



## Analisis Kepuasan Pengguna Website Sekolah SMAN 1 Wangon Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Fahmi An Naafi<sup>1\*</sup>, Fikri Aditya Pratama<sup>2</sup>, Fauzan Dwicah Saputra<sup>3</sup>, Gilang Satria Mahardhika<sup>4</sup>, Ito Setiawan<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

[annaafifahmi@gmail.com](mailto:annaafifahmi@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [fikripratama306@gmail.com](mailto:fikripratama306@gmail.com)<sup>2</sup>, [fauzandwch@gmail.com](mailto:fauzandwch@gmail.com)<sup>3</sup>,

[gilangmahardhika@gmail.com](mailto:gilangmahardhika@gmail.com)<sup>4</sup>, [itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id](mailto:itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id)<sup>5</sup>

Alamat: Jl. Letjend Pol. Soemarto No. 127, Watumas, Purwanegara,

Kec. Purwokerto Utara, 53127 - Provinsi Jawa Tengah

Korespondensi penulis: [annaafifahmi@gmail.com](mailto:annaafifahmi@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the website of SMAN 1 Wangon by applying the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method assesses user satisfaction based on five main dimensions: system quality, information quality, service quality, end user, and individual benefits. Data collection was conducted through questionnaires distributed to students, teachers, and administrative staff. The results of the analysis show that overall user satisfaction is in a good category, although there are some aspects that need to be improved, especially in terms of information and service quality. This research is expected to provide suggestions for further development of the school website, in order to improve user experience and support the learning process.*

**Keywords:** EUCS, User Satisfaction, Website

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web SMAN 1 Wangon dengan menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna akhir, dan manfaat individu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada siswa, guru, dan staf administrasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori yang baik, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kualitas informasi dan layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut dari situs web sekolah, guna meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung proses pembelajaran.

**Kata kunci:** EUCS, Kepuasan Pengguna, Website

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang pesat dan meluas di berbagai bidang, bahkan di seluruh dunia, membuat penggunaan teknologi informasi menjadi hal yang umum. Dahulu, untuk memperoleh informasi, kita harus mengunjungi lokasi secara langsung. Namun, saat ini, cara tersebut tidak lagi diperlukan karena mendapatkan informasi di era sekarang sangatlah mudah dengan memanfaatkan koneksi internet yang memungkinkan pengguna untuk mencari informasi melalui berbagai situs web.

Penggunaan website di SMAN 1 Wangon bertujuan untuk membantu siswa dan guru dalam mengakses informasi mengenai sistem pembelajaran dan berbagai pengumuman terkait sekolah. Hingga saat ini, belum ada penelitian yang mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap website SMAN 1 Wangon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh

faktor-faktor dalam metode EUCS terhadap pengguna website serta untuk memahami reaksi dan persepsi pengguna yang dapat memengaruhi sikap mereka dalam menerima teknologi.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan orang menerima atau menolak teknologi informasi. Dalam EUCS, ada lima variabel antara lain yaitu isi (*content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timelines*)(Dewi et al., 2022). Variabel isi mengukur kepuasan pengguna dari segi isi atau kontennya. Variabel akurasi mengukur kepuasan pengguna dari segi kebenaran atau akurasinya. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi penerimaan penggunaan website. Model ini telah banyak diterapkan dalam penelitian di bidang teknologi informasi untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap teknologi, kemudian dari sinilah dapat diketahui hasilnya.

Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna website SMAN 1 Wangon dengan menggunakan metode EUCS, dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan bagi pihak pengembang dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai dasar untuk mengevaluasi kepuasan pengguna karena EUCS merupakan alat yang efektif untuk menilai kepuasan pengguna dan memastikan bahwa sistem informasi dirancang untuk memenuhi kebutuhan. Model evaluasi EUCS menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dari sebuah sistem informasi (Saputra & Kurniadi, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, Sadikin, & Yorita Astri, 2023) pada website Sintap Unama, memberikan dasar yang kuat untuk penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel yang dianalisis, dua variabel yaitu isi (*content*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) ditolak, yang berarti indikator dari kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), dan kemudahan pengguna (*ease of use*) diterima, yang menunjukkan bahwa indikator dari ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Marwati & Krisbiantoro, 2023) pada Web Students Universitas Amikom Purwokerto, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas web students Universitas Amikom Purwokerto, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna saat menggunakan sistem tersebut, seperti kesulitan dalam pengisian kartu rencana studi (KRS) dan masalah validasi presensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat satu variabel yang menunjukkan kepuasan pengguna yang tidak memadai, yaitu akurasi data. Penelitian ini juga merekomendasikan agar peneliti selanjutnya menggunakan model lain untuk analisis kepuasan pengguna dan metode pengolahan data yang berbeda.

