

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KхарISMA TECH MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Oleh:

Abdi Wahyudi¹, Sudirman^{2*}, Arfan Yunus³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK KхарISMA Makassar

e-mail: ¹abdiwahyudi_19@kharisma.ac.id, ²sudirman@kharisma.ac.id,

³arfanyunus@kharisma.ac.id

Abstrak: KхарISMA Tech merupakan suatu sistem informasi berbasis website untuk media publikasi umum dan mahasiswa sebagai pengguna jurnalnya. Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis, website KхарISMA Tech belum pernah dilakukan analisis kepuasan pengguna sehingga belum diketahui seberapa besar pengaruh website KхарISMA Tech terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, perlunya analisis dengan memperhatikan indikator kepuasan pengguna agar didapatkan acuan untuk dilakukan perbaikan maupun peningkatan pada website KхарISMA Tech. Dalam pengukuran pada kepuasan pengguna terhadap Website KхарISMA tech, pengukuran yang dapat digunakan yaitu End User Computing satisfaction (EUCS), dimana tujuan dari metode EUCS adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan metode pengukuran End User Computing Satisfaction (EUCS) menghasilkan presentase : Content dengan presentase 95%; pada kategori 'Sangat Layak', Accuracy dengan presentase 82%; berada pada kategori 'Sangat Layak', Format dengan presentase 77,33%; pada kategori 'Layak', Ease Of Use dengan presentase 77%; pada kategori 'Layak', Timelines dengan presentase 73,11%; pada kategori 'Layak'. Maka secara garis besar dapat di simpulkan bahwa website KхарISMA Tech 'Layak' digunakan

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, EUCS, KхарISMA tech

Abstract: KхарISMA Tech is a website-based information system for general publication media and students as journal users. Based on the author's observations, the KхарISMA Tech website has never been analyzed for user satisfaction, so it is not yet known how much influence the KхарISMA Tech website has on the level of user satisfaction. Therefore, there is a need for analysis by paying attention to indicators of user satisfaction in order to obtain references for repairs and improvements to the KхарISMA Tech website. In measuring user satisfaction with the KхарISMA Tech Website, the measurement that can be used is End User Computing satisfaction (EUCS), where the purpose of the EUCS method is to determine the level of user satisfaction. Based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) measurement method, the percentages are: Content with a percentage of 95%; in the 'Very Eligible' category, Accuracy with a percentage of 82%; is in the 'Very Eligible' category, Format with a percentage of 77.33%; in the 'Decent' category, Ease Of Use with a percentage of 77%; in the 'Decent' category, Timelines with a percentage of 73.11%; in the 'Eligible' category. Thus, generally speaking, concluded that the KхарISMA Tech website is 'suitable' for use

Keywords: User Satisfaction, EUCS, KхарISMA Tech

1. PENDAHULUAN

* Corresponding author : Sudirman(sudirman@kharisma.ac.id)

Penerapan sistem informasi dalam beberapa bidang memiliki tujuan dalam peningkatan kinerja, efektifitas, produktifitas serta daya saing. Berbagai institusi telah menggunakan sistem informasi dalam manajemennya, bahkan lembaga pendidikan Indonesia sekalipun. Website sebagai pusat informasi dan komunikasi juga sudah banyak digunakan dalam lembaga pendidikan.

Dalam hal ini Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) KHARISMA Makassar mempunyai berbagai sistem informasi salah satunya adalah website Kharisma Tech. Kharisma Tech merupakan suatu sistem informasi berbasis website untuk media publikasi umum dan mahasiswa sebagai pengguna jurnalnya. Kharisma tech memiliki beberapa fitur diantaranya artikel yang berisi kumpulan jurnal dan dapat diakses oleh semua kalangan, kemudian terdapat fitur publikasi jurnal dimana pengguna secara umum website Kharisma Tech dapat melakukan publikasi jurnal pada website Kharisma Tech, Kharisma Tech diterbitkan pada tanggal 16 Februari 2006 oleh Sekolah Tinggi Manajemen dan Ilmu Komputer Kharisma.

Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis dan wawancara pada dengan pengelola website tersebut, website Kharisma Tech belum pernah dilakukan analisis kepuasan pengguna sehingga belum diketahui seberapa besar pengaruh website Kharisma Tech terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, perlunya analisis dengan memperhatikan indikator kepuasan pengguna agar didapatkan acuan untuk dilakukan perbaikan maupun peningkatan pada website Kharisma Tech, dalam hal ini penulis menggunakan metode EUCS dimana metode ini dapat memberikan gambaran apakah pengguna merasa puas menggunakan website Kharisma Tech.

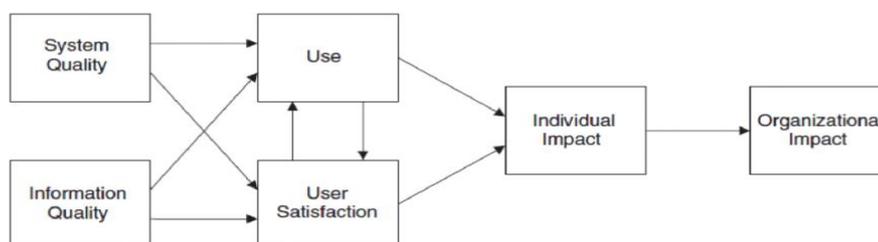
Kepuasan pengguna terhadap website Kharisma Tech merupakan tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Diharapkan penggunaan sistem informasi seperti ini dapat digunakan dengan baik pada kegiatan akademis serta mendapatkan informasi dengan mudah serta cepat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) mengatakan bahwa sistem informasi dalam organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya [1]. Kepuasan pengguna salah satu kunci yang membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakan atau mengoperasikan sebuah website, untuk mendapatkan kepuasan pengguna harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi apa yang mereka butuhkan, ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan pengguna diantaranya Webqual 4.0, *End User Computing Satisfaction* dan sejenisnya, pengukuran dalam kepuasan pengguna dapat menggunakan dua instrumen yaitu *User Information Satisfaction* (UIS) yang dirumuskan oleh Ives et al. dan *End User Computing satisfaction* (EUCS) yang dirumuskan oleh Doll et al. Berdasarkan penelitian perbandingan antara EUCS dan UIS yang dilakukan Seddon & Yip, yang menghasilkan bahwa metode EUCS lebih berguna dibandingkan metode UIS dalam mengukur kepuasan pengguna [2].

Pada penelitian ini metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk menganalisis website Kharisma Tech. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

merupakan metode untuk menjadi tolak ukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem dengan membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan dari sebuah sistem informasi, Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dengan adanya pengukuran tersebut maka akan timbul kepuasan (*Satisfaction*) pada pengguna. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi [3]. Doll dan Torkzadeh mengembangkan dan memvalidasi instrumen *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari 5 variabel yaitu: *Content* (isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan), *Timeliness* (ketepatan waktu).

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan website Kharisma Tech. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah website Kharisma Tech dapat diandalkan (berkualitas) maka akan dilakukan pengujian kepuasan pengguna dalam hal ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai pengganti keberhasilan suatu sistem informasi. Biasanya terdapat berupa fungsi serta modul yang digunakan oleh pengguna sehingga informasi yang dihasilkan sesuai pada kebutuhan pengguna, pengertian ini didefinisikan Menurut DeLone dan Mclean (2003). Dilakukannya evaluasi untuk mengetahui sejauh mana sistem yang telah diterapkan dapat dikatakan berhasil. DeLone & McLean (2003) telah merumuskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dipengaruhi oleh 6 (enam) faktor yaitu : Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Penggunaan Sistem, dan Manfaat Sistem.



Gambar 1. Model Keberhasilan sistem informasi Dlone dan McLean 1992

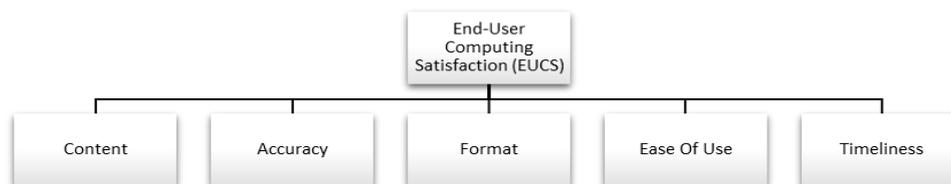
Definisi kepuasan menurut Yamin & Ramayah (2011) adalah keadaan subjektif berdasarkan kepuasan dimana orang merasa bahagia melalui pencapaian mereka dalam usaha yang dihasilkannya. Umumnya kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai perbandingan terhadap harapan dengan kinerja yang dihasilkan dari sebuah produk.

A. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Doll dan Torzadeh pengertian "End User Computing Statisfaction (EUCS) yaitu proses evaluasi secara menyeluruh terhadap kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi." menurut Wynne W. Chin EUCS yaitu bentuk dari evaluasi yang dilakukan dalam penggunaan sistem informasi secara keseluruhan. Untuk mengetahui keberhasilan serta keakuratan sistem terhadap kebutuhan dan ekspetasi dari pengguna maka harus diukur pada penggunaan sistem informasi yang telah disediakan. Agar sistem informasi dapat

berkembang searah dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, kepuasan pengguna menjadi salah satu tolak ukurnya. Terdapat berbagai hasil penelitian mulai dari tahun 1980-an yang telah menjadi standarisasi dari instrumen sebagai alat dalam membantu untuk mengetahui kepuasan pada pengguna terhadap penggunaan sistem informasi.

Dalam penelitian ini, metode EUCS digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna. Doll dan Torzadeh terdapat lima komponen yang dapat mengevaluasi kepuasan pengguna yang disebut EUCS yaitu isi, format, keakuratan, kemudahan serta waktu penggunaan.



Gambar 2. Model End User Computing Satisfaction

Terdapat lima komponen dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi yang dikemukakan oleh Doll yaitu : (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.

a) Content (isi).

Content digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sisi isi terhadap suatu sistem. *Content* juga dapat menjadi acuan dalam menentukan kelayakan dari sebuah sistem terhadap kebutuhan pengguna. Kepuasan terhadap suatu sistem akan semakin tinggi jika isi dari sebuah sistem tersebut semakin lengkap.

b) Accuracy (keakuratan).

Accuracy digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan input data yang kemudian diolah sehingga terbentuknya suatu sistem informasi. *Accuracy* dapat digunakan dalam hal memastikan apakah sistem terdapat eror serta kesalahan pada proses pengolahan data. Selain itu, dengan melihat kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem, keakuratan juga dapat diukur.

c) Format.

Format dari sebuah sistem dilihat berdasarkan bagian tampilan serta estetika terhadap suatu sistem. *Format* dapat menghasilkan kepuasan pengguna pada penggunaan sistem, seperti dalam hal menarik atau tidak sebuah sistem oleh pengguna ataupun tampilan pada sistem tersebut memudahkan pengguna untuk mencari informasi. Hal demikian dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah sistem.

d) Ease of Use (Kemudahan).

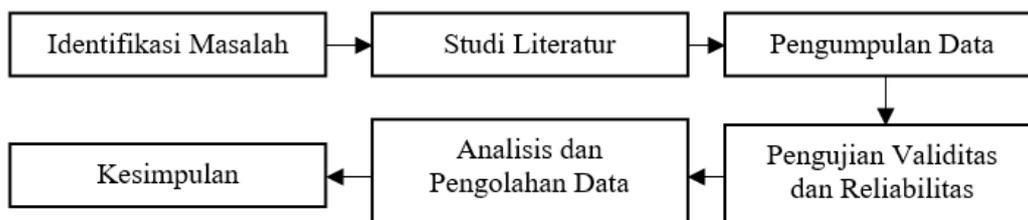
Aspek ini menjelaskan bahwa memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan menjadi faktor kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.

e) Timeliness (Waktu).

Ketepatan waktu menjadi salah satu tolak ukur kepuasan pengguna. Sistem harus tepat waktu untuk menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, sehingga ketika pengguna meminta data ataupun informasi pada sistem akan langsung diproses serta ditampilkan secara cepat dan tepat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian



Gambar 3. Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan identifikasi masalah, pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah agar diketahui seberapa tinggi kepuasan pengguna terhadap Website Kharisma Tech dari beberapa aspek. Tahap selanjutnya studi literatur, yaitu membahas seputar teori kepuasan pengguna, pada tahap ini juga dilakukan pemilihan metode EUCS dalam melakukan analisis kepuasan pengguna.

