

Analisis Kepuasan Pengguna Pada Learning Management System Classes Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

Oleh:

Dwi Yana Wijaya^{1*}, Ahyar Muawwal², Renny³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Kharisma Makassar

e-mail: [1dwiyanawijaya_18@kharisma.ac.id](mailto:dwiyanawijaya_18@kharisma.ac.id), [2ahyar@kharisma.ac.id](mailto:ahyar@kharisma.ac.id), [3renny@kharisma.ac.id](mailto:renny@kharisma.ac.id)

Abstrak: Classes adalah sebuah layanan Learning Management System untuk membantu guru dalam menyampaikan materi dan melakukan pengawasan belajar kepada siswa. Penelitian dilakukan untuk mengetahui sebuah kualitas layanan dengan cara menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan website classes. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS) metode ini digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna dengan membandingkan kenyataan dan harapan. Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan 5 variabel yaitu content, accuracy, format, timeliness dan ease of use. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik non probability sampling pemilihan dilakukan secara acak. Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil uji R diketahui determinasi 0.944 artinya X yang terdiri dari content, accuracy, format, ease of use dan timeliness secara simultan memberikan pengaruh terhadap Y sebesar 0,880 atau 88.0 %. Artinya dari 55 responden menghasilkan 48 responden merasa puas dengan website classes. Berdasarkan uji T ada 2 variabel yang tidak berpengaruh terhadap Y yaitu content dan format dan terdapat 3 variabel X yang berpengaruh terhadap Y. Pada variabel content dan format responden kurang merasa puas sedangkan pada accuracy, timeliness dan ease of use merasa puas dengan 3 variabel tersebut.

Kata kunci: website, classes, end user computing satisfaction

Abstract: Classes is an Learning Management System service to assist teachers in delivering material and supervising student learning. The study was conducted to determine the quality of service by analyzing user satisfaction in using the website class. In this study, the method used is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to analyze user satisfaction by comparing reality and expectations. The EUCS method measures user satisfaction based on five variables, namely content, accuracy, format, timeliness and ease of use. The sampling is done by non-probability sampling technique The selection is done randomly. Based on the results of this study based on the results of the R test, it is known that the determination of 0.944 means that X which consists of content, accuracy, format, ease of use and timeliness simultaneously gives an effect on Y of 0.880 or 88.0%. This means that from 55 respondents, 48 respondents were satisfied with the website class. Based on the T test there are 2 variables that have no effect on Y, namely content and format and there are 3 X variables that affect Y. In the content and format variables respondents are not satisfied while on accuracy, timeliness and ease of use they are satisfied with these 3 variables.

Keywords: website, classes, end user computing satisfaction

1. PENDAHULUAN

Classes adalah sebuah layanan LSM untuk membantu guru dalam menyampaikan materi dan melakukan pengawasan belajar kepada siswa. Classes didirikan pada tahun 2021

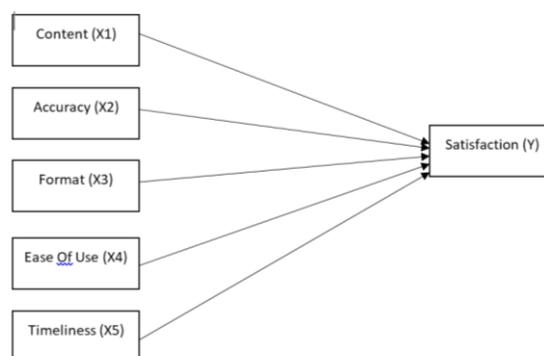
* Corresponding author : Dwi Yana Wijaya dan dwiyanawijaya_18@kharisma.ac.id

oleh *team developer Healthy*. Tujuan didirikan *website Classes* untuk membantu guru dan pengajar dalam menyampaikan materi dan pengawasan belajar siswa selama sekolah dari rumah. Untuk menghasilkan suatu layanan yang berkualitas, apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka diperlukan sebuah pengujian. Pengujian dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *website* dengan menganalisis kepuasan pengguna pada saat digunakan. Dengan mengetahui kepuasan pengguna kita dapat mengetahui layanan tersebut berkualitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction*. Hasil pengujian tersebut akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website Classes* dan menjadi alat ukur untuk keberhasilan *website Classes* dan evaluasi tersebut akan menjadi pedoman untuk memperbaiki *website Classes*. *Website Classes* dapat diakses melalui link <https://orClasses.site/login>.