### 3. METODE PENELITIAN

Adapun alur dari konsep penelitian tersebut adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Konsep Penelitian

#### Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah di mana peneliti mengamati dan menentukan isu yang terdapat pada subjek penelitian. Dalam tahap ini, penulis menganalisis permasalahan yang ada pada Website SMAN 1 Wangon dan mengenali isu-isu tersebut. Peneliti juga memutuskan dimana dan metode apa yang akan digunakan, di mana penelitian ini menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu teknik studi pustaka, observasi dan kuesioner.

a. Studi Pustaka

Pada tahap ini, dilakukan pencarian referensi dan pengumpulan informasi terkait kepuasan pengguna. Selanjutnya, peneliti mengevaluasi informasi dan referensi yang diperoleh dengan membandingkan materi terkait evaluasi kepuasan pengguna, termasuk kasus, metode yang digunakan dalam evaluasi kepuasan pengguna, dan aspek lainnya.

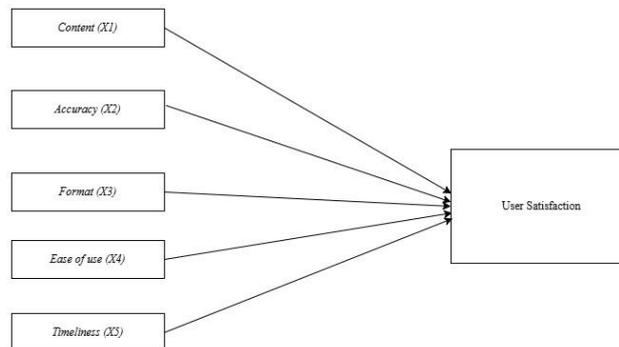
b. Observasi

Observasi dilakukan melalui proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai objek atau fenomena yang menjadi sumber pengamatan atau indikator-indikator dari variabel penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner ini berisi serangkaian pertanyaan yang dibagikan melalui tautan Google Form kepada para responden, yaitu guru, staf, dan murid SMAN 1 Wangon sebagai pengguna situs web siswa. Penelitian ini memerlukan data deskriptif kuantitatif.

d. Pengujian Hipotesis yang peneliti gunakan yaitu : penentuan model penelitian, indikator penelitian, pertanyaan kuesioner, instrumen penelitian.



**Gambar 2.** Model Penelitian

e. Analisis Data

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS yang digunakan untuk mengolah, dan mengelola data penelitian dan melihat hasil data penelitian yang akan dilakukan. Beberapa analisis data yang dilakukan terdiri dari metode analisis deskriptif dengan skala Likert, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis.

## f. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis data menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna situs website SMAN 1 Wangon. Selanjutnya, penulis memanfaatkan aplikasi SPSS untuk menghitung dan mengolah data. Hasil dari tahap ini digunakan untuk menentukan kesimpulan akhir penelitian, sehingga dapat diketahui hubungan antar variabel dan metode yang digunakan dalam pengukuran.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Pengumpulan Data

##### a. Karakteristik Responden

##### 1) Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	35	35%
2	Perempuan	57	57%
Jumlah		92	92%

##### 2) Berdasarkan Status

**Tabel 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Status	Frekuensi	Presentase
1	Murid	81	81%
2	Guru	9	9%
3	Staf	2	2%
Jumlah		92	92%

##### Analisis Hasil

##### a. Uji Validitas

**Tabel 3** hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Content</i>	C1	0,734	0,207	Valid
	C2	0,576	0,207	Valid
	C3	0,725	0,207	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0,780	0,207	Valid
	A2	0,671	0,207	Valid
	A3	0,589	0,207	Valid
<i>Format</i>	F1	0,640	0,207	Valid
	F2	0,769	0,207	Valid
	F3	0,711	0,207	Valid
	E1	0,775	0,207	Valid

<i>Ease Of use</i>	E2	0,751	0,207	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0,757	0,207	Valid
	T2	0,781	0,207	Valid
<i>User Satisfaction</i>	Y1	0,843	0,207	Valid
	Y2	0,843	0,207	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat yang digunakan dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali. Suatu alat ukur dianggap reliabel jika dapat menghasilkan hasil yang serupa meskipun diukur berkali-kali (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Untuk menilai reliabilitas, digunakan uji statistik Alpha Cronbach, di mana suatu variabel dianggap reliabel jika nilai alpha yang diperoleh lebih dari 0,60.

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R Tabel	Keterangan
<i>Content</i>	0,754	0,60	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,762	0,60	Reliabel
<i>Format</i>	0,777	0,60	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,803	0,60	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,808	0,60	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,861	0,60	Reliabel

**Uji F**

Uji F digunakan untuk menentukan pengaruh secara keseluruhan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5), dan variabel *user satisfaction* (Y) (Darwati, 2022). Jika nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 atau nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka terdapat pengaruh simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sebaliknya, jika nilai sig lebih besar dari 0,05 atau F hitung lebih kecil dari F tabel, maka tidak ada pengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 5** Hasil Uji F

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regression	18.478	5	3.696	10.413	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.522	86	.355		
	Total	49.000	91			