Berikutnya proses pengumpulan data, tahap ini dilakukan pembuatan kuesioner menggunakan *google form*. Pembuatan kuesioner merupakan penerapan berdasarkan metode EUCS pada website Kharisma Tech, kemudian disebarakan kepada beberapa pengguna website Kharisma Tech.

Setelah kuesioner telah diisi oleh pengguna sistem maka tahap berikutnya ialah pengujian validitas serta reliabilitas. Proses ini memiliki tujuan untuk melihat apakah data yang telah dihasilkan valid dan reliabel. Tahap berikutnya adalah proses analisis terhadap hasil dari pengolahan data yang dilakukan terhadap tahapan sebelumnya, metode EUCS digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Pada tahapan ini dapat menghasilkan nilai terhadap setiap variabel pada metode EUCS. Kemudian menghasilkan kesimpulan berdasarkan hasil yang didapatkan berdasarkan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya.

2.2 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil kuesioner yang diisi oleh mahasiswa dan alumni STMIK Kharisma Makassar yang telah menggunakan website Kharisma Tech untuk submit jurnal dan mahasiswa STMIK KHARISMA Makassar yang menggunakan website Kharisma Tech.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer. Menurut pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden [6]. Sebab itu, jumlah responden pada penelitian ini adalah 30 responden dari penyebaran kuesioner yang dilakukan.

2.3 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan keusioner melalui Google form. Item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS inilah yang diadopsi serta digunakan sebagai landasan dalam pembuatan keusioner untuk responden. Item ini disusun oleh Doll et al. Adapun item pertanyaan sebagai berikut, Item-item pernyataan telah disusun oleh Doll et al pada metode EUCS, kemudian pernyataan ini diadopsi dan dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner terhadap responden. Berikut adalah daftar pernyataan Website Kharisma Tech [2]:

Tabel 1. Instrumen Penelitian [2]

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan
<i>Content</i>	C1	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sesuai kebutuhan pengguna
	C2	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech mudah dipahami
	C3	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sudah lengkap
	C4	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sangat jelas
<i>Accuracy</i>	A1	Website Kharisma Tech sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat sesuai dengan kebutuhan
	A2	Setiap tombol pada Website Kharisma Tech yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai
	A3	Hasil output pada Website Kharisma Tech telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/ Input
	A4	Pencarian yang dilakukan pada Website Kharisma Tech menghasilkan output yang tepat
<i>Format</i>	F1	Informasi yang dimiliki Website Kharisma Tech sudah memiliki dua bahasa
	F2	Desain tampilan Website Kharisma Tech memiliki layout yang dapat memudahkan pengguna
	F3	Website Kharisma Tech memiliki tata letak teks dan warna yang rapi
<i>Ease of Use</i>	E1	Website kharisma Tech mudah digunakan (User Friendly)
	E2	Website Kharisma Tech mudah diakses dari mana saja dan kapan saja
<i>Timelines</i>	T1	Informasi yang Anda butuhkan dengan cepat dapat diperoleh melalui Website Kharisma Tech
	T2	Website Kharisma Tech memberikan alert/reminder pada pengguna secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan
	T3	Pencarian yang dilakukan pada Website Kharisma Tech menghasilkan output yang cepat

Pengolahan data pada penelitian ini responden disajikan dengan lima kriteria jawaban dalam nilai yang berbeda-beda dengan menggunakan skala Likert. Skala likert yaitu pilihan dalam bentuk skala ukur yang berbeda-beda yang dapat membantu responden terhadap menentukan kepuasan pengguna dalam suatu sistem. Skala Likert juga digunakan dalam mengukur perilaku, pendapat, dan persepsi orang serta kelompok terhadap fenomena

sosial. Setiap pilihan pada skala likert memiliki range nilai dari sangat positif sampai sangat negatif, Variabel pada skala likert lalu disusun menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan pedoman dalam penyusunan instrumen dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. [7]. Adapun indikator Skala Likert dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert [7]:

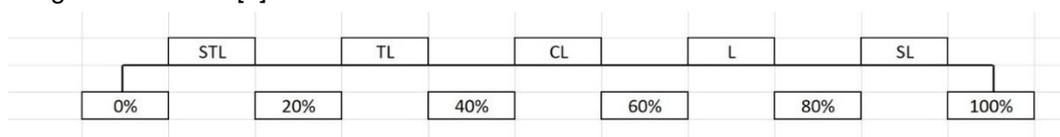
Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Untuk mengetahui kategori jawaban yang didapatkan dari hasil penyebaran kuisner maka dilakukan langkah-langkah berikut [4]:

- Menentukan besar skor kriteria (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden}$.
- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (SH)
- Mencari besarnya persentase (P)

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

Range skala sesuai persentase total skor secara detail menurut Arikunto dapat dilihat pada gambar berikut [8]:



Gambar 4. Skala Kategori Kelayakan Hasil Uji dari Ahli materi

Keterangan :

- STL = Sangat tidak layak;
- TL = Tidak Layak;
- CL = Cukup Layak;
- L = Layak;
- SL = Sangat layak.

2.4 Pengolahan data

Sebelum dilakukannya pengolahan data maka dilakukan pengujian validitas serta reliabilitas terhadap data yang sudah dikumpulkan. Digunakan aplikasi SPSS 25 dalam memudahkan pengujian validitas serta reliabilitas terhadap data responden.

Pertama dilakukan penetapan nilai r hitung yang dapat diperoleh dengan cara melakukan input data variabel serta total data variabel. Kemudian data variabel didapatkan berdasarkan jawaban dari pengguna dalam setiap pernyataan satu variabel. Selanjutnya dilakukan penetapan nilai r hitung, Setelah didapatkan nilai r hitung maka berikutnya dilakukan

pencarian nilai r tabel, nilai r tabel didapatkan dengan penggunaan rumus $df = N-2$. Nilai N didapatkan berdasarkan jumlah responden, pada penelitian ini didapatkan 30 responden, maka nilai r tabel adalah $30-2 = 28$. Peluang error yang digunakan dalam penelitian ini yaitu $5\% = 0,05$, dikarenakan kemungkinan dari kesalahan data dapat terjadi pada saat responden melakukan input data dan nilai r tabel yang didapat yaitu 0,3610 [9].

Berikutnya dilakukan uji reliabilitas. Untuk mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* maka dilakukan perhitungan data variabel menggunakan persamaan. Berikutnya uji reliabilitas dilakukan dengan cara data hasil pengisian kuesioner kemudian diolah dengan melakukan pengukuran berdasarkan metode EUCS untuk didapatkan rata-rata dari tingkat kepuasan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu variabel dalam kuesioner yang disebar. Berikut rumus yang dapat digunakan untuk mengukur uji validitas :

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right) \left(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right)}}$$

Keterangan

- r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
- x_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable X
- y_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable Y
- n : banyak data

Dalam pengujian data responden digunakan metode analisis Bivariate Pearson, hasil dari uji validitas terhadap pernyataan setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
1	C1	0,848	0,3610	Valid
2	C2	0,659	0,3610	Valid
3	C3	0,807	0,3610	Valid
4	C4	0,698	0,3610	Valid
5	A1	0,756	0,3610	Valid
6	A2	0,695	0,3610	Valid
7	A3	0,760	0,3610	Valid
8	A4	0,776	0,3610	Valid
9	F1	0,536	0,3610	Valid
10	F2	0,781	0,3610	Valid
11	F3	0,805	0,3610	Valid
12	E1	0,883	0,3610	Valid
13	E2	0,926	0,3610	Valid
14	T1	0,807	0,3610	Valid

No	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
15	T2	0,767	0,3610	Valid
16	T3	0,882	0,3610	Valid

Diperoleh 16 pernyataan yang dinyatakan valid. Dengan melihat hal tersebut dapat dinyatakan bahwa seluruh penginputan data yang dilakukan oleh responden dapat dikatakan sesuai terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan Website Kharisma Tech. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3,

3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan agar dapat mengukur seberapa konsisten hasil penelitian jika dilakukan pengukuran berulang kali serta hasil penelitian yang dapat dipercaya. Maka pengujian ini dapat digunakan dalam menilai apakah jawaban dari responden dapat digunakan pada tahap berikutnya. Uji Reliabilitas dapat digunakan menggunakan rumus seperti berikut :

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach

k = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan

σ_t^2 = jumlah atau total varians

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	16

Didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,900 berdasarkan 16 pernyataan. apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka variabel tersebut dapat dinyatakan tidak reliabel [10]. Didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, maka data responden dapat dikatakan reliabel.

