

# Perbandingan Metode EUCS dan *WebQual* Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus: Krs Poltekkes Denpasar)

Fatmawati<sup>a1</sup>, I Made Sukarsa<sup>a2</sup>, Ni Made Ika Marini Mandenni<sup>b3</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Bali  
e-mail: <sup>1</sup>noninoni883@gmail.com, <sup>2</sup>sukarsa@unud.ac.id, <sup>3</sup>made\_ikamarini@unud.ac.id

## Abstrak

Perkembangan sistem informasi semakin meningkat, hal ini berdampak pada kualitas layanan. Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna terhadap sistem informasi KRS Poltekkes Denpasar. Penilaian mutu layanan atas kepuasan terhadap pengguna dapat digunakan metode EUCS dan *WebQual*. Kedua metode tersebut memiliki perbedaan dalam pengukuran indikator, untuk itu dilakukan perbandingan guna mengetahui metode yang lebih unggul dalam dua pengujian. Perbandingan nilai pada uji pertama dan uji kedua antara dua metode mendapat hasil temuan kenaikan yang cukup signifikan, proses yang dinilai melingkupi perbaikan yang dinilai cukup baik yang mempertimbangkan komentar saran dari responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua metode memiliki keunggulan masing-masing pada indikator yang berbeda sehingga sebanding antara kedua metode.

**Kata kunci:** *Keputusan Pengguna, EUCS, WebQual*

## Abstract

*The development of information systems is increasing, this has an impact on service quality. Service quality has an effect on user satisfaction with the Poltekkes Denpasar KRS information system. Assessment of service quality on user satisfaction can be done by two methods, namely the EUCS and WebQual methods. The two methods have differences in indicator measurement, for this reason a comparison is made to determine which method is superior in the two tests. Comparison of values both of the test between the two methods found a significant increase, the process which was considered to include improvements which were considered quite good, Given the opinions and suggestions by the appellant, at the outcome appeared two methods respective advantages on different indicators so that they are comparable between the two methods.*

**Keywords :** *User Satisfaction, EUCS, WebQual*

## 1. Introduction

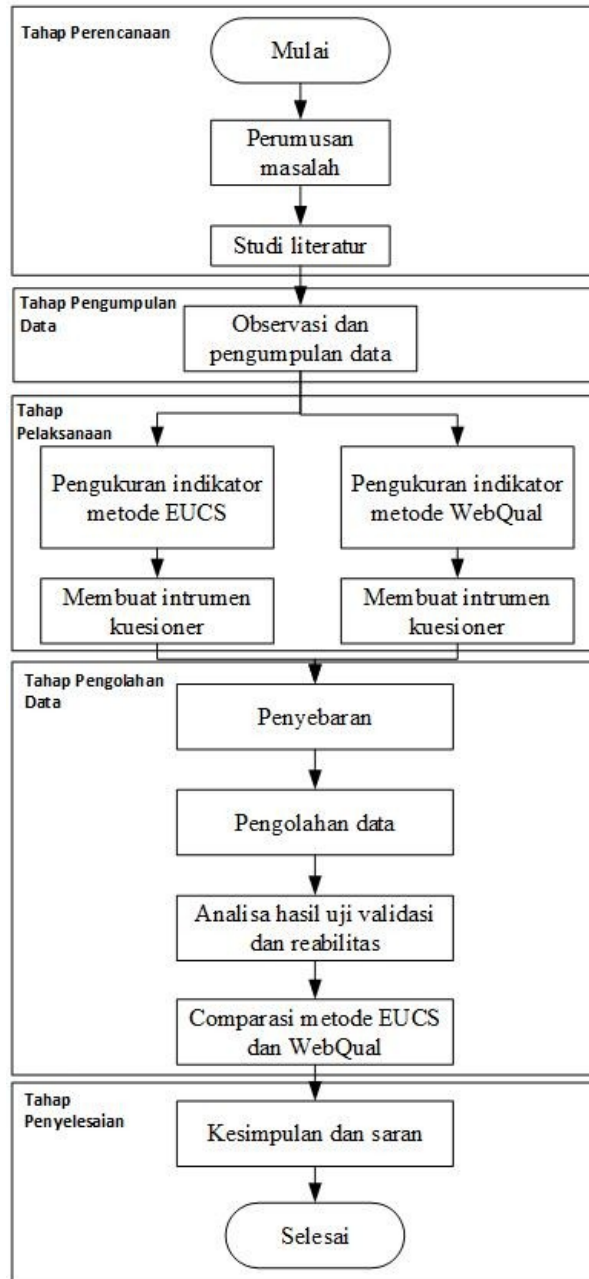
Perkembangan teknologi informasi di era ini begitu pesat beserta pemanfaatan penggunaan teknologi sebagai sarana yang fundamental dalam membantu kegiatan manusia yang menghasilkan informasi untuk menunjang kinerja organisasi. Organisasi dituntut menggunakan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhannya guna menunjang berbagai macam tujuan, baik untuk komunikasi, sistem pelayanan *online*, bisnis *online*, maupun kebutuhan akan informasi. Hal tersebut tentunya berdampak pada pengguna dalam penerapan sistem informasi. Pemanfaatan sistem oleh pengguna dipengaruhi pada kualitas layanan sistem yang dipertimbangkan, seperti sistem informasi manajemen layanan KRS pada sebuah instansi pendidikan untuk memenuhi kebijakan layanan sistem informasi yang dilakukan oleh mahasiswa, dosen pembimbing, dan Staf TU.[1]

