

KONTRIBUSI *END - USER COMPUTING SATISFACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PORTAL AKADEMIK PADA SISTEM *SMART CAMPUS* UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Lovri Dahliana¹, Zulhendra², Ahmaddul Hadi²
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Email : lovri_dahliaana55738@gmail.com

Abstract

This study was conducted to reveal the contribution of End - User Computing Satisfaction (EUCS) to the satisfaction of the end users in the UNP Academic Portal website. This research is a descriptive correlational ex post facto nature. The sample in this study amounted to 100 students. Groups as well as proportional (Proportionate Stratified Random Sampling). Data on the number the number of end-user portal website Academic Computer Center was obtained from the head of the UNP, EUCS which are factors such as the content, accuracy, format, easy of use, timeliness which become variables in this study were collected through a questionnaire using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Then the data were analyzed using statistical methods to analyze the impact. The results of data analysis showed : Content variables, Accuracy, format, Easy of use and Timeliness together accounted for 92,70 % of user satisfaction Portal website academic in the UNP. So it can be concluded factor content, accuracy, format, easy of use, timeliness has contributed to user satisfaction UNP Academic Portal website, if the quality of the website Portal Academic UNP in view of the five factors of content, accuracy, format, easy of use, improved timeliness then the end-user satisfaction Academic Portal website that faculty and students will also be increased.

Keywords: Academic Portal website, Content, Accuracy, format, Easy of use, Timeliness, satisfaction end-user.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan manusia terhadap informasi yang cepat dan tepat telah mempengaruhi segala sektor kehidupan dan pola pikir masyarakat. Salah satu bidang yang banyak adalah bidang pelayanan administrasi akademik perguruan tinggi.

Sejak tahun akademik 2008/ 2009, UNP mengambil kebijakan untuk mengimplementasikan sistem *online* yang dikenal dengan sistem *smart campus*. Website Portal Akademik (portal.unp.ac.id) yang di bangun oleh Gamatechno bekerja sama dengan tim ICT UNP dalam pengembangan sistem *smart campus* masih memiliki beberapa kekurangan dari faktor keamanan sistem, kenyataan akan kondisi server yang sering kali tidak mampu menampung jumlah

pengguna website Portal Akademik yang sangat banyak dan lain sebagainya.

Saat ini website Portal Akademik di UNP terdiri atas 2 yaitu portal (portal.unp.ac.id) yang digunakan untuk melakukan proses pengambilan kartu rencana studi dan melihat matakuliah yang ditawarkan kepada mahasiswa dan portal2 (portal2.unp.ac.id) yang digunakan dalam proses pengaksesan lembar hasil studi, transkrip nilai, cetak kartu rencana studi oleh mahasiswa dan pengentrian nilai yang dilakukan oleh dosen. Saat ini tim ICT dan programer yang berada di Puskom UNP sedang melakukan pengembangan sistem dimana dilakukan "migrasi perlahan" dari portal ke portal2 yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan sistem yang dibutuhkan oleh UNP saat ini. Selain itu pada website portal 2 dilakukan beberapa pengembangan yang sebelumnya tidak ada pada portal seperti pada KRS sudah terdapat dosen pembimbing akademik (PA).

Menurut Abdul (2003:86) mengemukakan bahwa "*end-user-computing* merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai

¹ Prodi Pendidikan Teknik Informatika FT-UNP

² Dosen Jurusan Teknik Elektronika FT-UNP

secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi”. Dalam lingkungan *end-user computing (EUC)*, para pemakai akhir (*end-user*). Sejumlah penelitian sudah dilakukan untuk memberikan suatu gambaran secara keseluruhan tentang evaluasi untuk keberhasilan sebuah sistem itu dibuat yaitu dimana *end-user* atau pengguna akhir sebuah sistem telah menganggap pemakai dari sistem atau aplikasi merasa puas dengan menggunakan sistem informasi yang ditinjau dari faktor-faktor yang membentuk kepuasan tersebut.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988:259) menerangkan tentang konsep *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah sebuah konsep dalam rekayasa perangkat lunak yang mengacu kepada abstraksi dari kelompok orang-orang yang pada akhirnya akan mengoperasikan software (yaitu pengguna yang diharapkan atau target-user). Dimensi yang terdapat dalam EUCS adalah *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*. Menurut Supranto (2011:233) menyatakan “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini dapat digunakan lima indikator dari sepuluh indikator yang dikemukakan oleh Supranto (2011:18) seperti kebenaran (*correctness*), keandalan (*reliability*), kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*), kegunaan (*useability*) dan keterujian (*testability*). Alasan penelitian ini menggunakan lima indikator adalah karena kategori pengguna akhir yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengguna akhir non programming

