

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS

Ketut Suprapta

STIKOM Bali

Jalan Raya Puputan No. 86 Renon Denpasar, (0361)244445

e-mail: ksuprapta@stikom-bali.ac.id

Abstrak

Mahasiswa merupakan salah satu aset dalam suatu perguruan tinggi. Pada perguruan tinggi swasta kepuasan mahasiswa merupakan salah satu hal penting. Oleh karena itu perguruan tinggi sangat menjaga kualitas layanan kepada mahasiswa. Mahasiswa Strata 1 (S1) STIKOM Bali akan melakukan pemilihan konsentrasi pada akhir semester IV. Pemilihan konsentrasi ini dilakukan agar pada semester berikutnya mahasiswa dapat dengan mudah menentukan mata kuliah yang akan diambil dan memudahkan pemilihan topik skripsi mahasiswa tersebut. Pemanfaatan SION oleh mahasiswa pada saat melakukan pemilihan konsentrasi sudah diterapkan pada STIKOM Bali mulai tahun 2013. Dengan adanya SION memudahkan mahasiswa melakukan pemilihan konsentrasi dengan efektif dan efisien. Sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi. Hal ini dirasa perlu dilakukan agar pihak manajemen mendapat masukan mengenai kualitas sistem informasi yang telah diterapkan di STIKOM Bali Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi sistem pemilihan konsentrasi mahasiswa menggunakan metode EUCS. Penelitian ini akan mengevaluasi berdasarkan aspek isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Hasil dari penelitian ini pengguna yaitu mahasiswa merasa puas dengan sistem pemilihan konsentrasi berdasarkan persentase sebesar 75,79 % pengguna setuju dengan sistem pemilihan konsentrasi.

Kata kunci: sistem pemilihan konsentrasi, kepuasan, EUCS.

Abstract

Students are one of the assets in a college. In private college student satisfaction is one of the important things. Therefore, universities greatly maintain the quality of service to students. Students of Strata 1 (S1) STIKOM Bali will conduct concentration selection at the end of semester IV. Selection of this concentration is done so that in the next semester students can easily determine the course that will be taken and facilitate the selection of student thesis topics. Utilization of SION by students at the time of choosing the concentration has been applied at STIKOM Bali starting in 2013. With the SION allows students to concentrate selection effectively and efficiently. Until now there has been no measurement of student satisfaction with concentration selection system. This is felt to be done so that the management gets input on the quality of information systems that have been applied in STIKOM Bali Based on the problems that have been described, then in this study will be evaluated system of student concentration selection using EUCS method. This research will evaluate by aspect, content, accuracy, format, timeliness and ease of use. The results of this study users are students are satisfied with the concentration selection system based on percentage of 75.79% of users agree with the concentration selection system.

Keywords: concentration selection system, satisfaction, EUCS.

1. Pendahuluan

Mahasiswa merupakan salah satu aset dalam suatu perguruan tinggi. Pada perguruan tinggi swasta kepuasan mahasiswa merupakan salah satu hal penting. Oleh karena itu perguruan tinggi sangat menjaga kualitas layanan kepada mahasiswa. Hal ini juga merupakan strategi untuk menarik banyak mahasiswa. Perguruan tinggi swasta berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dari berbagai aspek baik pembelajaran, sarana prasarana, pengajar dan lainnya. STIKOM Bali sebagai salah satu perguruan tinggi swasta berbasis teknologi mempunyai strategi berupa pemanfaatan teknologi berupa sistem informasi dalam berbagai proses bisnis yang ada. Pada proses pembelajaran baik pengisian KRS, pembelajaran,

pemilihan konsentrasi telah menggunakan sistem informasi. Mahasiswa Strata 1 (S1) STIKOM Bali akan melakukan pemilihan konsentrasi pada akhir semester IV. Pemilihan konsentrasi ini dilakukan agar pada semester berikutnya mahasiswa dapat dengan mudah menentukan mata kuliah yang akan diambil dan memudahkan pemilihan topik skripsi mahasiswa tersebut. Pemilihan konsentrasi mahasiswa dipengaruhi oleh minat dan nilai mahasiswa tersebut. Saat ini pemilihan konsentrasi mahasiswa melalui Sistem Informasi Online (SION). Pemilihan konsentrasi tidak hanya melibatkan mahasiswa tetapi juga melibatkan Dosen Wali dan Kepala Prodi (Kaprodi).