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui kualitas sebuah *website* dengan menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan *website Classes*?
2. Apakah variabel yang terdapat pada *website Classes* mempengaruhi kepuasan pengguna?

Content, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* dalam analisis kepuasan pengguna sangat mempengaruhi kualitas *website Classes*. Penelitian ini menggunakan desain kausal untuk membuktikan hubungan antara sebab dan akibat dari beberapa variabel. Penelitian kausal biasanya menggunakan eksperimen yaitu dengan mengendalikan independen variabel. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui bagaimana sebuah variabel dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berupa kelengkapan isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*fomat*), kemudahan pengguna (*ease of user*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction*. Hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS seperti ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *website Classes* dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Terdapat kelima variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website Classes*. Variabel tersebut adalah

content, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, sehingga dirumuskan lima hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1. H1 : Variabel *content* (X1) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan *website Classes*.
2. H2 : Variabel *accuracy* (X2) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan *website classes*.
3. H3 : Variabel *format* (X3) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan *website Classes*.
4. H4 : Variabel *ease of use* (X4) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan *website Classes*.
5. H5 : Variabel *timeliness* (X5) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam menggunakan *website Classes*.

Maksud dan tujuan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan *website Classes* sebagai media untuk memantau kegiatan siswa selama belajar online.

Berikut ini adalah penelitian terkait dalam menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*, diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Azzah, Yesica Aprilla Putri Adian dan Wasis Budiarto pada tahun 2020. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna *E-health*. *E-health* merupakan layanan yang dirancang untuk masyarakat dalam bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan sebagai basis pengetahuannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna mobile *E-health* di 5 puskesmas kota Surabaya, metode yang digunakan dalam penelitian adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [1]. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan saat menggunakan aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Angelina Simaremare dan Agus Juniadi, M.Kom pada tahun 2020. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pengguna menggunakan *E-learning*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian terhadap pemanfaatan *E-learning* di Universitas Unika Atma Jaya. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki lima variabel isi akurat, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aja Sugandi dan R.M. Nasrul Halim pada tahun 2019. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis *end user computing satisfaction* (EUCS) pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi mobile UBD [3]. Aplikasi UBD mobile mahasiswa adalah sebuah aplikasi berbasis android yang dibuat untuk memudahkan mahasiswa UBD untuk memudahkan kegiatan kuliah seperti melihat kartu hasil studi. Penelitian ini

menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang membahas lima variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita dan Dewi Surhati Ningsih pada tahun 2020. Membahas tentang Analisis Pengaruh Implementasi *E-Learning* Vilep Di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan Eucs. *E-Learning* Vilep merupakan sistem pendukung dalam proses belajar mengajar yang ada di Poltekkes Kemenkes Palembang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-learning* vilep di Poltekkes kemenkes Palembang dengan menggunakan model kepuasan EUCS yang terdiri dari lima faktor yaitu isi (*content*), ketepatan waktu (*timeliness*), bentuk (*format*), keakuratan (*accuracy*) dan kemudahan pengguna (*ease of use*) [4]. Proses pengumpulan data menggunakan observasi dan penyebaran kuesioner kepada pengguna *E-learning*. Teknik pengambilan sampel menggunakan tingkat kepuasan pengguna *e-learning* pengambilan sampel menggunakan random menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 352 reponden. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna *E-learning* vilep secara simultan menunjukkan semua variabel terpenuhi dan dilihat dari analisis korelasi diperoleh R^2 sebesar 0,854 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness sebesar 85,4%.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus Wima Nurosyidi pada tahun 2020. Membahas tentang Analisis Kepuasan Mitra Gojek Terhadap Aplikasi Gojek *Driver* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Aplikasi gojek merupakan aplikasi yang digunakan oleh driver untuk menerima pemesanan dari pengguna atau masyarakat yang memerlukan bantuan jasa. Aplikasi driver gojek didesain seperti halnya dengan aplikasi yang digunakan pengguna. Metode yang digunakan EUCS yang merupakan sebuah metode mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, objek penelitian adalah driver Go-Jek. Penelitian dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner. Pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian berdasarkan uji secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa lima variabel EUCS yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* pada aplikasi Go-Jek *driver* terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 10,8 % [5].

