

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DOSEN MENGGUNAKAN METODE EUCS

Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja
STIKOM Bali
Jalan Raya Puputan No. 86 Renon Denpasar, (0361)244445
e-mail: yuni@stikom-bali.ac.id

Abstrak

Sistem Informasi Dosen (SID) pada STIKOM Bali memiliki banyak fungsi diantaranya adalah menampilkan informasi terkait pengajaran Dosen yang bersangkutan, pencarian mahasiswa, pencarian dosen, informasi mengenai hasil evaluasi mengajar. Selain pengajaran, pada SID terdapat fungsi untuk melakukan pengelolaan terhadap mahasiswa wali dan konseling. Fitur lain pada SID adalah fitur terkait Dosen Koordinator, Dosen Pembimbing dan Jadwal Dosen Penguji. SID saat ini sangat membantu Dosen STIKOM Bali. Salah satu aspek penting untuk keberhasilan penerapan sistem informasi adalah kepuasan dari user atau pengguna sistem tersebut. SID sudah diterapkan mulai sekitar tahun 2013 tetapi sampai saat ini tidak pernah dilakukan pengukuran kepuasan Dosen sebagai pengguna dari SID. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap SID STIKOM Bali. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode EUCS. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendefinisian masalah, eksplorasi konsep, analisis, pengumpulan data dan analisis data serta penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan pengguna dengan metode EUCS.

Kata kunci: SID, kepuasan, EUCS

1. Pendahuluan

STIKOM Bali merupakan salah satu perguruan tinggi IT di Bali. Penggunaan perangkat maupun implementasi teknologi informasi di STIKOM Bali diterapkan semaksimal mungkin. Hampir semua proses bisnis yang terkait mahasiswa mulai dari perkuliahan, perwalian, pembayaran, perpustakaan memanfaatkan sistem informasi. Proses bisnis terkait dosen maupun manajemen perguruan tinggi juga memanfaatkan sistem informasi sehingga meminimalisir proses yang manual. Dosen pada perguruan tinggi memiliki beberapa peran dan tugas seperti sebagai tenaga pengajar, pembimbing skripsi atau tugas akhir, pembimbing kerja praktek, dosen wali, serta koordinator untuk mata kuliah tersebut. Untuk melakukan semua tugas tersebut Dosen memerlukan suatu sistem dalam pengelolaan kegiatan tersebut. Selain itu pihak terkait baik kepala program studi maupun Pembantu Ketua I lebih mudah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan semua Dosen. Sistem informasi yang digunakan untuk membantu pengelolaan tugas Dosen pada STIKOM Bali adalah Sistem Informasi Dosen.

Sistem Informasi Dosen (SID) pada STIKOM Bali memiliki banyak fungsi diantaranya adalah menampilkan informasi terkait pengajaran Dosen yang bersangkutan, pencarian mahasiswa, pencarian dosen, informasi mengenai hasil evaluasi mengajar. Selain pengajaran, pada SID terdapat fungsi untuk melakukan pengelolaan terhadap mahasiswa wali dan konseling. Fitur lain pada SID adalah fitur terkait Dosen Koordinator, Dosen Pembimbing dan Jadwal Dosen Penguji. SID saat ini sangat membantu Dosen STIKOM Bali.

Salah satu aspek penting untuk keberhasilan penerapan sistem informasi adalah kepuasan dari user atau pengguna sistem tersebut. SID sudah diterapkan mulai sekitar tahun 2013 tetapi sampai saat ini tidak pernah dilakukan pengukuran kepuasan Dosen sebagai pengguna dari SID. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap SID STIKOM Bali. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terdapat beberapa metode yang dapat digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode End User Computing Satisfaction. Pemilihan metode ini dikarenakan metode ini cocok digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan suatu sistem informasi.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode EUCS adalah penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe dan Ismiati (2016) mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu

adanya pengukuran kepuasan pengguna terhadap SID. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan pengguna dengan metode yang berbeda yaitu EUC. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna SID. Selain ini hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem maupun pihak eksekutif perguruan tinggi untuk leih meningkatkan kualitas sistem informasi yang telah diterapkan khususnya Sistem Informasi Dosen

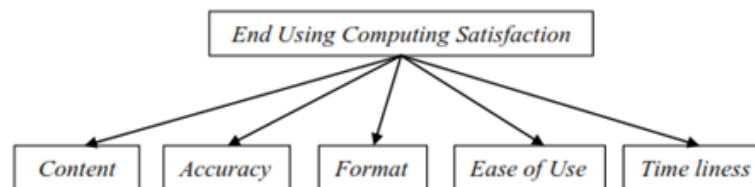
2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari empat tahapan yaitu :

1. Eksplorasi konsep
Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu konsep SID, kepuasan, kepuasan pengguna, metode EUCS. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan SID yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.
2. Analisis
Pada tahap analisis dilakukan analisis konsep SID, analisis kepuasan pengguna, analisis kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS, dan analisis construct atau indikator kepuasan pengguna SID. Indikator dalam penelitian akan dijadikan dasar dalam pembuatan pertanyaan dalam kuesioner.
3. Pengumpulan dan analisis data
Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden dosen. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.
4. Kesimpulan
Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan

Beberapa referensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan
Kepuasan konsumen atau pengguna adalah kondisi dimana harapan konsumen dipenuhi oleh produk [4].
2. EUCS
End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. 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 [5].
Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen.