Penelitian oleh T. Husain, Agus Budiyantra bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi metode EUCS dan *WebQual* dalam memperoleh capaian kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Tolak ukur yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu teknologi informasi adalah level kepuasan terhadap pengguna sistem. Penelitian dilakukan untuk mencari nilai kontribusi mahasiswa dalam kunjungan website kampus yang berdampak atas kepuasan terhadap pengguna kualitas sistem menggunakan metode EUCS dan *WebQual*.

Semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna sehingga fitur pada sistem informasi KRS tidak membuat pengguna kesulitan saat menggunakannya.[2]

## 2. Metodologi Penelitian

Penelitian yang mendeskripsikan bagaimana proses analisa terhadap tingkat kualitas layanan. Berikut alur penelitian analisis sistem KRS di Poltekkes.



Gambar 1. Alur Penelitian

Tahapan proses pertama yaitu merumuskan persoalan dan mencari studi pustaka. Berikutnya adalah observasi dan menghimpun data, dan kemudian dilakukan pengolahan terhadap data dengan melakukan penyebaran, pengolahan data, analisis uji validitas dan reabilitas, komparasi antara kedua metode.

### 3. Study Literature

*Study literature* berisi referensi secara umum sebagai dasar teori dalam penelitian yang sumber dari jurnal, buku maupun internet.

#### 3.1 EUCS

EUCS atau Kepuasan pengguna adalah metode yang dipakai guna menganalisa tingkat kepuasan terhadap pengguna sistem, pengalaman pengguna dengan sistem informasi apakah sistem yang digunakan adalah sistem yang sesuai dengan keinginan pengguna. Kepuasan terhadap pengguna adalah salah satu parameter keberhasilan dalam mengembangkan sistem. Sistem informasi dikatakan unggul jika berkualitas baik dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Metode EUCS dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh, dengan versi yang mengutamakan kepuasan terhadap pengguna melalui penilaian pada isi, kemudahan saat menggunakan sistem, bentuk, waktu dan akurasi.[3]

#### 3.2 WebQual

Metode *WebQual* merupakan penilaian pengguna akhir pada suatu sistem informasi. Metode *WebQual* berkembang menjadi beberapa versi, yang pertama *WebQual* 1.0, yang terdiri dari indikator kegunaan, kemudahan penggunaan, hiburan, dan interaksi. Tipe kedua adalah *WebQual* 2.0 yang terdiri dari indikator kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Tipe ketiga adalah *WebQual* 3.0 yang mencakup indikator mutu *situs e-commerce* yakni kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Versi keempat adalah *WebQual* 4.0 yang mencakup indikator *usability*, *information*, dan *interaction services*. [4]

#### 3.3 Kualitas Layanan Sistem Informasi

Mutu layanan sistem dan informasi merupakan pengembangan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna apabila mengalami kendala saat menggunakan layanan sistem informasi. Kualitas sistem informasi bertujuan untuk mengoptimalkan *capability hardware, software, human resources, prosedur, database*, jaringan komunikasi aktivitas, jaringan, data dan teknologi sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk pengguna. Terdapat 3 dimensi pengukuran kualitas layanan yaitu empati, jaminan dan responsif.[5]

#### 3.4 Tingkat Capaian Responden

Tingkat capaian responden bertujuan untuk mencari kriteria dari hasil akhir dari jawaban responden yang berhubungan dengan kategori kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan sistem informasi dengan menggunakan rumus.[6]

$$TCR = \frac{\text{rata - rata skor}}{5} \times 100$$

Gambar 2. Perumusan Tingkat Capaian Responden

## 4. Result and Discussion

Proses dan hasil analisa sistem KRS pada Poltekkes Denpasar menggunakan metode EUCS dan *WebQual*.