Adapun mekanisme pemilihan konsentrasi mahasiswa adalah mahasiswa terlebih dahulu melakukan konsentrasi ke Dosen Wali. Setelah itu Dosen Wali akan mengaktifkan pemilihan konsentrasi melalui Sistem Informasi Dosen (SID). Kemudian mahasiswa dapat melakukan pemilihan konsentrasi yang diinginkan melalui SION. Selanjutnya Kaprodi akan melakukan validasi pemilihan konsentrasi. Tahap terakhir, mahasiswa akan masuk ke SION dan menyetujui konsentrasi yang sudah divalidasi oleh Kaprodi.

Pemanfaatan SION oleh mahasiswa pada saat melakukan pemilihan konsentrasi sudah diterapkan pada STIKOM Bali mulai tahun 2013. Dengan adanya SION memudahkan mahasiswa melakukan pemilihan konsentrasi dengan efektif dan efisien. Sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi. Hal ini dirasa perlu dilakukan agar pihak manajemen mendapat masukan mengenai kualitas sistem informasi yang telah diterapkan di STIKOM Bali.

Terdapat beberapa metode pengukuran kepuasan *user* seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS), KANO, SERVQUAL, dan yang lainnya. Metode EUCS dari beberapa *review* yang telah dilakukan mengevaluasi sistem informasi berdasarkan pengalaman yang *user* rasakan saat menggunakan sistem informasi. Penelitian yang menggunakan EUCS untuk mengevaluasi kepuasan *user* seperti penelitian yang dilakukan oleh Sarja (2017) [1] mengenai pengukuran kepuasan Sistem Informasi Dosen. Penelitian lain dilakukan oleh Dalimunthe, dkk (2016) [2] mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi sistem pemilihan konsentrasi mahasiswa menggunakan metode EUCS. Penelitian ini akan mengevaluasi berdasarkan aspek. isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi yang telah berjalan di STIKOM Bali.

2. Metode Penelitian

Bagian ini akan menjelaskan mengenai tahapan dalam penelitian. Alur penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

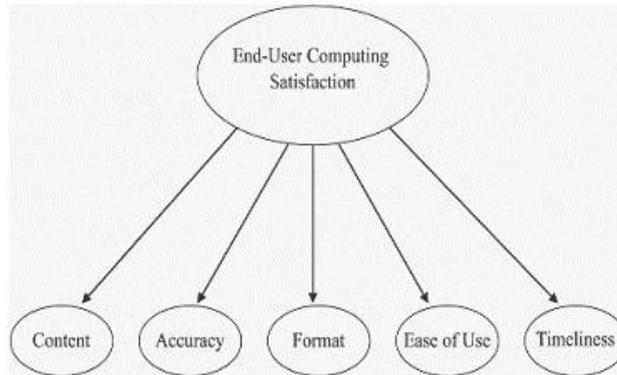
1. Eksplorasi konsep dan Observasi
Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sistem pemilihan konsentrasi, metode EUCS Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi pada mahasiswa STIKOM Bali yang akan melakukan pemilihan konsentrasi. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.
2. Analisis
Pada tahap analisis dilakukan analisis variabel penentu kepuasan menggunakan metode EUCS
3. Pengumpulan dan analisis data
Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrumen pengukuran berupa kuesioner dan angket, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden mahasiswa Prodi Sistem Informasi dan Sistem Komputer STIKOM Bali. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik kuantitatif. 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. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. 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. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998)[3]. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Seperti bisa dilihat Gambar 1.



Gambar 1. Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1998)[3]

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

a. 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. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

b. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Dimensi *Format*

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka 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 efektivitas dari pengguna.

d. Dimensi *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.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Sampel

Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = N / (1 + N e^2) = 300 / (1 + 300 \times 0,05^2) = 171,4286 \approx 172$$

Setelah dilakukan penghitungan didapat jumlah responden sebanyak 172 orang.

3.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan di STIKOM Bali, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi Program Studi dan Jenis Kelamin. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 172 orang, karakteristik responden berdasarkan Program Studi terdiri dari 98 orang responden program studi sistem informasi dan 74 orang responden program studi sistem komputer. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin terdiri dari 78 orang responden berjenis kelamin Wanita dan 94 orang responden berjenis kelamin Pria.

3.3. Range Kategori

Adapun *range* kategorinya yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. *Range* kategori.