3.3 Pengukuran Metode EUCS

A. Variabel (X1) Content

Berikut merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel Content yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Variabel Content

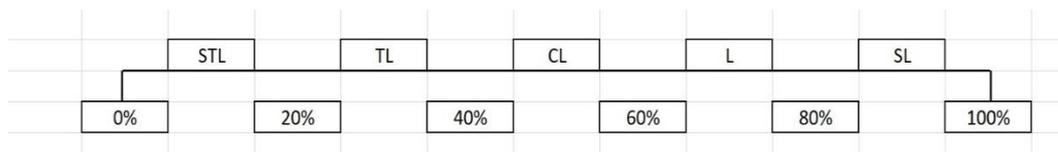
Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	STS	TP	N	P	SP
Content	C1	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sesuai kebutuhan pengguna		1	5	14	10
	C2	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech mudah dipahami		2	5	15	8
	C3	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sudah lengkap	1	6	11	10	2
	C4	Isi dari informasi pada Website Kharisma tech sangat jelas		2	6	19	3

Untuk mengetahui kategori masuk didalam kategori Sangat Tidak Layak (STL), Tidak Layak (TL), Cukup Layak (CL), Layak (L), dan Sangat Layak (SL). Maka dilakukan analisis menggunakan Metode Likert. Adapun tahapan yang digunakan adalah seperti berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden} = 5 \times 4 \times 30 = 600$
- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (X1) (SH) = 570
- Mencari besarnya persentase (P)

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad p = \frac{570}{600} \times 100\% = 95\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan range kategori sebagai berikut:



Berdasarkan range kategori diatas dapat dilihat bahwa hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X1) adalah sebesar 95% berada pada kategori **Sangat Layak**.

B. Variabel (X2) Accuracy

Berikut merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel Accuracy yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Variabel Accuracy

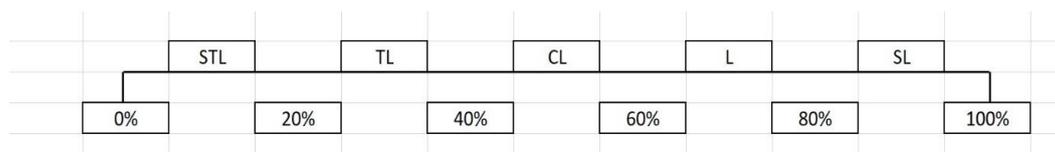
Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Accuracy	A1	Website Kharisma Tech sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat sesuai dengan kebutuhan	1	1	6	12	10
	A2	Setiap tombol pada Website Kharisma Tech yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai		3	3	11	13
	A3	Hasil output pada Website Kharisma Tech telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/ Input			4	15	11
	A4	Pencarian yang dilakukan pada Website Kharisma Tech menghasilkan output yang tepat		1	7	11	11

Untuk mengetahui kategori masuk didalam kategori Sangat Tidak Layak (STL), Tidak Layak (TL), Cukup Layak (CL), Layak (L), dan Sangat Layak (SL). Maka dilakukan analisis menggunakan Metode Likert. Adapun tahapan yang digunakan adalah seperti berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} = 5 \times 4 \times 30 = 600$
- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (X2) (SH) = 492
- Mencari besarnya persentase (P)

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% = \frac{492}{600} \times 100\% = 82\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan range kategori sebagai berikut:



Berdasarkan range kategori diatas dapat dilihat bahwa hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X2) adalah sebesar 82% berada pada kategori **Sangat Layak**.

