



Artikel Penelitian

## Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS

Dwi Rosa Indah<sup>a</sup>, Nadya Nurfadillah<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup> Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya Palembang, Indonesia

<sup>a</sup> Laboratorium Struktur Data dan Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya Palembang, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 15 Juli 2022

Revisi Akhir: 01 September 2022

Diterbitkan Online: 04 September 2022

### KATA KUNCI

Kepuasan Pengguna,  
Metode End User Computing Satisfaction,  
Evaluasi Website PalTV

### KORESPONDENSI

E-mail: [indah812@unsri.ac.id](mailto:indah812@unsri.ac.id)

### ABSTRACT

Website PalTV merupakan media informasi dan promosi yang berguna untuk menunjang finansial dari PT. Sumeks PalTV. Namun karena kekurangan sumber daya manusia, website ini mengalami penghentian operasi konten yang mengakibatkan terjadi penurunan viewers. Maka dilakukannya evaluasi secara keseluruhan berdasarkan pengalaman pengguna, pentingnya evaluasi ini untuk mengembalikan eksistensi website PalTV sekaligus menambah pemasukan finansial perusahaan. Adapun metode yang cocok yang dipakai adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimana metode ini dapat mengukur kepuasan pengguna dengan lima variabel yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Penelitian ini juga menggunakan 220 responden yang pernah mengakses website PalTV dan berdomisili Palembang, dan disebarluaskan melalui *google form*. Adapun hasil jawaban dari responden menunjukkan kategori tinggi dalam kepuasan pengguna meliputi variabel *accuracy*, dan untuk variabel *content, format, ease of use* dan *timeliness* berada di kategori kurang puas.

## 1. PENDAHULUAN

PT. Sumeks PalTV memiliki website PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) sebagai salah satu layanan publik yang dimiliki, dimana layanan ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja, dengan memuat kabar berita seputar Sumatera Selatan. Website adalah perangkat yang dibuat untuk melayani beberapa kebutuhan manusia, seperti sistem pelayanan masyarakat, periklanan dan lain lain [1]. Dengan adanya website PalTV, masyarakat Sumatera Selatan terbantu akan informasi informasi terkini dan terpercaya. Namun pada dua tahun kebelakangan website PalTV mengalami penghentian konten karena kurangnya sumber daya manusia. Hal ini mengakibatkan penurunan viewers pada situs website.

Adapun permasalahan lain pada website PalTV yang telah dilakukan wawancara ke beberapa pengguna website PalTV, dimana website PalTV masih memiliki tampilan yang kurang rapi apabila diakses melalui *smartphone*, isi berita yang jarang diperbaharui, ketepatan fungsi fitur yang masih perlu diperbaiki, tampilan website yang dapat ditingkatkan lagi agar dapat menjadi

lebih modern, dan *layout* yang ditampilkan masih perlu diperbaiki lagi. Tak hanya itu, penulis juga melakukan pra survei terhadap 30 responden mengenai tingkat kepuasan pengguna website PalTV dengan menggunakan *rating* bintang. Dimana semakin tinggi bintang yang dipilih maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Adapun sebelum penyebaran pra survei, dilakukannya uji validitas dan uji reliabilitas. Tabel 1 merupakan perhitungannya.

Tabel 1. Hasil Pra survei *Rating* Terhadap Website PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online))

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah Responden
	Bintang 1	Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5	
Berapa Rating yang anda berikan untuk Website PalTV	0	7	12	7	4	30

Merujuk pada tabel 1, berdasarkan 30 orang masyarakat Sumatera Selatan yang mengisi pra survei, masih adanya yang memilih bintang 2 yang menunjukkan jika responden masih merasa kurang puas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pra survei *Rating Terhadap Website PalTV*

Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
Berapa Rating yang dana berikan untuk Website PalTV?	1.00	Valid

Fungsi pada uji validitas untuk mengetahui *valid* tidaknya kuesioner dalam mengumpulkan data. Merujuk pada tabel 2, dimana butir pertanyaan pada pra survei dinyatakan *valid*. dengan Hal ini dikarenakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka *valid*. Dimana  $r$  hitung harus lebih besar dari 0.361. hasil uji validitas pra survei menunjukkan nilai *correlation* sebesar 1 atau yang artinya  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan dinyatakan *valid*.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Pra survei *Rating Terhadap Website PalTV*

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
1.00	1

Setelah dilakukannya uji validitas, maka perlu dilakukannya uji reliabilitas untuk mengetahui apakah item pertanyaan tersebut dapat dikatakan *reliable*. Merujuk tabel 3, dimana butir pertanyaan pada pra survei dikatakan *reliable*. Hal ini dikarenakan nilai cronbach's alpha pada tabel senilai 1, dimana lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel senilai 0.7. Berikut merupakan hasil pra survei yang telah disebarakan oleh peneliti:

Dalam permasalahan yang telah didapat, maka perlunya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan cara evaluasi berdasarkan saran yang telah diberikan oleh pihak IT PT. Sumeks PalTV. Evaluasi merupakan kegiatan untuk menemukan hal negatif dalam menggunakan suatu sistem [2]. Adapun tujuan evaluasi diantaranya untuk mengurangi kerugian dan dapat meningkatkan laba dari promosi dan iklan yang merupakan fungsi utama *website PalTV*.