Hipotesis simultan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah H_a , dan hipotesis Parsial dalam penelitian ini adalah H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , H_{a4} , H_{a5} . Penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas yaitu *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness* dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik pada sistem *smart campus* Universitas Negeri Padang.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif yang bersifat korelasional *expost-facto*. Syofian (2013:15) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dua variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau perhubungan dengan variabel lain. Populasi dalam penelitian

ini adalah dosen dan mahasiswa pengguna website Portal Akademik di UNP yaitu 38.587 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Proporsional Stratified Random Sampling*. Pada penelitian ini diperoleh 100 orang responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuisioner berupa pertanyaan terbuka terhadap responden penelitian dengan mengacu model skala *Likert*. Uji coba instrumen dilakukan pada 30 orang di luar sampel yang telah ditentukan hal ini untuk yang digunakan teruji tingkat keshahihannya dan keterhandalan dari instrument tersebut. Alat analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 16. Alasan penggunaan alat ini karena kemudahan penggunaannya dan penelitian ini bertujuan untuk meneliti kontribusi dari masing-masing variabel

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diperoleh hasil uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas item dari setiap pertanyaan berdasarkan kuisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan kriteria pengujian jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dinyatakan valid. Dalam penelitian ini responden uji coba atau $n = 30$, dengan tingkat signifikansi 0,05 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil pengujian validitas setiap variabel diperoleh bahwa dari 36 item pertanyaan yang diajukan diperoleh hasil 7 item tidak valid dan 29 item dinyatakan valid dalam kuisioner yang telah dilakukan pengujian uji coba.

Uji reliabilitas menggambarkan tentang dapat dipercaya atau tidaknya suatu instrumen penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. Hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa item pada variabel *content, accuracy, format, timeliness* dan *satisfaction* memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan variabel *easy of use* memiliki tingkat reliabel yang cukup tinggi hal ini terlihat dari korelasi nilai r yang dikemukakan oleh Riduwan (2010:98) yang berkisar 0,600 – 0,799.

Menurut Riduwan (2010:89) menerangkan tentang analisis TCR digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari tanggapan masing-masing responden untuk indikator dalam masing-masing variabel. Hasil yang diperoleh dari tingkat capaian responden terhadap website Portal Akademik pada variabel *content, accuracy, format, timeliness, easy of use* dan *satisfaction* memiliki tingkat pencapaian responden yang

termasuk dalam kategori tinggi dimana memiliki persentase tingkat capaian responden yang dikemukakan oleh Riduwan (2010:89) pada interval 61% - 80% untuk setiap itemnya.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* yang dikemukakan oleh Duwi (2009:40) bahwa untuk melakukan pengujian normalitas dengan menggunakan uji *kolmogorov-Smirnov* pada SPSS dengan kriteria pengujian jika signifikansi (sig) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, sedangkan jika signifikansi (sig) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi secara normal. Sehingga dari hasil pengujian dari enam variabel penelitian data berdistribusi secara normal maka pengujian analisis parametrik dapat dilanjutkan.

Uji Homogenitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat memiliki varian populasi data yang sama atau tidak. diketahui bahwa nilai signifikan kelima variabel lebih besar dari 0,05. Menurut Duwi (2009:86) untuk melakukan pengujian homogenitas data penelitian dapat dilakukan dengan melihat kriteria pengujian diambil berdasarkan nilai probabilitas. Jika probabilitas (sig) $> 0,05$, maka data homogen sebaliknya jika probabilitas (sig) $\leq 0,05$, maka data tidak mempunyai varian yang sama sehingga bisa diduga bahwa antara variabel X terhadap variabel Y memiliki varian populasi yang sama.

Uji multikolinieritas adalah uji persyaratan yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independent dalam model regresi menurut Duwi (2009:147) menyampaikan dalam pengujian multi-kolinieritas hasil pengujian memiliki kriteria jika nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,1$ maka data penelitian tidak memiliki masalah multikolinieritas, apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,1$ maka data penelitian memiliki masalah multikolinieritas. Hasil pengujian diperoleh nilai VIF untuk variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness* kecil dari 10 dimana $VIF < 10$ dan nilai tolerance masing-masing variabel $> 0,1$, sehingga bisa disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terdapat persoalan multikolinieritas.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Syofian (2013:440) menyampaikan untuk melihat kriteria pengujian ini dengan ketentuan jika $\text{sig} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, dan jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima. Hasil pengujian diketahui bahwa semua variabel yang menjadi merupakan instrumen dari EUCS, mempunyai nilai signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat dilihat bahwa variabel *content*, *accuracy*,

format, dan *timeliness* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Sedangkan variabel *easy of use* memiliki signifikansi $> 0,05$ sehingga tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik. Kemudian dari hasil analisis ini diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,154 + 0,272X_1 + 0,375X_2 + 0,249X_3 + 0,007X_4 + 0,145X_5$$

Hasil pengolahan data diketahui nilai *Adjusted R square* sebesar 0,927. Hasil ini berarti sebesar 92,70% variabel kepuasan pengguna website Portal Akademik dapat dijelaskan oleh variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu, sehingga artinya sisanya 7,30% dari kepuasan pengguna website dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan hasil nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan baik dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna website Portal Akademik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden diketahui bahwa dari 36 indikator pengukur masing-masing variabel terdapat 7 item yang tidak valid dan 29 item dinyatakan valid.