C. Variabel (X3) Format

Berikut merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel Format yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Variabel Format

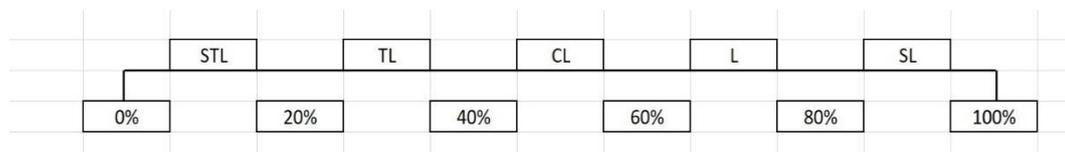
Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Format	F1	Informasi yang dimiliki Website Kharisma Tech sudah memiliki dua bahasa		1	7	8	14
	F2	Desain tampilan Website Kharisma Tech memiliki layout yang dapat memudahkan pengguna		1	9	16	4
	F3	Website Kharisma Tech memiliki tata letak teks dan warna yang rapi	1	2	8	14	5

Untuk mengetahui kategori masuk didalam kategori Sangat Tidak Layak (STL), Tidak Layak (TL), Cukup Layak (CL), Layak (L), dan Sangat Layak (SL). Maka dilakukan analisis menggunakan Metode Likert. Adapun tahapan yang digunakan adalah seperti berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} = 5 \times 3 \times 30 = 450$
- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (X3) (SH) = 348
- Mencari besarnya persentase (P):

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad p = \frac{348}{450} \times 100\% = 77,33\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan range kategori sebagai berikut:



Berdasarkan range kategori diatas dapat dilihat bahwa hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X3) adalah sebesar 77,33% berada pada kategori **Layak**.

D. Variabel (X4) Ease Of Use

Berikut merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel Ease of Use yang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Variabel Ease of Use

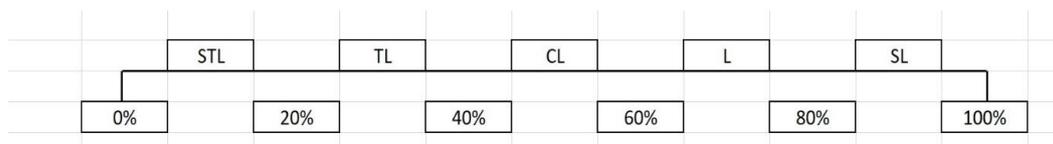
Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Ease Of Use	E1	Website kharisma Tech mudah digunakan (<i>User Friendly</i>)		3	7	14	6
	E2	Website Kharisma Tech mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	1	3	4	11	11

Untuk mengetahui kategori masuk didalam kategori Sangat Tidak Layak (STL), Tidak Layak (TL), Cukup Layak (CL), Layak (L), dan Sangat Layak (SL). Maka dilakukan analisis menggunakan Metode Likert. Adapun tahapan yang digunakan adalah seperti berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} = 5 \times 2 \times 30 = 300$
- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (X4) (SH) = 231
- c. Mencari besarnya persentase (P):

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad p = \frac{231}{300} \times 100\% = 77\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan range kategori sebagai berikut:



Berdasarkan range kategori diatas dapat dilihat bahwa hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X4) adalah sebesar 77% berada pada kategori **Layak**.

E. Variabel (X5) Timeliness

Berikut merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden berdasarkan variabel Timelines yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Variabel Timelines

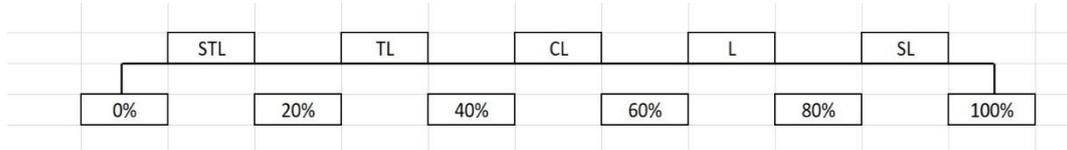
Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Timelines	T1	Informasi yang Anda butuhkan dengan cepat dapat diperoleh melalui Website Kharisma Tech	2	1	6	13	8
	T2	Website Kharisma Tech memberikan alert/reminder pada pengguna secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan	2	5	12	9	2
	T3	Pencarian yang dilakukan pada Website Kharisma Tech menghasilkan output yang cepat		1	6	14	9