Dalam penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), dimana menurut W.J Doll dan Torkzadeh metode ini untuk mengukur kepuasan pengguna dalam berinteraksi langsung dengan sistem informasi [3]. Adapun pada menurut [4] metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna pada *website* atau sistem informasi dengan variabel isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna. Adapun manfaat dari metode EUCS menurut [5] yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan penilaian dari pengalaman pengguna akhir atau *customer* terhadap sebuah sistem informasi atau aplikasi. Sedangkan beberapa metode selain EUCS menurut [5] seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), TTF (*Task Technology Fit*), HOT (*Human organization*

*Technology*) Fit, dan lain lain lebih menekankan untuk mengukur sebuah sistem informasi atau aplikasi yang dapat diterima oleh pengguna. Berikut variabel pada metode EUCS:

1. Variabel *content* untuk mengukur dari isi yang ditampilkan sebuah sistem, baik *website* maupun *mobile*
2. Variabel *accuracy* untuk mengetahui tingkat akurasi sistem informasi, meliputi *error* yang didapat saat operasional sebuah sistem informasi, semakin sedikit *error* maka semakin baik.
3. Variabel *format* untuk mengukur sisi tampilan, apakah tampilan tersebut dapat dikatakan *user friendly* atau tidak.
4. Variabel *Ease of Use* untuk mengukur kemudahan dalam operasional sistem, baik dari pencarian data, memasukan data, atau menampilkan hasil keluaran data.
5. Variabel *Timeliness* untuk mengukur kecepatan sebuah sistem informasi, meliputi kecepatan memuat informasi data, kecepatan akses *website*, dan kecepatan menampilkan hasil keluaran data.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh [6], dengan menggunakan metode EUCS. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel dari EUCS, yang diketahui jika variabel *content* merasa puas dalam aplikasi Tapp Market dan tetap dilakukannya rekomendasi, sedangkan variabel *timeliness* perlu perhatian lebih karena pengguna merasa tidak puas. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh [7] bahwa metode EUCS dapat mengetahui tingkat kepuasan sistem informasi dalam penagihan rekening air pelanggan PDAM yang ada di Kota Padang. Hal ini diketahui bahwa 5 variabel EUCS diantaranya variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *ease of use* dan variabel *timeliness* dinyatakan puas.

Lalu penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh [8], pada pengguna SIMPUS (Sistem Informasi Puskesmas) di Puskesmas Karang Tengah dapat disimpulkan kategori kepuasan masih rendah pada bagian *accuracy* dan *ease of use*. Sedangkan variabel lain seperti *content*, *format* dan *timeliness* berada di kategori tinggi. Dapat disimpulkan jika metode EUCS memang sudah banyak digunakan oleh penelitian terdahulu, sehingga peneliti menggunakan metode EUCS ini yang sesuai permasalahan yang ada dengan berdasarkan pengalaman atau interaksi pengguna dengan sistem.

## 2. METODE

Metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh dalam [1] untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengoperasian *website*, sedangkan menurut Sudibyo dalam [1] EUCS dapat mengevaluasi pengguna sistem dengan berdasarkan pengalaman

### 2.1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dilakukannya identifikasi masalah melalui data primer. Menurut Sugiyono dalam [9] data primer adalah sumber data yang didapat secara langsung dalam proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan data wawancara meliputi pengguna *website PalTV*, pegawai IT dan pegawai

marketing pada PT. Sumeks PalTV, serta dilakukannya penyebaran pra survei terhadap 30 masyarakat Sumatera Selatan

## 2.2. Penentuan Metode

Dalam penentuan metode dibantu dengan data sekunder. Menurut Sugiyono dalam [9] data sekunder berasal dari sumber data yang didapat secara tak langsung pada proses pengumpulan data. Data sekunder yang diperoleh dari pemahaman kajian pustaka berdasarkan kepuasan pengguna, metode penelitian kepuasan pengguna maupun pemahaman lain yang mendukung penelitian. Berdasarkan jurnal yang telah dipelajari, metode *End-User Computing Satisfaction* atau disebut EUCS adalah metode yang dinilai cocok untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi

## 2.3. Penyusunan Kerangka Kuesioner

Menurut Wijaya & Dwitagama dalam [10], Bahwa kuesioner adalah urutan pertanyaan yang akan diserahkan kepada para responden yang bersedia memberikan jawaban. Berikut penyusunan, pengujian, dan penyebaran kuesioner yang dilakukan. Penyusunan kuesioner yang dilakukan berdasarkan konsultasi dengan dosen pembimbing lalu dilakukan pula dengan pemeriksaan serta validasi oleh orang yang ahli pembuatan butir-butir pertanyaan kuesioner. Tabel 4 merupakan rancangan kuesioner yang dibuat:

Tabel 4. Instrumen Kuesioner

Variabel	Pertanyaan
Content	C1 1. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan yang anda butuhkan. (Contoh: ketika anda mengakses salah satu halaman topik berita, contohnya topik Politik, maka baik dari judul berita beserta isinya akan membahas perihal politik)
	C2 2. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) menyajikan informasi yang beragam untuk dipilih.
	C3 3. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) menyajikan informasi yang mudah dipahami. (Contoh: ketika anda mengakses halaman Acara pada website PalTV (paltv.co.id/online), pengguna mudah memahami maksud informasi yang ditampilkan pada halaman)
	C4 4. Konten dan informasi pada <i>website</i> PalTV (paltv.co.id/online) sangat membantu anda dalam mengetahui kejadian-kejadian seputar Sumatera Selatan.
Accuracy	A1 5. Menu navigasi (perpindahan halaman satu ke halaman lain) yang terdapat pada <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) dapat dijalankan dengan sesuai dengan perintah.
	A2 6. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) jarang dijumpai dalam keadaan <i>error</i> . (Contoh: seperti <i>website</i> PalTV tidak dapat diakses atau fitur-fiturnya tidak dapat berjalan dengan semestinya).
	A3 7. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki fitur yang disajikan sesuai dengan fungsinya
	A4 8. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) menghasilkan informasi yang terpercaya. (Contoh: berita didukung oleh foto atau

video, tanggal dimuat berdasarkan kejadian, serta adanya hasil wawancara)

Format	F1 9. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki <i>design user interface</i> atau tampilan antarmuka yang ditampilkan sangat jelas dan menarik. (Contoh: tampilan antarmuka pada setiap halamannya, rapi dan tertata, serta pada penempatan fitur-fiturnya mudah dikenali sehingga pembaca cepat mengerti dalam mengoperasikan <i>website</i> PalTV)
	F2 10. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki kombinasi warna yang menarik.
	F3 11. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki tampilan konten yang jelas berkualitas baik. (Contoh: <i>website</i> PalTV menampilkan video, dan foto berita yang jelas dan tidak buram).
	F4 12. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki navigasi yang mudah dikenali
Ease Of Use	E1 13. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) pada tiap-tiap fiturnya tidak diperlukan waktu yang lama dalam memahami letak fitur dan fungsi fitur.
	E2 14. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) mudah apabila digunakan oleh orang awam.
	E3 15. Fitur-fitur pada <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) sangat mudah dipahami dan digunakan.
Timeliness	T1 16. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) memiliki respon yang cepat berdasarkan apa yang diperintahkan pengguna. (Contoh: apabila anda memiliki koneksi yang bagus dan ingin mengakses halaman <i>Home</i> pada <i>website</i> PalTV, maka tidak perlu memerlukan waktu 10 detik dalam membuka halaman tersebut)
	T2 17. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) menyajikan informasi secara tepat waktu. (Contoh: <i>website</i> PalTV selalu memposting berita-berita terbaru pada bulan Februari, bukan memposting berita yang diambil pada bulan Januari)
	18. <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) secara <i>real time</i> dapat memberikan bantuan apabila terjadi kendala. (Contoh: pengguna menghubungi kontak PalTV yang tertera karena tidak bisa diaksesnya salah satu berita yang dimuat, dan langsung direspon oleh pihak PalTV )

## 2.4. Penentuan Populasi dan Sampel

### 2.4.1. Populasi

Populasi penelitian ini, menggunakan populasi dari masyarakat Sumatera Selatan, terutama Kota Palembang yang pernah mengakses *website* PalTV (paltv.co.id/online).

### 2.4.2. Sampel

Menurut Supardi dalam [1] jumlah sampel digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dari sebuah penelitian yang dikerjakan pada objek tertentu. Pada penelitian ini memilih metode *Non*

*Probability Sampling*, karena jumlah pada populasi tidak diketahui secara pasti, lalu dengan metode pendekatan *Purposive Sampling* karena dapat menentukan batasan sampel berdasarkan kriteria orang. Berikut merupakan kriteria responden dalam penelitian ini:

- Responden pernah mengakses *website* PalTV
- Responden berdomisili wilayah Sumatera Selatan.

Pada penelitian ini digunakan rumus *Lemeshow*, yang berfungsi untuk mengukur sampel dengan populasi yang jumlahnya tidak diketahui atau bisa disebut populasi infinit, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1-\alpha/2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$1-\alpha/2 = Z$  Merupakan skor pada  $1-\alpha/2$  tingkat kepercayaan (1,96)

P = estimasi proporsinya (maksimal 0,5)

d = presisi yang digunakan /sampling error (10%)

Populasi penelitian ini bersifat infinit maka adanya tingkat kepercayaan dalam menentukan jumlah sampel. Diantaranya :kepercayaan 90% yakni 90% (1,645), 95% (1,960) dan 99% (2,576). Dan berikut nilai P(1-p):

Tabel 5. Nilai P(1-p)

p	P*(1-p)
0.5	0.25
0.4	0.24
0.3	0.21
0.2	0.16
0.1	0.09

Berdasarkan tabel 3, maka peneliti menggunakan p dengan nilai 0.5 untuk besaran sampel, dan presisi (d) yaitu 10 persen dengan tingkat keyakinan sebesar 95% ( $Z=1.960$ ).