Penelitian yang dilakukan oleh Indah Kurniasih dan Desi Pibriana pada tahun 2021. Membahas tentang Pengaruh Kepuasan Pegguan Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan EUCS. *E-commerce* salah satu hasil dari berbisnis dengan menggunakan teknologi internet. *E-commerce* merupakan suatu proses bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik. Salah satu *E-commerce* yang ada di Indonesia adalah PT. ABC Internasional Indonesia. Pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 2015. Pada tahun 2017, aplikasi belanja online ini mencatat 80 juta unduhan aplikasi dan lebih dari 180 juta produk lebih dari empat juta wirausaha, hingga saat ini aplikasi belanja online berbasis mobile

yang paling banyak melakukan penilaian dalam setiap transaksi yang dilakukannya, baik itu transaksi konvensional maupun transaksi digital. Metode EUCS sebagai evaluasi keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut. Pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan kuesioner dan studi literatur. Hasil analisis data 5 hipotesis yang diajukan semua hipotesis tersebut diterima. Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diajukan semua hipotesis tersebut diterima dan variabel *content* (X1), variabel *accuracy* (X2), variabel *format* (X3), variabel *ease of use* (X4), variabel *timeliness* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online*. Sedangkan berdasarkan hasil dari analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel *content* (X1), variabel *accuracy* (X2), variabel *format* (X3), variabel *ease of use* (X4), variabel *timeliness* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online* [6]. Hasil yang didapat dari nilai F hitung dan tingkat signifikan menunjukkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online*.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Laeli dan Dwi Krisbiantoro pada tahun 2021. Membahas tentang Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. Sistem *E-learning* dapat digunakan sebagai sarana untuk kegiatan dibidang pendidikan. Pendidikan sistem *E-learning* yang berjalan di universitas Amikom Purwokerto. Metode yang digunakan EUCS yang merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi lima variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, studi pustaka dan membagikan kuesioner [7]. Kesimpulan dari penelitian untuk meningkatkan kualitas dari sistem *E-learning*, faktor *content* adalah yang sangat kuat. Maka, fokuskan terlebih dahulu pada bagian tersebut agar kepuasan pengguna tetap terjaga, dan selanjutnya dapat dilanjutkan untuk memperbaiki *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

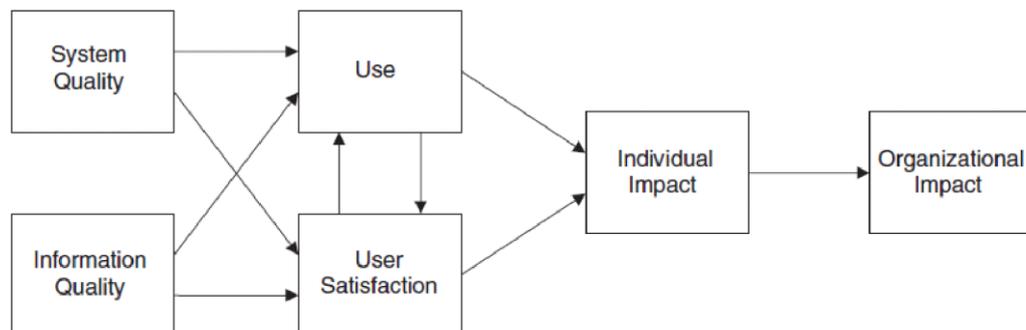
Penelitian yang dilakukan oleh Muhammda Mukhlis pada tahun 2021. Membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekan Baru Menggunakan Metode EUCS. Mobile JKN merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk memungkinkan peserta BPJS mengakses layanan secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Dengan menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup dari 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini dilakukan menggunakan simple random sampling dengan pengambilan sampel berjumlah 80 pengguna. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, serta alat pengolahan data menggunakan *software* SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif terhadap 5 variabel EUCS terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Fitri Rahayu pada tahun 2020. Membahas tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG *In Your Hand* Dengan Metode *End User Computing Satisfaction*. UG *In Your Hand* merupakan aplikasi *student access mobile* berbasis Java untuk mahasiswa Universitas Gunadarma. Aplikasi ini berisi informasi mengenai akademik, informasi kursus dan *workshop*, informasi portofolio mahasiswa, aktivasi *student site*, layanan untuk mendaftar seminar, serta permohonan pembuatan surat keterangan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi UG *In Your Hand*. Metode yang digunakan adalah EUCS. Jenis penelitian kuantitatif dan pengambilan sampel dilakukan secara *random* [9]. Hasil penelitian hasil variabel menunjukkan sebagian besar mahasiswa puas dengan variabel format dan merasa kurang puas dengan sistem. Nilai rata – rata mendekati nilai maksimum yang berarti responden memberikan skor cukup tinggi untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner. Dari semua instrumen, hanya ada dua instrumen yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y), yaitu *ease of use* (X4) dan *timeliness* (X5). Sedangkan instrumen lainnya, yaitu *content* (X1), *accuracy* (X2) dan *format* (X3) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (Y).