0	688	1376	2064	2752	3440
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

3.4. Hasil Perhitungan Kuesioner

3.4.1. Variabel (X1) Isi (*Content*)

Untuk mengetahui kategori jawaban responden dari pernyataan kuesioner yang diajukan masuk ke dalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden}$
 $= 5 \times 4 \times 172 = 3440$
- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X1) (SH) = 3010
- c. Mencari besarnya persentase (P)
 $P = (3010 \times 3440) / 100\% = 87,5 \%$

Dari tabel *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X1) adalah sebesar 87,5% adalah termasuk ke dalam kategori **Sangat Setuju**.

3.4.2. Variabel (X2) Akurat (*Accuracy*)

- Untuk variabel X2 akurat berikut perhitungannya :
- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden}$
 $= 5 \times 2 \times 172 = 1720$
 - b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X2) (SH) = 1118
 - c. Mencari besarnya persentase (P)
 $P = 1118 / 1720 \times 100\% = 65\%$

Dari tabel *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X2) adalah sebesar 65% adalah termasuk ke dalam kategori Setuju.

3.4.3. Variabel (X3) Tampilan (*Format*)

- Untuk variabel X3 Tampilan berikut perhitungannya :
- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).
 $\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden}$
 $= 5 \times 3 \times 172 = 2580$
 - b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X3) (SH) = 2031
 - c. Mencari besarnya persentase (P)
 $P = 2031 / 2580 \times 100\% = 78,72\%$

Dari tabel *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X3) adalah sebesar 78,72% adalah termasuk ke dalam kategori **Setuju**.

3.4.4. Variabel (X4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Untuk variabel X4 Kemudahan Pengguna berikut perhitungannya :

a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.}$$

$$= 5 \times 3 \times 172 = 2580$$

b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X4) (SH) = 2002

c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = 2002/2580 \times 100\% = 77,59\%$$

Dari tabel *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X4) adalah sebesar 77,59% adalah termasuk ke dalam kategori **Setuju**.

3.4.5. Variabel (X5) Tepat Waktu (*Timeliness*)

Untuk variabel X5 Tepat Waktu berikut perhitungannya :

a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.}$$

$$= 5 \times 3 \times 172 = 2580$$

b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X5) (SH) = 1810

c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = 1810/2580 \times 100\% = 70,15\%$$

Dari tabel *range* kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban responden berdasarkan variabel (X5) adalah sebesar 70,15% adalah termasuk ke dalam kategori **Setuju**.

3.5. Pembahasan Hasil Kuesioner

Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan pengguna sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebagai berikut:

1. Variabel (X1) Isi (*Content*)

Sistem pemilihan konsentrasi berisikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan persentase sebesar 87,5 % yang termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju

2. Variabel (X2) Akurat (*Accuracy*)

Mahasiswa sudah puas dengan keakuratan sistem pemilihan konsentrasi dengan persentase sebesar 65% yang termasuk ke dalam kategori Setuju

3. Variabel (X3) Tampilan (*Format*)

Mahasiswa puas dengan tampilan dengan persentase sebesar 78,72% yang termasuk ke dalam kategori Setuju.

4. Variabel (X4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Sistem pemilihan konsentrasi mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 77,59% yang termasuk ke dalam kategori Setuju.

5. Variabel (X5) Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi pemilihan konsentrasi yang dibutuhkan lebih cepat melalui sistem dengan persentase sebesar 70,15% yang termasuk ke dalam kategori Setuju.

4. Simpulan

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengguna yaitu mahasiswa merasa puas dengan sistem pemilihan konsentrasi. Hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 75,79 % pengguna setuju dengan sistem pemilihan konsentrasi

2. Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Isi (*Content*), Sistem pemilihan konsentrasi berisikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan persentase sebesar 87,5 % yang termasuk ke dalam kategori Sangat Setuju

b. Akurat (*Accuracy*), Mahasiswa sudah puas dengan keakuratan sistem pemilihan konsentrasi dengan persentase sebesar 65% yang termasuk ke dalam kategori Setuju.

c. Tampilan (*Format*), Mahasiswa puas dengan tampilan dengan persentase sebesar 78,72% yang termasuk ke dalam kategori Setuju.

d. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), Sistem pemilihan konsentrasi mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 77,59% yang termasuk ke dalam kategori Setuju

-
- e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Informasi pemilihan konsentrasi yang dibutuhkan lebih cepat melalui sistem dengan persentase sebesar 70,15% yang termasuk ke dalam kategori Setuju

Daftar Pustaka

- [1] Dalimunthe, N, Ismiati, C. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2, No.1, pp 71-75.
- [2] Sarja, N.L.AK.Y. 2017. Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode EUCS. *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2017*, pp 836-840.
- [3] A. William J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User. Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259-274, 1988.