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 (1-0.5)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, peneliti harus mendapatkan jumlah sampel minimal 96 responden yang dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden. Dan peneliti melakukan penyebaran kuesioner terhadap 220 responden.

## 2.5. Penyebaran Kuesioner

Setelah dilakukannya penyusunan selesai, akan dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Pilot Study*, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Agar aspek aspek yang dibagikan, perlu diukur dengan alat ukur yang *valid* serta *reliable* untuk hasil penelitian tetap berada di satu konteks dengan menghasilkan gambaran sesuai dengan fakta lapangan [5].

Kuesioner yang telah dilakukan penyebaran, akan diperiksa kembali apakah adanya data yang ganda atau kurang lengkap, jika ditemukan akan dihapus untuk menghindari data bias saat dikelola menggunakan SPSS. Skor yang digunakan pada pernyataan angket kuesioner yang akan disebar menggunakan skala Likert, berikut jumlah skor pada tabel skala likert dibawah ini:

Tabel 6. Skala Likert

Skor	Skala
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup Setuju (CS)

### 2.5.1. Uji Validitas

Menurut Arikunto dalam [1], uji validitas dapat digunakan untuk penilaian isi kuesioner berdasarkan susunan oleh para ahli yang lalu diuji tiap poin-poinnya apakah sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan atau tidak. Berikut rumus uji validitas yang digunakan, seperti dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara X dan Y

$x$  = Skor item

$y$  = Skor total

$\sum xy$  = Jumlah perkalian x dan y

$x^2$  = Kuadrat dari variabel x

$y^2$  = Kuadrat dari variabel y

$n$  = Jumlah subyek

Kriteria suatu validasi adalah  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan dapat dinyatakan valid [1].

### 2.5.2. Uji Reliabilitas

Setelah perhitungan uji validitas, maka Langkah berikutnya adalah uji reliabilitas dengan rumus Alpha seperti dibawah ini :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien instrumen reliabilitas

$k$  = Banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Total varians butir

$\sigma_t^2$  = Total varians

Kriteria dapat dikatakan *reliable*, jika hasil uji reliabilitas pada kuesioner memiliki *Cronbach's Alpha* senilai 0,7515 dimana atas keputusannya bernilai 0,6 [11].

## 2.6. Analisa Data

Tahapan berikutnya adalah analisis data hasil kuesioner yang telah disebar dan telah mendapatkan responnya, maka sudah dapat dicari terlebih dahulu nilai *meannya* yang kemudian akan diubah kebentuk persen untuk dapat dikategorikan [6]. Berikut

perhitungan untuk nilai *mean* dijabarkan seperti rumus berikut ini:

$$X = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N} \quad (4)$$

Keterangan:

$x$  = Rata-rata hitung

$x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$  = Jumlah semua nilai kuesioner

$N$  = Jumlah responden

Setelah mendapatkan nilai *mean*nya maka diubah kedalam bentuk persen, berikut perhitungan nilai *mean* yang dipersentasikan:

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{nilai mean}}{\text{Nilai skala tertinggi}} \times 100\% \quad (5)$$

Tabel 7. Tabel Rentang Nilai Deskriptif

Persentase	Kategori
$75.01 < x \leq 100.$	Sangat Tinggi.
$58.34 < x \leq 75.01.$	Tinggi.
$41.66 < x \leq 58.34.$	Kurang.
$24.99 < x \leq 41.66.$	Rendah.
$0 < x \leq 24,99.$	Sangat rendah.

Selanjutnya data akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, dimana *mean* yang telah diketahui kemudian akan diubah kebentuk persen.

### 3. HASIL

#### 3.1. Hasil Uji Validitas

Pada uji validitas berguna untuk mengetahui apakah *valid* atau tidaknya sebuah kuesioner yang akan disebar. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka kuesioner dinyatakan *valid*. dimana skor total harus lebih besar dari nilai 0,514, jika kurang dari nilai 0,514 maka kuesioner tidak *valid* dan instrumen tersebut tidak dapat digunakan lagi. Tabel 8 hasil uji validitas yang telah dilakukan:

Tabel 8. Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	C1	0.788	Valid
2	C2	0.528	Valid
3	C3	0.788	Valid
4	C4	0.813	Valid
5	A1	0.687	Valid
6	A2	0.528	Valid
7	A3	0.726	Valid
8	A4	0.725	Valid

9	F1	0.583	Valid
10	F2	0.688	Valid
11	F3	0.690	Valid
12	F4	0.639	Valid
13	E1	0.541	Valid
14	E2	0.799	Valid
15	E3	0.594	Valid
16	T1	0.708	Valid
17	T2	0.724	Valid
18	T3	0.591	Valid

Pada hasil uji validitas diatas, setiap instrumen dinyatakan *valid*,

#### 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas berguna untuk mengukur ketepatan serta keakuratan sebuah variabel. Dapat dikatakan *reliable* apabila skor *Cronbach's Alpha* bernilai 0,6. Tabel 9 merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.928	18

Dari uji reliabilitas pada tabel 6, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* memiliki nilai 0.928 yang artinya lebih besar dari  $r$  tabel yaitu senilai 0.6. Sehingga kuesioner dapat dikatakan *reliable*.