### 4.1. Karakteristik Berdasarkan Status Responden

Karakteristik responden dalam penelitian dapat dilihat pengguna terbanyak berstatus sebagai mahasiswa dengan jumlah responden 90 mahasiswa dan yang berstatus sebagai pegawai TU berjumlah 6 pegawai.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Status

Status	N	Percent
Mahasiswa	90	93.8
Pegawai TU	6	6.3
Total	96	100

Obyek penelitian memiliki karakteristik berdasarkan status yaitu mahasiswa dan pegawai TU, dengan sebagian besar didominasi oleh responden dengan status mahasiswa. Simbol N melambangkan jumlah responden dan percent merupakan hasil yang menunjukkan persentase elemen valid pada karakteristik status responden yang didapat dari pembagian antara jumlah responden dengan total responden dan dikalikan 100.

#### 4.2. Pengujian Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas ini bertujuan menentukan tingkat valid maupun tidak valid suatu penelitian dan hasil reabilitas untuk menentukan reliabel suatu penelitian.

##### 4.2.1 Metode *End User Computing Satisfaction*

Penelitian dinyatakan valid apabila nilai signifikan sebesar 0,01 atau dengan nilai 0,261 dan untuk menentukan reabilitas penelitian dinyatakan oleh besaran koefisien lebih dari 0,60 dinyatakan kredibel sedangkan nilai koefisien kurang dari 0,60 dinyatakan tidak kredibel.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel *Accuracy*

Atribut	Korelasi Pearson	Pengujian Dua Arah	Ket.
ACC1	775	000	Valid
ACC2	859	000	Valid
ACC3	832	000	Valid
ACC4	802	000	Valid
ACC5	610	000	Valid

Hasil dari uji validitas pada variabel *Accuracy* dinyatakan valid karena nilai korelasi pearson melewati nilai signifikan dengan nilai 0,261.

### Reliability

#### Scale: Accuracy

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

Gambar 3. Hasil pengujian Reliabilitas *Variable Accuracy*

Pengujian pada *variable accuracy* dinyatakan *reliable* karena hasil yang diperoleh dari penelitian sebesar 0,826 sehingga lebih besar dari nilai koefisien yaitu 0,60.

##### 4.2.3 Metode *WebQual*

Penelitian dinyatakan valid apabila nilai signifikan sebesar 0,01 atau dengan nilai 0,261 dan untuk menentukan reabilitas penelitian dinyatakan oleh besaran koefisien lebih dari 0,60 dinyatakan kredibel sedangkan nilai koefisien kurang dari 0,60 dinyatakan tidak kredibel.

Tabel 3. Uji Validi Variabel *Information Quality*

Atribut	Korelasi Pearson	Pengujian Dua Arah	Ket.
IQ1	805	000	Valid
IQ2	788	000	Valid
IQ3	806	000	Valid
IQ4	804	000	Valid
IQ5	851	000	Valid
IQ6	537	000	Valid
IQ7	856	000	Valid

Hasil dari uji validitas pada variabel *Information Quality* dinyatakan valid karena nilai korelasi pearson melewati nilai signifikan dengan nilai 0,26.

## Reliability

### Scale: Informaction Quality

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

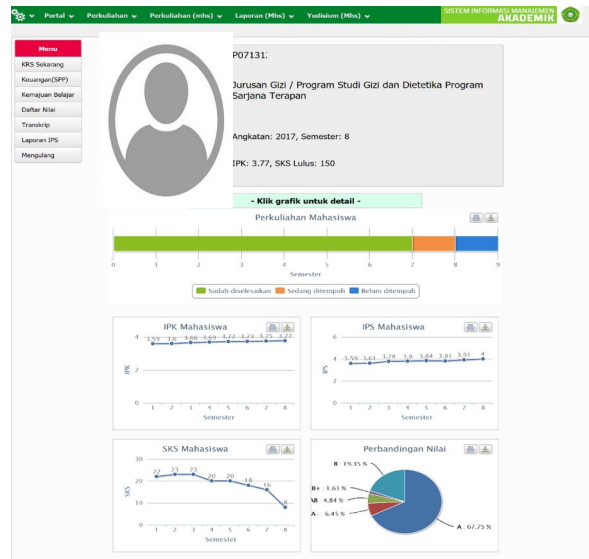
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	7

Gambar 4. Hasil Pengujian Reliabilitas *Variable Information Quality*

Pengujian pada variable *Information Quality* dinyatakan *reliable* karena hasil yang diperoleh dari penelitian sebesar 0,887 sehingga lebih besar dari nilai koefisien yaitu 0,60.

