of User Satisfaction: a Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 1, Edisi online Desember 2014. Hal. 227-262. DOI: <https://doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789>.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptabudi, F.M.H., Igon, S.S. dan Bernardino, R. (2018). Evaluation Of User Satisfaction For Passer Border Information System: The State Of Indonesia And Timor-Leste. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, volume 14, issue 1, Edisi April 2018. Hal. 9-14.
- Tjiptabudi, F.M.H. dan Bernardino, R. (2021). Indonesia Terrestrial Border Control Information System And Business Processes Alignment. *International Journal of Business Process Integration and Management*, vol. 10, no. 1, Edisi Februari 2021. Hal. 51-61. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJBPIIM.2020.113114>.
- Tjiptabudi, F.M.H. dan Ndaumanu, R.I. (2021). Penerapan Metode Hot-Fit Dalam Evaluasi iClass Sebagai Media Pembelajaran Daring. *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi*, Vol 4, No.1, Edisi November 2021. Hal. 27-34. DOI: <https://doi.org/10.33084/jsakti.v4i1.2796>.
- Tjiptabudi, F.M.H. (2021). Analisis Kekayaan Media Dan Kegunaan Sistem Layanan Aspirasi Dan Informasi. *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 2, Edisi Mei 2021. Hal. 18-28. DOI: <https://doi.org/10.33084/jsakti.v3i2.2229>.
- Tyrväinen, P., Päivärinta, T., Salminen, A. and Livari, J. (2006). Characterizing the Evolving Research on Enterprise Content Management. *European Journal of Information Systems*, vol. 15, no. 6, Edisi online Desember 2017. Hal 627-634. DOI: <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000648>.