#### 3.3. Perhitungan Hasil Analisis Deskriptif

##### 3.3.1. Variabel Content

Analisis variabel *content*, menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item yang dimiliki variabel *content*. Tabel 10 hasil analisis variabel *content*:

Tabel 10. Hasil Analisis Pada Variabel *Content*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori
1	C1	2.96	$\frac{2.96}{5}=59.2\%$	Tinggi
2	C2	3.00	$\frac{3}{5}=60\%$	Tinggi
3	C3	2.93	$\frac{2.93}{5}=58.6\%$	Tinggi
4	C4	2.75	$\frac{2.75}{5}=55\%$	Kurang

Dilihat dari tabel 8, pada variabel *content* yang telah dilakukannya analisis deskriptif, dengan aplikasi SPSS versi 26, dapat disimpulkan bahwa nilai *mean* pada variabel *content* senilai  $\frac{2.96+3.00+2.93+2.75}{4} = 2.91$  dan nilai persentase secara keseluruhannya  $\frac{2.91}{5} = 58.2\%$  yang artinya berada di kategori kurang. Berdasarkan

pada tabel 7, dari rentang  $41.66 < x \leq 58.34$  berada di kategori kurang, yang artinya tingkat kepuasan variabel *content* kurang.

### 3.3.2. Variabel Accuracy

Analisis variabel *accuracy*, menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item yang dimiliki variabel *accuracy*. Tabel 11 hasil analisis variabel *accuracy*:

Tabel 11. Hasil Analisis Pada Variabel *Accuracy*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori
1	A1	3.03	$\frac{3.03}{5} = 60.6\%$	Tinggi
2	A2	2.74	$\frac{2.74}{5} = 54.8\%$	Kurang
3	A3	2.95	$\frac{2.95}{5} = 59\%$	Tinggi
4	A4	2.99	$\frac{2.99}{5} = 59.8\%$	Tinggi

Dilihat dari tabel 9, pada variabel *accuracy* yang telah dilakukan analisis deskriptif, dengan aplikasi SPSS versi 26, dapat disimpulkan bahwa nilai *mean* pada variabel *accuracy* senilai  $\frac{3.03+2.74+2.95+2.99}{4} = 2.92$  dan nilai persentase secara keseluruhannya  $\frac{2.92}{5} = 58.4\%$  yang artinya berada di kategori tinggi. Berdasarkan pada tabel 7, dari rentang  $58.34 < x \leq 75.01$  berada di kategori tinggi, yang artinya tingkat kepuasan variabel *accuracy* tinggi.

### 3.3.3. Variabel Format

Analisis variabel *format*, menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item yang dimiliki variabel *format*. Tabel 12 adalah hasil analisis variabel *format*:

Tabel 12. Hasil Analisis Pada Variabel *Format*

No	Item Pernyataan	Mean	Presentase	Kategori
1	F1	2.43	$\frac{2.43}{5} = 48.6\%$	Kurang
2	F2	2.29	$\frac{2.29}{5} = 45.8\%$	Kurang
3	F3	3.14	$\frac{3.14}{5} = 62.8\%$	Tinggi
4	F4	3.16	$\frac{3.16}{5} = 63.2\%$	Tinggi

Dilihat dari tabel 10, pada variabel *format* yang telah dilakukan analisis deskriptif dengan aplikasi SPSS versi 26, dapat disimpulkan bahwa nilai *mean* pada variabel *format* senilai  $\frac{2.43+2.29+3.14+3.16}{4} = 2.75$  dan nilai persentase secara keseluruhannya  $\frac{2.75}{5} = 55\%$  yang artinya berada di kategori kurang. Berdasarkan pada tabel 7, dari rentang  $41.66 < x \leq 58.34$  berada di kategori kurang, yang artinya tingkat kepuasan variabel *format* kurang.

### 3.3.4. Ease Of Use

Analisis variabel *ease of use*, menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item yang dimiliki variabel *ease of use*. Tabel 13 adalah hasil analisis variabel *ease of use*:

Tabel 13. Hasil Analisis Pada Variabel *Ease of Use*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	Kategori
1	E1	2.82	$\frac{2.82}{5} = 56.4\%$	Kurang
2	E2	2.72	$\frac{2.72}{5} = 54.4\%$	Kurang

Dilihat dari tabel 11, pada variabel *ease of use* yang sudah dilakukan analisis deskriptif, dengan aplikasi SPSS versi 26, dapat disimpulkan bahwa nilai *mean* pada variabel *ease of use* senilai  $\frac{2.82+2.72+2.69}{3} = 2.74$  dan nilai persentase secara keseluruhannya  $\frac{2.74}{5} = 54.8\%$  yang artinya berada di kategori kurang. Berdasarkan pada tabel 7, dari rentang  $41.66 < x \leq 58.34$  berada di kategori kurang, yang artinya tingkat kepuasan variabel *ease of use* kurang.

