

ANALISIS KEPUASAN USER TERHADAP WEBSITE
ADI UNGGUL BHIRAWA SURAKARTA

Yusuf Sutanto¹⁾, Wing Wahyu Winarno²⁾, Andi Sunyoto³⁾

email : ¹⁾monte_cristo80@live.com, ²⁾maswing@gmail.com, ³⁾andi@amikom.ac.id

¹⁾Dosen prodi manajemen informatika

²⁾Dosen STIE YKPN Yogyakarta

³⁾Dosen STMIK AMIKOM Yogyakarta

Abstract

This study entitled Analysis is The User Satisfaction on Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta. Case Study at STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta. The purpose of this research is to know how much value of hope than reality obtained (satisfaction) of students as a user facility of STIE Adi Unggul Bhirawa website for D3 Program at Information Management. Expectations of the results of this analysis will be used as a guide in the study program to evaluate and improve the accreditation process which is still accredited "C" by SK. BAN PT No: 024/BAN-PT/Ak-XI/Dpl-III/XI/2011 dated 25 November 2011. In this study, the research instruments that will be used is the End User Computing Satisfaction (EUCS). In the analysis of satisfaction with EUCS approach, divided into 5 dimensions or variables that will be investigated (unobserved), namely: Content, Format, Accuracy, Ease Of Use, Timeliness, test instruments used in research is the method of SEM, and analysis of data used by the SEM method. While the variables which will be analyzed is the D3-Information Management Students who are still active or about to graduate college. The result is students on D3 Program at Information Management were satisfaction about website www.online-aub.com.

Keyword: adi unggul bhirawa, online-aub, d3 manajemen informatika

A. Pendahuluan.

Dalam bidang pendidikan banyak universitas dan sekolah-sekolah yang menghadirkan *website*. Selain sebagai sarana penyampaian informasi, dengan *website* ini juga diharapkan para mahasiswa atau siswanya dapat terpacu untuk selalu mengikuti perkembangan internet sebagai bagian dari teknologi informasi yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan dari universitas atau sekolah tersebut. Secara garis besar ada 2 macam fungsi yang dapat diberikan oleh sebuah *website*. Keduanya dapat diberikan sekaligus sebagai layanan terhadap client (pengguna jasa internet). Fungsi-fungsi tersebut adalah sumber informasi dan layanan interaktif. *Website* dapat menyediakan berbagai macam informasi yang diperlukan oleh klien. Informasi ini dapat berbentuk katalog, database, arsip, *newsletter*, dan sebagainya. Begitu juga layanan interaktif, *website* dapat melayani kegiatan interaktif antar klien, atau antara klien dan *server*. Layanan ini antara lain berupa *email*, *search-engine*, atau hubungan langsung kepada pengelola *website* (komentar, pertanyaan-

pertanyaan, pengisian formulir dan sebagainya). Dengan demikian, melalui web ini konsultasi atau diskusi jarak jauh menjadi hal yang lumrah dilakukan. Pengguna *website* dalam hal ini adalah mahasiswa akan mendapatkan nilai lebih dalam memanfaatkan *website* perguruan tinggi. Kelebihan itu antara lain dapat menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Para mahasiswa dapat mengakses dengan mudah segala informasi yang ada pada *website* perguruan tinggi hanya dengan jaringan internet.

Berdasarkan surat edaran dari pemerintah nomor 609/BAN-PT/EDARAN/III/2009 sampai saat ini program studi D3-Manajemen Informatika STIE-AUB memperoleh akreditasi C. Perguruan tinggi ini telah melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan program pendidikan yang bermutu dalam rangka peningkatan akreditasi. Salah satu upaya yang dilakukan ialah dengan melakukan penelitian, termasuk penelitian di bidang TI.

D3-Manajemen Informatika STIE-AUB berusaha agar *website* kampus lebih baik sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para pengguna. *User* dalam hal ini adalah mahasiswa akan merasa

puas jika website memiliki kualitas yang baik. Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan *user* terhadap *website*. Ada beberapa model evaluasi yang telah dikembangkan oleh ilmuwan untuk mengukur kepuasan. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan ialah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara harapan *user* dan kenyataan yang diterima *user* atas *website* yang digunakan. Dimensi yang digunakan sebagai alat ukur ialah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), mudah digunakan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Penelitian ini melihat sejauh mana *website* <http://www.online-aub.com/> dapat diterima oleh para pemakai/*user* dan memberikan kepuasan mahasiswa. Apabila semakin lengkap isi informasi dari *website* maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi tingkat keakuratan dari *website* maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi format dari *website* maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan *website* maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi, semakin tinggi ketepatan waktu dari *website* maka kepuasan pengguna akhir semakin tinggi. Maka dari itu, penelitian ini mengambil judul "Analisis kepuasan *user* terhadap *Website* Adi Unggul Bhirawa Surakarta".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan *user* terhadap *website* Adi Unggul Bhirawa Surakarta dengan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)?

C. Tinjauan Pustaka

1. Website.

Secara terminologi pengertian *website* atau situs adalah: "kumpulan dari halaman-halaman yang menampilkan informasi data, teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang

membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)" (Wahyudi, A. 2014).

2. HCI.

Menurut shneiderman & plaisant (2004), *Human Computer Interaction* (HCI) adalah ilmu desain *interdisipliner* yang menggabungkan metode pengumpulan data dan kerangka intelektual dari psikologi manusia dengan *tools* dalam ilmu komputer untuk membuat *interface* yang efektif dengan menghasilkan kesuksesan bisnis dan sensasi *wall street*. HCI berakar dalam tiga bidang utama yaitu teknik industri, faktor manusia, dan psiko kognitif. HCI mempelajari cara kerja manusia dan mesin bersama-sama, dan *usability testing* untuk memastikan efektivitas.

3. Kepuasan.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Richard L Oliver menyatakan bahwa semua orang mengetahui apa itu kepuasan. Tetapi begitu diminta untuk mendefinisikannya, kelihatan tak seorangpun tahu. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Wahidin Abbas, 2013: 2).

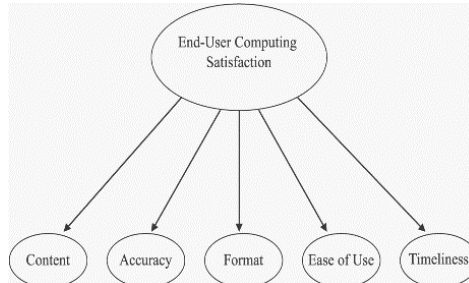
Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai respon konsumen terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila harapan dan kenyataan yang diterimanya sangat berbeda maka konsumen merasa tidak puas dan kemungkinan menyatakan keluhan.

4. EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan

dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Evaluasi dengan menggunakan model

ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Seperti bisa dilihat gambar 1.



Gambar 1. Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1998)

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

a. Dimensi *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem

memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

d. Dimensi *Ease of Use*

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

e. Dimensi *Timeliness*.

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

5. SEM.

Structural Equation Model (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukuran (Rangkuti, 2003). SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain yang dikenal sebagai persamaan struktur (*structural equation*) yang bersama-sama melibatkan kekeliruan pengukuran. Selain itu, model persamaan