Berikut teori – teori yang mendukung penelitian sebagai berikut:

a. Kepuasan

Menurut Delone dan Mclean (2003), kepuasan pengguna digunakan sebagai pengganti efektivitas sistem informasi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.



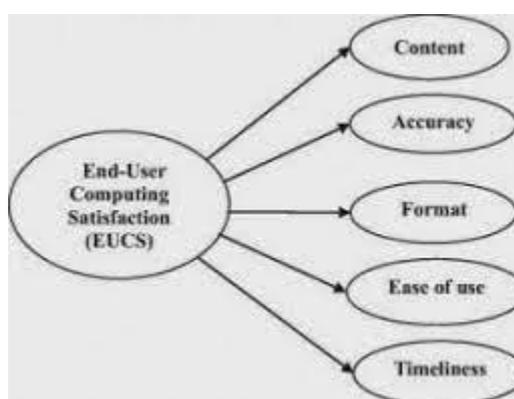
Gambar 2. Model Kesuksesan sistem informasi Dione dan McLean 1992

Menurut Yamin & Ramayah (2011) kepuasan adalah keadaan subjektif dari kepuasan dimana orang merasa senang dengan pencapaian mereka dengan beberapa usaha. Pada umumnya kepuasan pengguna sering diartikan sebagai perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan dari suatu produk.

Menurut Armstrong (2006) kepuasan pengguna merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kinerja di bawah harapan maka pengguna akan merasa kecewa. Kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi pengguna akan puas.

b. End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem software aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *End User Computing Satisfaction* sebuah sistem informasi evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut. Menurut (Doll, 1988 & Torkzadeh, 1991) evaluasi dengan menggunakan model EUCS lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem.



Gambar 3. Model End User Computing Satisfaction

Berikut penjelasan dari setiap indikator ukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS) :

1. Kelengkapan isi (*Content*)

Content mengukur kepuasan pengguna dilihat dari suatu sistem, sistem berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem. Content menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, modul dan informasi yang diberikan sistem tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data sistem menerima inputan kemudian mengolah menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan seberapa sering sistem menghasilkan output, ketika mengolah input dari pengguna dapat dilihat juga seberapa sering error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Bentuk (*Format*)

Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan sistem, tampilan menarik dari sistem pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

4. Kemudahan pengguna (*Ease Of Use*)

Ease of use mengukur pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real time yang berarti permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan akan langsung di proses output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

6. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

B. Populasi dan sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian sebagai wakil dari anggota populasi. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian dengan rumus slovin ditunjukkan pada persamaan 1.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (1)$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar error

Penarikan sampel *non probability* merupakan suatu prosedur subjektif yang dalam hal ini kerangka sampelnya tidak tersedia. Setiap elemen populasi tidak memiliki peluang atau probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan pribadi (Singarimbun, 2008).

2. METODE PENELITIAN

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian yang mengungkapkan kasus tertentu. Jenis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif merupakan metode penelitian yang memperlihatkan hasil dari suatu pengumpulan data kuantitatif atau statistic seperti survei [10]. Untuk mendapatkan data kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai media pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut sugiyono (2016) adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberikan langsung kepada pengumpul atau peneliti. Sumber data didapatkan dengan melakukan wawancara.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara merupakan interaksi atau komunikasi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Wawancara dilakukan kepada narasumber dengan memberikan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan. Dengan membagikan kuesioner yang dilakukan secara tertutup menggunakan google form, kuesioner berisi tentang pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang berhubungan dengan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Skala penilaian pada kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1: Skla likert penilaian kuesioner

Angka	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Metode yang digunakan End User Computing Satisfaction dengan menggunakan tools SPSS. SPSS adalah *Statistical Product and Service Solutions* merupakan program analisis statistika yang digunakan untuk melakukan pengolahan data dan menganalisis. Penelitian ini akan dilakukan beberapa pengujian yaitu : (1) Uji Validitas, (2) Uji Reabilitas, (3) Uji R, (4) Uji T dan (5) Uji F.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Populasi dan Sampel

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna website Classes menggunakan metode End User Computing Satisfaction. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kelima variabel EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*).