Untuk mengetahui kategori masuk didalam kategori Sangat Tidak Layak (STL), Tidak Layak (TL), Cukup Layak (CL), Layak (L), dan Sangat Layak (SL). Maka dilakukan analisis menggunakan Metode Likert. Adapun tahapan yang digunakan adalah seperti berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} = 5 \times 3 \times 30 = 450$
- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variable. (X5) (SH) = 329
- c. Mencari besarnya persentase (P):

$$p = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad p = \frac{329}{450} \times 100\% = 73,11\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan range kategori sebagai berikut:



Berdasarkan range kategori diatas dapat dilihat bahwa hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X5) adalah sebesar 73,11% berada pada kategori **Layak**.

Tabel 10. Rekap Variabel EUCS

Variabel	Rata-Rata Kepuasan	Kategori
Content	95%	Sangat Layak
Accuracy	82%	Sangat Layak
Format	77,33%	Layak
Ease of Use	77%	Layak
Timelines	73,11%	Layak

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengolahan data pada website Kharisma Tech menggunakan metode pengukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Dapat di simpulkan bahwa website Kharisma Tech secara keseluruhan '**Layak**' untuk digunakan oleh pengguna, dari 5 variabel EUCS didapatkan bahwa variabel Format, *Ease of Use*, *Timelines*, memperoleh presentase dibawah 80% sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna website Kharisma tech.

- Variabel *Content* dengan presentase 95%; Artinya berada pada kategori '**Sangat Layak**'.
- Variabel *Accuracy* dengan presentase 82%; Artinya berada pada kategori '**Sangat Layak**'
- Variabel *Format* dengan presentase 77,33%; Artinya berada pada kategori '**Layak**'
- Variabel *Ease Of Use* dengan presentasw 77%; Artinya berada pada kategori '**Layak**'
- Variabel *Timelines* dengan presentase 73,11%; Artinya berada pada kategori '**Layak**'

Daftar Pustaka

- [1] J. Homepage, L. Maltaf Putra, and K. Hilmi, "IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology) Analisis Kepuasan Terhadap Portal Mahasiswa Sistem Informasi STMIK Indonesia Padang Menggunakan EUCS," 2021. [Online]. Available: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- [2] A. Fitriansyah and I. Harris, "Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web," *Konf. Nas. Sist. Inf.* 2018, vol. 6, pp. 9–17, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>
- [3] D. Y. Wijaya, Ahyar Muawwal, and Renny, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Learning Management System Classes Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *KHARISMA Tech*, vol. 16, no. 2, pp. 111–126, 2021, doi: 10.55645/kharismatech.v16i2.133.
- [4] A. Ilias, M. R. Yasoa', M. Z. A. Razak, and R. A. Rahman, "The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies," *Sustain. Compet. a Lib. Econ. Role Account.*, vol. 2, no. 1, pp. 12–35, 2015, doi: 10.5848/csp.1487.00001.
- [5] R. S. E. . Nesa, N. M. A. E. . Wirastuti, and N. I. Er, "Tingkat Kepuasan Pengguna Website www.unud.ac.id," *E-Journal SPEKTRUM*, vol. 2, no. Juni, pp. 128–134, 2015.
- [6] Marlindawati, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan SERVQUAL," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, no. 12, pp. 47–52, 2013.
- [7] Sugiyono, *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA, 2015.
- [8] I. Maula and I. Indra, "Pengembangan Bahan Ajar Desain Pembelajaran PAI Berbasis Kurikulum 2013," *J. Penelit. Pendidik.*, vol. 11, no. 1, pp. 1595–1603, 2019.
- [9] B. Prasetyo, R. W. E. Yulia, and Felisia, "Measuring end-user satisfaction of online marketplace using end-user computing satisfaction model (EUCS Model) (Case study: Tokopedia.com)," *Proc. 2017 4th Int. Conf. Comput. Appl. Inf. Process. Technol. CAIPT 2017*, vol. 2018-Janua, pp. 1–5, 2018, doi: 10.1109/CAIPT.2017.8320710.
- [10] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.