### 3.3.5. Timeliness

Analisis variabel *timeliness*, menggunakan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item yang dimiliki variabel *timeliness*. Tabel 14 adalah hasil analisis variabel *timeliness*:

Tabel 14. Hasil Analisis Pada Variabel *Timeliness*

No	Item Pernyataan	Mean	Persentase	kategori
1	T1	2.89	$\frac{2.89}{5} = 57.8\%$	Kurang
2	T2	2.32	$\frac{2.32}{5} = 46.4\%$	Kurang
3	T3	2.87	$\frac{2.87}{5} = 57.4\%$	Kurang

Dilihat dari tabel 12, pada variabel *timeliness* yang sudah dilakukan analisis deskriptif, dengan aplikasi SPSS versi 26, dapat disimpulkan bahwa nilai *mean* pada variabel *timeliness* senilai  $\frac{2.89+2.32+2.87}{3} = 2.69$  dan nilai persentase keseluruhannya  $\frac{2.69}{5} = 53.8\%$  yang berada di kategori kurang. Berdasarkan pada tabel 7, dari rentang  $41.66 < x \leq 58.34$  berada di kategori kurang, yang artinya tingkat kepuasan variabel *timeliness* kurang.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Analisis

Didapatkan kesimpulan bahwa responden memberikan tiga penilaian kurang terhadap 5 variabel penelitian yang diantaranya *format* memiliki nilai 55%, *ease of use* memiliki nilai 54.8, dan *timeliness* dengan nilai 53.8%, serta memberikan penilaian tinggi terhadap tingkat kepuasan kepada variabel *content* memiliki nilai 58.2%, dan *accuracy* memiliki nilai 58.4%. Artinya, pengguna *website* PalTV masih merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak PalTV terkhususnya pada bagian *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dan *timeliness* di posisi terendah. Tabel 15 merupakan tabel kesimpulan hasil analisis.

Tabel 15. Kesimpulan Hasil Analisis

No	Variabel	Persentase	Kategori
1	<i>Content</i>	58.2%	Kurang
2	<i>Accuracy</i>	58.4%	Tinggi
3	<i>Format</i>	55%	Kurang
4	<i>Ease Of Use</i>	54.8%	Kurang
5	<i>Timeliness</i>	53.8%	Kurang

## 4.2. Rekomendasi

### 4.2.1. Variabel Content

Menurut (Grigoroudis, 2008) dalam [1], *content* merupakan aspek utama yang dinilai oleh para pengguna. Sedangkan menurut [12], aspek isi dapat mengukur informasi yang disediakan apakah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna sistem. Dari hasil analisa data, dapat ditarik kesimpulan jika rata-rata pada item pertanyaan yang telah disebar kepada responden memiliki kategori kurang dengan nilai 58.2% dan sebagian besar responden memilih jawaban cukup setuju pada tiap item pertanyaan. Dengan item C1, C2, dan C3 dalam kategori tinggi dan item C4 dalam kategori kurang.

Sehingga pada pihak IT PalTV disarankan untuk memberikan konten-konten yang terbaru, dan terpercaya. Adapun saran lain untuk menambahkan fitur notifikasi dan *timeline* kepada divisi *news* untuk jadwal mengupload berita. Dan adapun menurut (Huni, 2011) dalam [13] susunan pada *website* harus dapat memperhatikan aspek yang meliputi tata letak informasi, kelengkapan isi pada materi, ketepatan isi informasi yang terpercaya, serta penyampaian informasi yang mudah dipahami. Dalam pembuatan konten menurut [14] diantaranya:

1. Kata-kata ditulis dengan jelas.
2. Memberikan contoh atau panduan informasi, dan urutan informasi yang sistematis.
3. Informasi yang terbaru.
4. Kualitas konten tidak pecah, meliputi gambar atau video.

### 4.2.2. Variabel Accuracy

*Accuracy* meliputi keakuratan informasi, jarang dijumpai duplikasi data, jarang adanya *error* [12]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa rata-rata pada tiap item pertanyaan yang telah disebar, dalam kategori tinggi dengan nilai 58.4% dan sebagian besar responden memilih jawaban cukup setuju pada tiap item pertanyaan. Dengan item A1, A3, dan A4 dalam kategori tinggi dan item A2 dalam kategori rendah.

Diharapkan pada pihak IT PalTV, melakukan perbaikan atas akses *website* beserta ketepatan fungsi fitur yang ada, seperti fitur video namun bukan menampilkan video berita. Keakuratan serta ketepatan pada sistem, merupakan keberhasilan *website* dalam memproses sebuah data, jarang terjadinya *bug* atau *error*, dan ketepatan fungsi menu *website* tersebut [1].

### 4.4.3 Variabel Format

*Format* dinilai melalui tampilan antarmuka *website* yang jelas dan saat dilihat pengguna tidak membuat bingung, kejelasan isi informasi yang ditampilkan, dan tampilan antarmuka dan warna yang dapat menarik perhatian [12]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa rata-rata pada variabel *format* pada tiap item pertanyaan yang telah disebar, memiliki kategori kurang dengan nilai 55% dan sebagian besar responden memilih jawaban tidak puas pada tiap item pertanyaan.