Penelitian dilakukan pada SMAN 2 Makassar. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi penelitian yang ditetapkan adalah guru dan siswa. Populasi yang menggunakan classes sebanyak 65 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *non probability* sampling pemilihan anggota untuk penelitian secara acak. Metode pengambilan sampel ini bukan proses seleksi tetap atau standar. Dalam teknik ini tidak semua elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel. Maka dari itu jumlah populasi sebanyak 65 orang akan tetapi yang dijadikan sampel sebanyak 55 orang. Jumlah sampel didapatkan dengan melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 5% sebagai berikut.

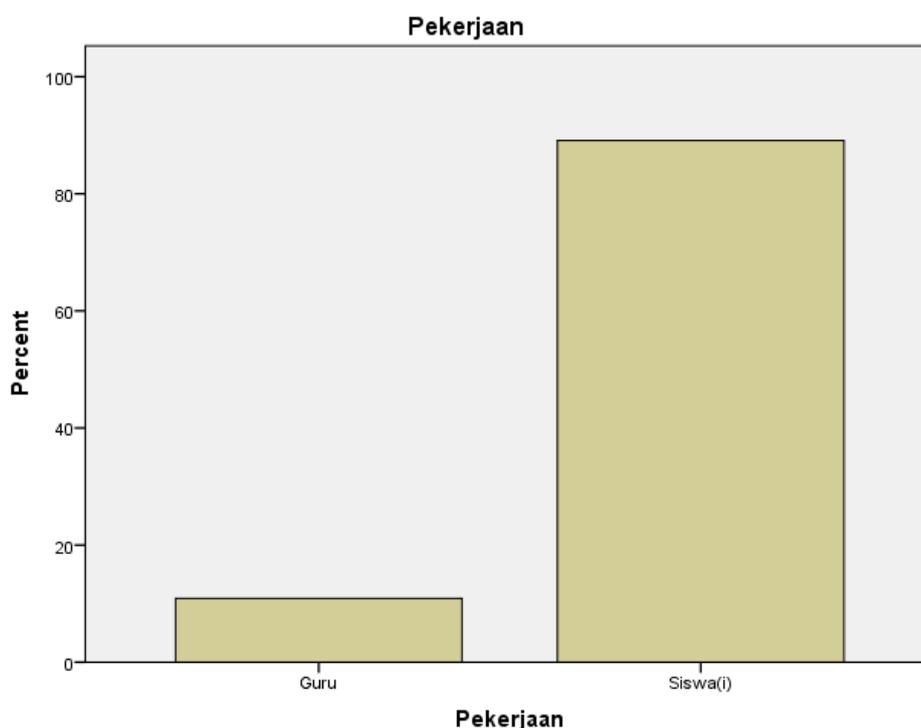
$$n = \frac{65}{1 + 65(0,05)^2}$$

$$n = 55,79 \text{ (55 responden)}$$

Jumlah sampel yang didapatkan adalah 55 responden yang terdiri dari guru dan siswa. Jumlah guru dalam penelitian ini adalah 6 orang sedangkan jumlah siswa 49 orang. Rincian jumlah responden ditunjukkan pada Tabel 2 dan Gambar 4.

Tabel 2: Jumlah Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru	6	10.9	10.9	10.9
	Siswa(i)	49	89.1	89.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	



Gambar 4 diagram responden

3.2 Pembahasan

Dalam penelitian ini dilakukan kelima pengujian untuk membuktikan hipotesis kepuasan pengguna yang menggunakan website Classes.