Hasil uji normalitas pada data penelitian ini dinyatakan berdistribusi secara normal. Kemudian dilakukan pengujian homogenitas data penelitian yang menunjukkan bahwa seluruh data homogen. Dari data penelitian yang sudah dilakukan pengujian prasyarat analisis ini kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan. Hasil pengujian signifikansi simultan (Uji F) menyatakan bahwa secara bersama-sama seluruh faktor EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hasil pengujian variabel *content* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 13,32% sedangkan 86,68% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian signifikansi parameter (Uji t) pada hipotesis pertama menunjukkan bahwa faktor isi yang merupakan bagian dari EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas signifikansi t yang nilainya lebih kecil dari 5% ataupun 10%, dengan demikian hipotesis parsial pertama diterima. Hasil Penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyebutkan bahwa

faktor isi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Namun hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa faktor isi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *content* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 21,16 % sedangkan 78,84% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian signifikansi parameter (Uji t) pada hipotesis parsial kedua menunjukkan bahwa faktor akurasi yang merupakan bagian dari EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas signifikansi t yang nilainya lebih kecil dari 5% ataupun 10%, dengan demikian hipotesis parsial kedua diterima. Hasil Penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyebutkan bahwa faktor akurasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Namun hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa faktor akurasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Hasil penelitian pada variabel *Format* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 22,56 % sedangkan 77,44% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil pengujian signifikansi parameter (Uji t) pada hipotesis parsial ketiga menunjukkan bahwa faktor format yang merupakan bagian dari EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas signifikansi t yang nilainya lebih kecil dari 5% ataupun 10%, dengan demikian hipotesis parsial ketiga diterima. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyebutkan bahwa faktor format tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Namun hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa faktor bentuk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web.

Hasil pengujian variabel *Easy Of Use* tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 0,05% sedangkan 99,95% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian signifikansi parameter (Uji t) pada hipotesis

parsial keempat menunjukkan bahwa faktor kemudahan pengguna yang merupakan bagian dari EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas signifikansi t yang nilainya lebih besar dari 5% ataupun 10%, dengan demikian hipotesis parsial ketiga ditolak. Hasil Penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyebutkan bahwa faktor kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Namun hasil penelitian ini tidak sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa faktor kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Timeliness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 8,59% sedangkan 91,41% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian signifikansi parameter (Uji t) pada hipotesis parsial kelima menunjukkan bahwa faktor ketepatan waktu yang merupakan bagian dari EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas signifikansi t yang nilainya lebih kecil dari 5% ataupun 10%, dengan demikian hipotesis parsial ketiga ditolak. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyebutkan bahwa faktor ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Namun hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa faktor kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web.

Dari penjelasan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka disimpulkan bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Slamet Budi Waluyo (2012) yang menyatakan bahwa hanya ketepatan waktu yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) yang menyebutkan bahwa semua dimensi EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web juga tidak sama dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang memiliki pengaruh dan kontribusi terhadap kepuasan pengguna website yaitu faktor isi, akurasi, bentuk, dan ketepatan waktu.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Seluruh dimensi EUCS (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP sebesar 92,70% dan 7,30% lagi dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Kontribusi yang diberikan oleh faktor isi sebesar 13,32%, faktor akurasi sebesar 21,16%, faktor bentuk sebesar 22,56%, dan faktor ketepatan waktu sebesar 8,59% terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP. Sedangkan faktor kemudahan penggunaan tidak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website dengan besar kontribusi 0,05%.

Sehubungan dengan penelitian kontribusi *end-user computing* satisfaction terhadap kepuasan pengguna website Portal Akademik UNP, peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Perlunya informasi yang lebih banyak bagi pengembang ICT di UNP tentang kebutuhan dari pengguna akhir terhadap website Portal Akademik UNP
2. Perlunya peningkatan dari kualitas website Portal Akademik UNP supaya lebih baik dan memenuhi kebutuhan penggunanya.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan hasil penelitian dari skripsi penulis dengan Pembimbing I Drs. Zuhendra, M.Kom. dan Pembimbing II Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir.2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Doll,W. J & Torkzadeh, G.1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quartely, June, Page 259-274 <http://misq.org/misq/downloads> unduhan
- Duwi Priyanto. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Jakarta: Rineka Cipta.
- J Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan edisi keempat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon. 2005. *Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web*. Jurnal : Universitas Ventura
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Slamet Budi Waluyo. 2012. *Pengaruh Instrumen EUCS, Faktor Keamanan dan Privasi, serta Kecepatan Respon Media Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning*. Jurnal : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.