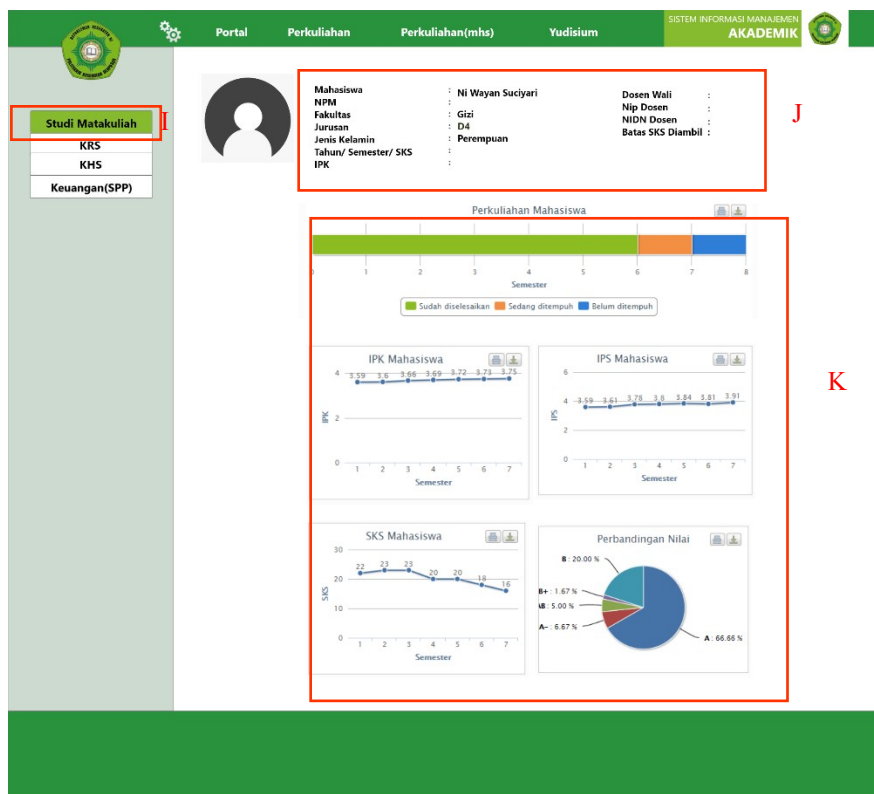
### 4.3 Implementasi Perbaikan Fitur Kemajuan Belajar

Implementasi rancangan pada menu kemajuan belajar adalah komparasi antara rancangan tampilan sebelumnya dengan rancangan tampilan baru. Di bawah ini merupakan komparasi implementasi menu kemajuan belajar antara desain lama dengan desain baru.



Gambar 5. Halaman Awal Kemajuan Belajar

Perbaikan yang dilakukan dengan mengubah fitur kemajuan belajar, perbaikan pada identitas pengguna dan memperbaiki tata letak informasi identitas pengguna.



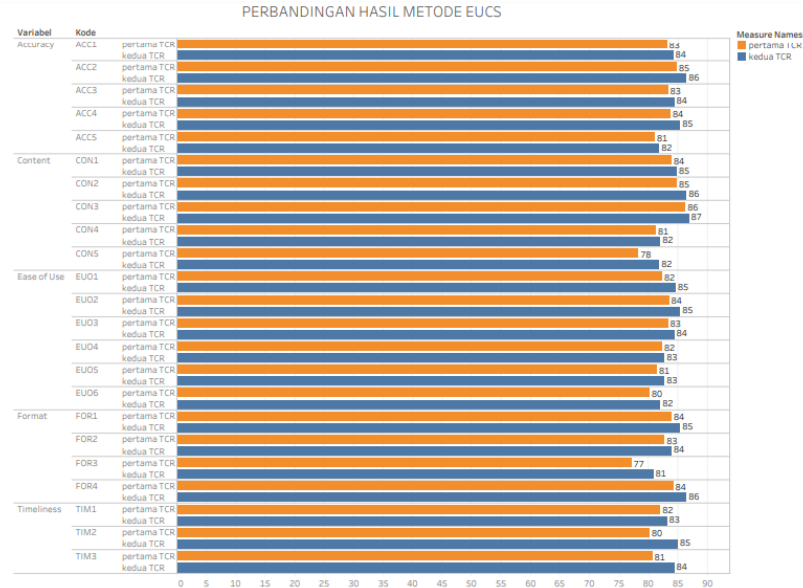
Gambar 6. Halaman Perbaikan Fitur Kemajuan Belajar