1) Hasil uji validitas

Uji hasil validitas diukur dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan ketentuan jika r hitung > r tabel maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini dapat

dilihat rtabel sebesar 0.266, nilai *pearson correlation* > nilai perbandingan rtabel. Maka item tersebut valid diuji melalui program SPSS diuraikan pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Content(X1)			
C1	0.737	0.266	Valid
C2	0.735	0.266	Valid
C3	0.703	0.266	Valid
Accuracy(X2)			
A1	0.535	0.266	Valid
A2	0.610	0.266	Valid
A3	0.582	0.266	Valid
A4	0.769	0.266	Valid
Format(X3)			
F1	0.801	0.266	Valid
F2	0.661	0.266	Valid
F3	0.780	0.266	Valid
Timeliness(X4)			
T1	0.778	0.266	Valid
T2	0.803	0.266	Valid
Ease Of Use(X5)			
E1	0.722	0.266	Valid
E2	0.735	0.266	Valid
E3	0.778	0.266	Valid
E4	0.812	0.266	Valid
Satisfaction(Y)			
S1	0.718	0.266	Valid
S2	0.778	0.266	Valid
S3	0.812	0.266	Valid

2) Hasil uji reabilitas

Uji hasil reliabilitas untuk menguji kekonsistenan instrument untuk mengukur data. Dalam penelitian ini. Syarat untuk menyatakan realibel adalah dengan membandingkan hasil uji reabilitas seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4. Jika setiap variabel > 0.6 berarti variabel tersebut realibel. Dapat dilihat *Cronbach's Alpha* 0.946 > 0.6 berarti variabel tersebut realibel.

Tabel 4: Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	18

3) Hasil uji R

Uji hasil R digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh X terhadap Y. Uji hasil R dengan menggunakan SPSS dapat dilihat dari Tabel 3 model summary.

Tabel 3: Hasil Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 ^a	.891	.880	.605

a. Predictors: (Constant), Timeliness(X5), Accuracy(X2), Ease Of Use(X4), Content(X1), Format(X3)

Dalam tabel model summary menjelaskan X terhadap Y menjelaskan besarnya nilai korelasi atas hubungan R sebesar 0.944 dan menjelaskan besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai R. Square sebesar 0.891 dan pengaruh X terhadap Y 89,1%.

4) Hasil uji T

Uji hasil signifikansi parameter uji T dilakukan untuk menguji hipotesis semua variabel satu sampai dengan variabel kelima. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian menggunakan taraf signifikansi 0.05 dari 2 sisi, serta membandingkan variabel.

Tabel 4: Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.140	.499		-.281	.780
	Total(X1)	.078	.074	.093	1.064	.293
	Total(X2)	-.110	.045	-.176	-2.468	.017
	Total(X3)	.019	.065	.026	.293	.771
	Total(X4)	.687	.075	.689	9.221	.000
	Total(X5)	.197	.057	.330	3.453	.001

a. Dependent Variable: Total Satisfaction

Berdasarkan hasil uji T pada Tabel 4 diketahui ada beberapa variabel X yang tidak berpengaruh terhadap variabel Y dan terdapat juga beberapa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

- a. Hasil uji t variabel *content* (X1) nilai signifikansi dari variabel content (X1) sebesar 0.293 lebih besar dari nilai alpha 0.05 dan nilai t hitung sebesar 1.064. Karena t hitung 1.064 kurang dari 1,677 maka dapat disimpulkan varibel content (X1) tidak ada pengaruh *Content* (X1) terhadap *Satisfaction* (Y).

- b. Hasil uji variabel *accuracy* (X2) nilai signifikansi dari variabel *accuracy* (X2) sebesar 0.017 lebih besar dari alpha 0.05 dari nilai t hitung sebesar -2.468 kurang dari 1,667 maka dapat disimpulkan tidak ada pengaruh variabel *Accuracy* (X2) terhadap *satisfaction* (Y).
- c. Hasil uji variabel *format* (X3) nilai signifikansi dari variabel *format* (X3) sebesar 0.771 lebih besar dari nilai alpha 0.05 dan nilai t hitung sebesar 0.293 kurang dari 1,677 maka dapat disimpulkan *format*(x3) tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*(Y).
- d. Hasil uji variabel *ease of use*(X4) nilai signifikansi dari variabel *ease of use* (x4) sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05 dan nilai t hitung sebesar 9.221 lebih besar dari 1,677 maka dapat disimpulkan *ease of use*(X4) berpengaruh terhadap *Satisfaction*(Y).
- e. Hasil uji variabel *timeliness* (X5) nilai signifikansi dari variabel *timeliness* (X5) sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai alpha 0.05 dan nilai t hitung 3.453 lebih besar dari 1,677 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh *timeliness*(X5) terhadap *Satisfaction*(Y).