Gambar 1 Model Dasar EUCS

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Indikator Kepuasan SID

Indikator kepuasan menggunakan metode EUCS adalah sebagai berikut:

1. 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.

2. Dimensi *Accuracy*
Dimensi accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi Format
Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka 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.
4. *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.
5. Timeliness
Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

3.2 Karakteristik Responden Penelitian

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Setelah dilakukan penghitungan didapat jumlah responden sebanyak 100 orang. Karakteristik responden dosen yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin, home base dan umur. Tabel 1 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden dosen.

Tabel 1 Profil dan Karakteristik Reponden Dosen

Jenis Kelamin		Usia			Prodi		
L	P	25-35	36-50	>50	SK	SI	MI
74	26	65	34	1	32	58	10

Berdasarkan profil dan karakteristik responden dosen, maka dominan dosen yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 74, usia antara 25-35 yaitu sebanyak 65, dan program studi SI sebanyak 58 orang.

3.3 Uji Validitas dan Reliability

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20. Uji validitas menggunakan bivariate correlation dengan correlation coefficients pearson. Berdasarkan data uji validitas pada Tabel 2 semua item valid karena r hitung $>$ r tabel, dima nilai r tabel = 0.1654. Hasil tersebut menunjukkan semua variabel diikutkan dalam analisis korelasi. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation
CO1	1
CO2	0.334
CO3	0.308
CO4	0.238
AC1	0.430
AC2	0.297
FO1	0.563
FO2	0.595
FO3	0.475
TI1	0.419
TI2	0.464
TI3	0.364

EO1	0.497
EO2	0.416
EO3	0.362

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	15

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha 0.898. Item dikatakan reliable apabila hasil reliabilitas > 0.6. Dapat disimpulkan bahwa semua item reliable.

3.4 Evaluasi Indikator Kepuasan SID

Evaluasi kelima indikator kepuasan SID menggunakan alat bantu SPSS 20. Indikator yang dievaluasi yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Nilai hasil evaluasi masing-masing item pertanyaan dan masing-masing indikator dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5. Hasil pengujian indikator akan dipetakan berdasarkan tingkat kepuasan yang terdapat pada Tabel 6. Hasil pemetaan berupa tingkat kepuasan masing-masing indikator yang terdapat pada SID.

Tabel 4 Hasil pengujian statistik deskriptif per item pertanyaan

	CO1	CO2	CO3	CO4	AC1	AC2	FO1	FO2	FO3	TI1	TI2	TI3	EO1	EO2	EO3
Valid N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.56	3.81	3.92	4.08	3.80	3.85	3.66	3.73	3.72	3.63	3.56	3.61	3.86	3.77	3.81

Tabel 5 Hasil Pengujian dengan Statistik Deskriptif Indikator

	N	Mean
CO	100	3.8425
AC	100	3.825
FO	100	3.703333
TI	100	3.600000
EO	100	3.709444
Valid N (listwise)	100	

Tabel 6 Tingkat Kepuasan

Range Nilai	Tingkat Kepuasan
1 s/d 2	Tidak puas
2,1 s/d 3	Kurang puas
3,1 s/d 4	Cukup puas
4,1 s/d 5	Puas

Tabel 7 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan

Indikator	Nilai Evaluasi	Keterangan
Isi	3.8425	Cukup puas
Akurat	3.825	Cukup puas
Format	3.703333	Cukup puas
Kemudahan pemakaian	3.600000	Cukup puas
Ketepatan waktu	3.709444	Cukup puas

Berdasarkan evaluasi kelima indikator pada SID STIKOM Bali, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kelima indikator merupakan indikator kepuasan dosen dalam penggunaan aplikasi SID
2. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, dosen cukup puas dengan aplikasi SID yang terdapat pada STIKOM Bali.

Dari hasil evaluasi kelima indikator, nilai kepuasan tertinggi pada indikator content atau isi, sehingga dapat disimpulkan dari segi content aplikasi SID cukup lengkap bagi dosen.

4. Simpulan

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan di STIKOM Bali hingga analisa hasil yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan dosen dalam menggunakan SID adalah isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu.
2. Berdasarkan hasil evaluasi, nilai hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi kelima indikator > 3. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, dosen cukup puas dengan aplikasi SID yang ada di STIKOM Bali.

Daftar Pustaka

- [1] Arthur., Eka, Andry., Robert., Abdurachman, Edi. (2008). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting Pada PT Tugu Pratama Indonesia. *Jurnal Piranti Warta*, 11(1), 28-44
- [2] Dalimunthe, N., Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 2(1), pp 71-75.
- [3] Hendarti, Henny. 2008. Korelasi antara efektivitas sistem informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa Universitas Bina Nusantara. *Jurnal Piranti Warta*. 11(2), pp 242- 257.
- [4] Hevner, A. C., March, S., Park, J., dan Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research, *Management Information Systems Quarterly*, 28(1), 77-105.
- [5] Marlindawati (2013). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. (SNATI) 2013. Yogyakarta, pp C-47-C-52.
- [6] Setiawati, M.G. (2015). Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL. *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*. 6(2), pp 103-122.
- [7] Tjiptono Fandy,(2005), Prinsip-Prinsip Total Quality Serice, Andi Offset.
- [8] Zeithaml, V.A ., Parasuraman, A. dan Malhotra., A (2002), Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review Of Extant Knowledge, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.30 No.4, pp.362-75