Perbaikan yang dilakukan dengan mengubah fitur kemajuan belajar menjadi studi matakuliah agar bahasa yang digunakan lebih proporsional, perbaikan identitas pengguna dengan memperbaiki tata letak informasi identitas dan menambahkan beberapa informasi pada

identitas pengguna dan menampilkan grafik informasi kemajuan belajar yang berada pada fitur lain.

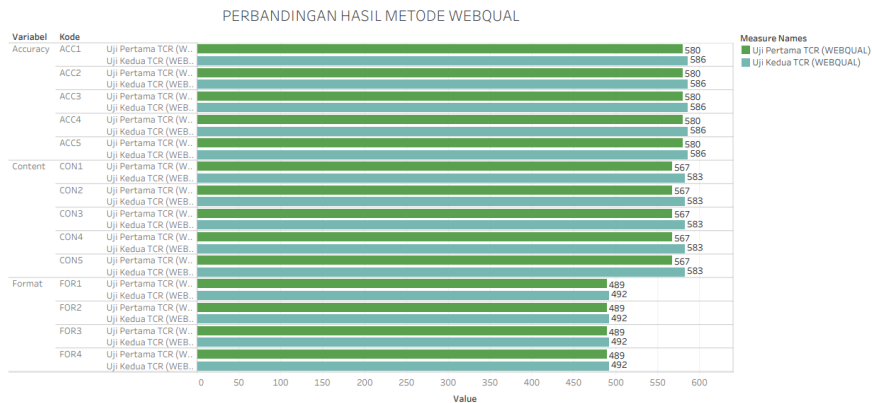
#### 4.4 Komparasi Capaian Responden

Komparasi tingkat capaian responden merupakan perbandingan nilai efektivitas pengujian pertama dan pengujian kedua pada nilai tingkat capaian responden dari metode EUCS dan *WebQual*.



Gambar 7. Perbandingan Hasil Metode EUCS

Grafik perbandingan capaian responden pengujian pertama dan pengujian kedua dalam metode EUCS. Warna merah menunjukkan uji pertama dan warna biru untuk uji kedua, penilaian terdapat lima domain EUCS yang memiliki rincian sub-kode.



Gambar 8. Perbandingan Hasil Metode *WebQual*

Grafik perbandingan capaian responden pengujian pertama dan pengujian kedua dalam metode *WebQual*. Warna hijau tua menunjukkan uji pertama dan warna hijau muda untuk uji kedua, dimana penilaian terdapat tiga domain *WebQual* yang memiliki rincian sub-kode.

## 5. Kesimpulan

Perbedaan penelitian sebelumnya, yaitu terdapat hasil nilai tingkat capaian responden dikomparasikan terhadap uji kedua yang menghasilkan nilai selisih yang cukup signifikan terhadap kelima variabel EUCS dan ketiga variabel *WebQual* oleh proses perbaikan saran dan rekomendasi. Tahap rekomendasi perbaikan variabel Indikator yang diperoleh kemudian menjadi pertimbangan untuk menentukan responden berupa hasil dari nilai TCR serta komentar dan saran dari responden yang menjadikan implementasi rekomendasi perbaikan berupa desain antarmuka layanan tampilan baru.

## References

- [1] H. Budiman, "Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan," *Al-Tadzkiyyah J. Pendidik. Islam*, vol. 8, no. 1, p. 31, 2017.
  - [2] T. Husain and A. Budiyantra, "Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 4, no. 2, pp. 164–176, 2018.
  - [3] S. Kasus, D. Kabupaten, H. Sudibyo, and B. S. W. A, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan ( Dapodikmen )," *Anal. TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA PENERAPAN Sist. Inf. Pendidik. (Studi Kasus Dindikbudpora Kabupaten Purworejo)*, vol. 5, no. 8, pp. 57–71, 2016.
  - [4] R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Tekno Kompak*, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019.
  - [5] D. Fauziah and D. Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
-