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi dari pengaruh variabel independen yaitu (X) secara simultan terhadap dependen (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan F hitung sebesar 10.413 lebih besar dari F tabel 2.71 artinya dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## Uji T

**Tabel 6 Hasil Uji T**

<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	.999	.981		1.018	.312
	<i>Content</i>	.018	.078	.023	.237	.813
	<i>Accuracy</i>	.175	.081	.243	2.164	.033
	<i>Format</i>	.112	.074	.152	1.513	.134
	<i>Ease of Use</i>	.336	.106	.319	3.161	.002
	<i>Timeliness</i>	.089	.116	.084	.744	.459

Terdapat 3 variabel X dinyatakan tidak berpengaruh terhadap variabel Y, dan terdapat 2 variabel X yang dinyatakan berpengaruh dengan variabel Y. Berikut penjelasan dari setiap variabel:

a. Hasil uji t variabel *content* (X1)

Nilai signifikansi variabel *content* 0.813 lebih besar dari nilai alpha 0.05, dan t hitung 0.237 lebih kecil dari t tabel 1.988, maka dari variabel *content* secara parsial terhadap variabel Y tidak ada pengaruh yang signifikan.

b. Hasil uji t variabel *accuracy* (X2)

Nilai signifikansi variabel *accuracy* .033 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, dan t hitung 2.164 lebih besar dari t tabel 1.988, maka dari variabel *accuracy* secara parsial terhadap variabel Y ada pengaruh yang signifikan.

c. Hasil uji t variabel *format* (X3)

Nilai signifikansi variabel *format* 0.134 lebih besar dari nilai alpha 0.05, dan t hitung 1.513 lebih kecil dari t tabel 1.988, maka dari variabel *format* secara parsial terhadap variabel Y tidak ada pengaruh yang signifikan.

d. Hasil uji t variabel *ease of use* (X4)

Nilai signifikansi variabel *ease of use* 0.002 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, dan t hitung 3.161 lebih besar dari t tabel 1.988, maka dari variabel *ease of use* secara parsial terhadap variabel Y ada pengaruh yang signifikan.

e. Hasil uji t variabel *timeliness* (X5)

Nilai signifikansi variabel *timeliness* 0.459 lebih besar dari nilai alpha 0.05, dan t hitung 0.744 lebih kecil dari t tabel 1.988, maka dari variabel *timeliness* secara parsial terhadap variabel Y Tidak ada pengaruh yang signifikan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis, terdapat tiga variabel yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu *timeliness*, *format*, dan *content*. Sementara itu, dua variabel lainnya, yaitu *ease of use* dan *accuracy*, terbukti memiliki pengaruh signifikan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) adalah 0,000, yang lebih kecil dari alpha 0,05. Selain itu, nilai F hitung sebesar 10.413 juga lebih besar dari F tabel 2.71. Ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Berdasarkan kesimpulan, disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis tingkat kepuasan pengguna situs web *students* untuk mempertimbangkan penggunaan model lain seperti TAM, TTF, atau Delone dan McLean. Selain itu, penggunaan metode pengolahan data yang berbeda, seperti AMOS (model SEM), juga disarankan untuk memungkinkan perbandingan hasil analisis data.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agus Ariwanta, I. P. Y., Eka Saputra, I. G. T., Apriyanthi, N. P. E., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 4(4), 942–951. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752>
- Amelia, D., Simatupang, N., Sinuraya, B. J., Ekonomi, F., & Prima, U. (2020). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 7, 11–24.
- Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- Dewi, D., Fitria, S. A., Yusnara, A., Hardoyo, H., Maharani, R., Elmayati, E., & Alamsyah, M. N. (2022). Analisis Kualitas Website MTS Al-Mujahidin menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Escaf*, 1(1), 1360–1370.
- Dwi Praba, A. (2018). Issn : 2461-0690 Issn : 2461-0690. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering Implementasi*, 4(2), 6–13. Retrieved from <https://ijse.web.id/jurnal/index.php/ijse/article/view/77/77>

- Hakim, A. R., & Prihanto, A. (2023). Analisis Performa Website Profil Sekolah Menggunakan Elementor Page Builder Dan LiteSpeed. *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 5(02), 126–137. <https://doi.org/10.26740/jinacs.v5n02.p126-137>
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 4(2), 67–72. <https://doi.org/10.24076/joism.2023v4i2.902>
- Naibaho, A. B., Anggraini, D., & Wardijono, B. A. (2021). Pendahuluan Metode Penelitian Metode. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 21(4), 319–330.
- Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>
- Rahmawita, M. T., Riswandi, R., Maita, I., & Zarnelly, Z. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Eucs Dalam Penggunaan Siasy Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 201. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i2.18487>
- Ramadhani, D., Sadikin, A., & Yorita Astri, L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 522–531. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Walidaini, B., & Muhammad Arifin, A. M. (2018). Pemanfaatan Internet Untuk Belajar Pada Mahasiswa. *Jurnal Penelitian Bimbingan Dan Konseling*, 3(1). <https://doi.org/10.30870/jpbk.v3i1.3200>