Menurut (Chaffey et al.,2008) sisi keindahan atau estetika suatu *website* terdiri dari grafis, warna, gaya *website*, *layout* dan tipografi [13]. Sehingga pihak PalTV dapat memperhatikan beberapa aspek, menurut [15] diantaranya:

1. Navigasi  
Dapat mengakses *website* dengan mudah, menu yang memiliki kategori, dan sub-kategori, serta *link* yang ditampilkan dengan jelas, agar pengunjung dapat mudah menemukannya. Adapun halaman yang ingin dikunjungi tidak perlu menggunakan waktu yang lama untuk muncul.
2. Warna dan penulisan  
Pemilihan *background* warna yang tidak mencolok, warna yang dipilih cukup tiga warna, ukuran dan jenis *font* yang dipilih untuk dapat mudah terbaca, warna dan *font* dipastikan untuk dapat ditampilkan pada semua *web browser* dan komputer, serta warna yang dipilih memberikan kesan ingatan pada pengguna *web* tersebut.
3. *Screen Resolution*  
Memperhatikan ikura halaman *website* yang disesuaikan dengan ukuran tiap monitor, dan halaman yang jelas dan tidak *blur* pada *website* (*high screen resolution*).
4. Konten Informasi  
Dapat menggunakan huruf kapital dengan tidak berlebihan, foto atau gambar sesuai dengan informasi, dan informasi yang disediakan jelas dan lengkap.

### 4.4.4 Variabel Ease Of Use

*Ease of use* dinilai dari pemahaman *user* terhadap suatu sistem, adanya petunjuk dalam penggunaan *website*, dan mudah apabila diajarkan kepada orang awam [12]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa rata-rata pada item pertanyaan, memiliki kategori kurang dengan nilai 53.8% dan sebagian besar responden memilih jawaban cukup setuju pada tiap item pertanyaan. Namun seluruh item yang meliputi item E1, E2, dan E3 berada pada kategori kurang.

Adapun menurut [16] *ease of use* dapat meliputi keramahan *website* terhadap pengguna dalam mempermudah pencarian informasi, dan tidak kesusahan dalam mengoperasikan *website*. Sedangkan menurut (Kurniadi, 2019); (Kurniadi, 2017) dalam [14] kriteria kemudahan pengguna diantaranya adalah:

1. Pengoperasian yang konsisten dalam memberikan informasi.
2. Adanya tutorial atau tata cara singkat dalam pengoperasian *website*.
3. Cepat memberikan pesan *error* yang mudah dibaca

#### 4.4.5 Variabel Timeliness

*Timeliness* dapat dinilai dari informasi yang terkini, ketersediaan informasi setiap waktu, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan [12]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, bahwa rata-rata pada item pertanyaan memiliki kategori kurang dengan nilai 54.8% dan sebagian besar responden memilih jawaban tidak setuju pada tiap item pertanyaan. Namun seluruh item meliputi item T1, T2 dan T3 berada pada kategori kurang, terkhusus pada item T2 terkait “*Website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) menyajikan informasi secara tepat waktu”, memiliki nilai terkecil.

Adapun rekomendasi pada variabel ini diantaranya, memperhatikan dimensi pada kecepatan sistem menyajikan data informasi, dan sistemnya *real time*, yang artinya setiap *user* dapat melakukan input maka akan langsung diproses dan mengeluarkan *output* secara cepat [17]. Lalu menurut [18] Ketepatan waktu meliputi dimensi kekinian, volatilitas dan *timeliness*. Berikut penjelasannya:

1. Kekinian yang berita informasi tersebut up to date menurut penelitian Batini dalam [18].
2. Volatilitas yang merupakan periode waktu informasi valid menurut penelitian Jarke dalam [18].
3. *Timeliness* menurut [1] adalah kecepatan akses informasi dan kecepatan pembaharuan informasi

#### 4.3. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

Berikut merupakan perbandingan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang, dimana terdapat perbedaan jika penelitian terdahulu hanya menggunakan dua variabel EUCS, sedangkan penelitian ini menggunakan keseluruhan variabel EUCS yang terdiri dari 5 variabel, berikut tabel 16 yang merupakan perbandingan penelitian:

Tabel 16. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang

Hasil Penelitian Terdahulu [6]	Perbandingan dengan Penelitian sekarang
Pada penelitian ini memakai rumus slovin, dengan perhitungan sampel yang akan diberikan pada responden dengan jumlah 100, adapun pada penelitian ini juga hanya menggunakan dua variabel dari Metode EUCS diantaranya <i>content</i> yang memiliki kategori tinggi pada kepuasannya dan <i>timeliness</i> memiliki kategori rendah. Tujuan dari peneliti adalah untuk menjabarkan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tapp Market dengan variabel <i>content</i> dan <i>timeliness</i> disertai rekomendasi.	Pada penelitian sekarang menggunakan rumus <i>lemeshow</i> karena jumlah populasi tidak diketahui, dan mendapatkan hasil sampel 220 responden. Menggunakan ke lima variabel metode EUCS, dengan hasil variable <i>content</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> berada di kategori kurang puas, sedangkan kategori <i>accuracy</i> berada di kategori dengan kepuasan tinggi. Adapun tujuan ini mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan variabel EUCS dimana hasil yang diberikan untuk meningkatkan laba dari