5) Hasil Uji F

Hasil uji F digunakan untuk mengetahui secara keseluruhan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). jika nilai sig < 0,05, atau Fhitung lebih besar dari Ftabel maka terdapat pengaruh terhadap variabel Y dan nilai sig > 0,05 atau Fhitung lebih kecil dari Ftebal maka tidak terdapat pengaruh terhadap Y. Tabel 4 adalah hasil uji F dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4: Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146.190	5	29.238	79.954	.000 ^b
	Residual	17.919	49	.366		
	Total	164.109	54			

a. Dependent Variable: Total Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness(X5), Accuracy(X2), Ease Of Use(X4), Content(X1), Format(X3)

Diketahui nilai signifikansi dari pengaruh variabel X secara simultan terhadap Y sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan Fhitung 79.954 lebih besar dari Ftabel 2,40. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji R diketahui determinasi 0.944 artinya X yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelinss* secara simultan memberikan pengaruh terhadap Y sebesar 0,880 atau 88.0 %. Artinya dari 55 responden menghasilkan 48 responden merasa

puas dengan website Classes. Berdasarkan uji T ada 2 variabel yang tidak berpengaruh terhadap Y yaitu *content* dan *format* dan terdapat 3 variabel X yang berpengaruh terhadap Y.

Pada variabel *content* dan *format* responden kurang merasa puas sedangkan pada *accuracy*, *timeliness* dan *ease of use* responden merasa puas dengan 3 variabel tersebut. Secara keseluruhan dapat dikatakan tidak semua variabel mempengaruhi kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna cukup hanya dengan yang *accuracy*, *timeliness* dan *ease of use*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.
- [2] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020, doi: 10.32520/stmsi.v9i1.625.
- [3] D. A. Simaremare, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Menggunakan End User Computing Satisfaction," *J. Infortech*, vol. 2, no. 2, pp. 250–257, 2020, doi: 10.31294/infortech.v2i2.9257.
- [4] Z. Adiputra Golo, E. Garmelia, and J. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang Jl Tirta Agung, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>.
- [5] A. W. Nurosyidi, "Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember," *Monop. Dan Persainganm Usaha Tidak Sehat Pada Perdagang. Prod. Air Minum Dalam Kemasan*, vol. 1, no. 3, pp. 1–56, 2018.
- [6] W. J. Doll, U. S. A. W. Xia, and U. S. A. G. Torkzadeh, "Computing Satisfaction Instrument."
- [7] I. Kurniasih and D. Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.
- [8] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM

- E-LEARNING MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION,”
J. Inf. Syst. Manag., vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021, doi: 10.24076/joism.2021v3i2.473.
- [9] P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, “Tugas Akhir Tugas Akhir,” *J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2010.
- [10] Hardani *et al.*, *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, no. March. 2015.

Lampiran

KUMPULAN PERTANYAAN YANG DIAJUKAN KEPADA PENGGUNA WEBSITE CLASSES							
VARIABEL	PERTANYAAN		LIKERT SKALA PENILAIAN				
			1	2	3	4	5
CONTENT	1	Informasi - informasi yang diberikan oleh website Classes sesuai dengan kebutuhan anda					
	2	Informasi yang dihasilkan oleh website Classes sangat membantu anda dalam menyelesaikan kegiatan sekolah					
	3	Layanan yang terdapat pada website Classes membantu anda sesuai kebutuhan					
ACCURACY	1	Hasil output pada layar sesuai dengan apa yang anda perintahkan atau input					
	2	Tersedia user id dan password bagi pengguna website Classes					
	3	Sistem jarang terjadi error atau kesalahan ketika digunakan					
	4	Informasi yang disampaikan website Classes sudah sesuai					
FORMAT	1	Tampilan antarmuka website Classes sangat mudah, sehingga mudah digunakan					
	2	Komposisi warna website Classes sangat baik sehingga tidak melelahkan mata pengguna					
	3	Ukuran dan jenis huruf jelas dapat terbaca					
EASE OF USER	1	Menyediakan tools yang membantu anda dalam menginput dan mengirim materi atau tugas					
	2	Website Classes dapat diakses kapan saja dan dimana saja					
	3	Website Classes sangat efisien					
	4	Website Classes sangat mudah dipahami					
TIMELINESS	1	Pengguna tidak membutuhkan waktu lama untuk mengakses website Classes					
	2	Cepat dalam merespon perintah					
SATISFACTION	1	Semua informasi materi tersedia di website classes					
	2	Website sangat mudah sehingga tidak membutuhkan waktu yang laman					
	3	Website Classes menampilkan hasil yang baik					