promosi dan iklan yang merupakan fungsi utama *website* PalTV.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terdahulu, dimana pada penelitian tersebut masih menggunakan dua variabel dari kelima variabel EUCS, yang diantaranya variabel *content* dan variabel *timeliness*. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan kelima variabel EUCS secara lengkap, meliputi variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *ease of use*, dan variabel *Timeliness*. Pada hasil analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden memberikan empat penilaian kurang terhadap lima variabel, yang diantaranya variabel *format* memiliki nilai 55%, variabel *ease of use* dengan nilai 54.8, variabel *timeliness* dengan nilai 53.8% serta variabel *content* dengan nilai 58.2%. Adapun kategori tinggi terhadap tingkat kepuasan kepada variabel *accuracy* dengan nilai 58.4%. Artinya, pengguna *website* PalTV masih merasa kurang puas dalam pengoperasian *website*, dan layanan yang diberikan oleh pihak PalTV terkhususnya pada bagian *format*, *ease of use*, dan *timeliness* berada di posisi terendah yang telah dijelaskan dan diberikan rekomendasi pada bagian pembahasan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Ar-rasyid, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada *Website* Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS),” vol. 5, no. 6, pp. 2308–2317, 2021.
- [2] M. Fatima, Y. T. Mursityo, and N. H. Wardani, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS),” *Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu K Komputer*, Vol. 3, No. 7, Pp. 6464–6472, 2019.
- [3] Wahyuni And S. H. Pratiwi, “Student’s Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, Vol. 5, Pp. 391–402, 2021, [Online]. Available: <https://pajar.ejournal.unri.ac.id/Index.php/PJR/article/view/8165>.
- [4] D. P. Rini, “*End User Computing Satisfaction* (EUCS),” Vol. 13, No. 3, Pp. 189–207, 2019.
- [5] M. B. Suryawan And P. Prihandoko, “Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM Dan EUCS,” *Creat. Inf. Technol. J.*, Vol. 4, No. 3, P. 233, 2018, Doi: [10.24076/Citec.2017v4i3.113](https://doi.org/10.24076/Citec.2017v4i3.113).
- [6] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, And A. D. Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komputer.*, Vol. 2, No. 11, Pp. 4833–4839, 2018.
- [7] M. Anwar And M. Azisan, “Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS),” *J. Teknol. Inf. Dan Pendidik.*, Vol. 12, No. 1, Pp. 19–24, 2019, Doi: [10.24036/Tip.V12i1.172](https://doi.org/10.24036/Tip.V12i1.172).
- [8] Z. A. G. Subinarto And E. Garmelia, “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) Me,” Vol. 4, No. 1, Pp. 52–56, 2021.
- [9] N. L. Suryani, “Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia,” Vol. 2, No. 3, Pp. 419–435, 2019.
- [10] A. S. Damayanti, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komputer.*, Vol. 2, No. 11, Pp. 4833–4839, 2018.
- [11] E. Yulianti, “Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Method Pada Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Pembelajaran E ...,” *Pros. Appl. Innov. Eng. ...*, No. November, Pp. 18–19, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.ft.unsri.ac.id/Index.php/Avoer/Article/View/881>.
- [12] L. A. Putri, M. W. Santi, And R. A. Wijayanti, “J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Evaluasi Pendaftaran Online Dengan Technology Acceptance J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan,” *J-REMI J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehat.*, Vol. 1, No. 3, Pp. 255–263, 2020.
- [13] H. I. Al Husna And S. Nafisah, “Analisis Elemen Kunci Website Berdasar Konsep Shedroff Pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia,” *UNILIB J. Perpust.*, Vol. 10, No. 1, Pp. 1–10, 2019, Doi: [10.20885/Unilib.Vol10.Iss1.Art1](https://doi.org/10.20885/Unilib.Vol10.Iss1.Art1).
- [14] S. T. Satyawati, “Student Satisfaction Towards The Use Of F-Learn Services In Online Learning,” *J. Pendidik. Dan Pengajaran*, Vol. 53, No. 3, P. 295, 2020, Doi: [10.23887/Jpp.V53i3.27849](https://doi.org/10.23887/Jpp.V53i3.27849).
- [15] M. G. Faustina, T. Herawaty, And C. S. Barkah, “Pengaruh Web Design Terhadap Intensi Pembelian Produk Fesyen (Survei Pada Pengunjung Website Zalora Indonesia Di Kota Bandung),” *Image J. Ris. Manaj.*, Vol. 8, No. 1, Pp. 9–20, 2019, Doi: [10.17509/Image.V8i1.23118](https://doi.org/10.17509/Image.V8i1.23118).
- [16] J. Juliana, T. Noval, I. B. Hubner, And I. Bernarto, “Ease Of Use Dan Trust Terhadap Purchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Situs Web Tokopedia,” *J. Ecodemica J. Ekon. Manajemen, Dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Pp. 217–229, 2020, Doi: [10.31294/Jeco.V4i2.6909](https://doi.org/10.31294/Jeco.V4i2.6909).
- [17] M. Azwar, I. Surandari, And H. I. Djohar, “Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model,” *Libr. Philos. Pract.*, Vol. 2020, Pp. 1–19, 2020.
- [18] U. R. D. Ade Ria Nirmala, “Analisis Kualitas Data Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index,” 2020.