

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SMK NEGERI 3
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**



Disusun sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

WILDAN YUDHA PRASETYA

203100166

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS KOMPUTER DAN TEKNIK

UNIVERSITAS ALMA ATA

2025

ABSTRAK

Perkembangan zaman tidak pernah berhenti menghasilkan berbagai produk-produk teknologi yang tidak terhitung jumlahnya. *Website* merupakan salah satu sarana informasi dan komunikasi yang digunakan sekolah untuk menunjang kegiatan sekolah serta menyebarkan informasi dan berita seputar sekolah. SMK Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah yang menggunakan *website* sebagai sarana informasi untuk menunjang kegiatan serta menyebarkan informasi dan berita terkait SMK Negeri 3 Yogyakarta. Pada kenyataannya masih terdapat permasalahan ketika *website* di akses sehingga informasi tidak tersampaikan, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kepada 307 sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di SMK Negeri 3 Yogyakarta pada bulan juni hingga juli 2025 dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai sarana untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website*. Metode EUCS memiliki 5 prinsip parameter yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dan uji asumsi klasik yang diolah pada aplikasi SPSS. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan 30 sampel dengan 16 butir pertanyaan instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik pada uji normalitas menunjukkan data berdistribusi dengan normal, pada uji multikolinearitas data menunjukkan tidak ada gejala multikolinearitas, pada uji heteroskedastisitas tidak menunjukkan ada gejala heteroskedastisitas. Uji hipotesis menyatakan H1, H2, H3, H4, dan H5 diterima. Uji regresi linear berganda menunjukkan kepuasan pengguna sebesar 79,3% dipengaruhi oleh variabel pada penelitian ini sedangkan 20,7% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *Website*, EUCS, SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi tidak pernah berhenti untuk menghasilkan produk-produk teknologi yang tidak terhitung jumlahnya. Teknologi memberikan manfaat serta kemudahan bagi setiap individu di bidang kesehatan, pendidikan, dan ilmu pengetahuan [1]. Salah satu tanda dari kemajuan teknologi yaitu bertambahnya lembaga-lembaga pendidikan maupun instansi yang menggunakan alat bantu komputer, tidak terkecuali di bidang pendidikan yaitu sekolah. Perubahan ini mempunyai dampak yang sangat besar terhadap pengelola sekolah. Langkah ini diambil untuk memenuhi tuntutan zaman dengan memberikan akses kepada pengguna terkait informasi mengenai kegiatan sekolah berupa situs *website*. Salah satu sekolah yang telah menggunakan situs *website* adalah SMK Negeri 3 Yogyakarta.

Website SMK Negeri 3 Yogyakarta menyajikan beragam informasi mencakup halaman depan, profil sekolah, program keahlian, pokja dan unit penunjang, terdapat juga menu bursa kerja, layanan digital, berita, artikel. SMK Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah yang memiliki *website* untuk digunakan oleh pegawai, masyarakat umum dan siswa untuk memperoleh informasi terkait dengan SMK Negeri 3 Yogyakarta. *Website* ini sangat penting bagi SMK Negeri 3 Yogyakarta karena dapat menunjang kegiatan belajar mengajar dan membantu menyampaikan informasi atau berita seputar SMK Negeri 3 Yogyakarta. Halaman depan *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Halaman Depan *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta

Setiap instansi yang memiliki *website*, harus memperhatikan tampilan situs *website* yang dimiliki. Situs *website* yang memiliki tampilan yang unik dan menarik akan memberikan kesan positif dari para pengguna atau pengunjung *website*. Tampilan situs web merupakan hal yang penting untuk membangun citra positif bagi para pengguna sehingga akan mendapatkan kepercayaan pengguna [1]. Tampilan situs *web* yang baik dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi user. Penting dalam melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem tertentu.

Adanya penelitian ini dibutuhkan evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *website* berdasarkan pengalaman pengguna. SMK Negeri 3 Yogyakarta memiliki sebuah sistem informasi berupa *website* yang digunakan untuk menyebarkan informasi terkait kegiatan yang ada di sekolah, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa permasalahan. Beberapa permasalahannya yaitu masih terdapat menu-menu yang tidak dapat menampilkan menu yang dimaksud ketika diklik dan juga masih terdapat informasi berita yang kurang diperbarui atau kurang *up to date*. Oleh karena itu penting melakukan penelitian ini dengan menggunakan pengguna akhir sebagai evaluasinya dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

Tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Dol & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*timeliness*), dan kemudahan pengguna (*ease of use*) dari sistem.

Tingkat kepuasan pengguna *website* menggunakan metode EUCS karena lebih umum digunakan dibandingkan dengan metode yang lain [2]. Penerapan teknologi dalam memenuhi kebutuhan informasi dalam *website* menjadi menarik untuk dikaji karena tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga memiliki kaitan dengan pengguna (*user* maupun *end user*). Model evaluasi dengan metode EUCS ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk memperoleh hasil uji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda [3]. Pada penelitian Vivi Sahfitri [3] menyebutkan bahwa definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman *user* dalam menggunakan sistem tersebut.

Beberapa penelitian lain juga menggunakan metode EUCS dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan aplikasi atau *website*. Hasil penelitian dari Yuli Asni dan Dedy Irfan [2]. Pandangan yang diberikan dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan metode EUCS sesuai untuk meneliti kepuasan pengguna *website*, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alat ukur dan acuan bagi SMK Negeri 3 Yogyakarta dalam mengevaluasi kinerja situs *website*, serta dapat membantu menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu diambil dalam fase pengembangan sistem berikutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang dijelaskan pada latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang dijelaskan pada latar belakang, maka penulis dapat merumuskan batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk siswa SMK Negeri 3 Yogyakarta.
2. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMK Negeri 3 Yogyakarta yang pernah mengunjungi *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta.
3. Penelitian ini hanya dilakukan kepada siswa/siswi kelas X dan XI
4. Pengujian asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
5. Pengujian regresi linear berganda menggunakan uji F, uji T, dan uji R^2 .
6. *Tools* yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS 25

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap situs *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan berbagai manfaat penelitian bagi akademisi dan sekolah meliputi:

1. Manfaat bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada *website* SMK Negeri 3 Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Manfaat bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengguna pada *website*, Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam menganalisa kepuasan pengguna pada *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fajar Tri Widodo, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Simtik Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, Vol. 2, No. 3, Pp. 60–73, Jun. 2024, Doi: 10.61132/Neptunus.V2i3.185.
- [2] Y. Asni And D. Irfan, “Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smk N 2 Pariaman,” *Javit : Jurnal Vokasi Informatika*, Pp. 110–120, Mar. 2022, Doi: 10.24036/Javit.V2i1.75.
- [3] V. Sahfitri Universitas Bina Darma Jalan Jenderal Ahmad Yani No, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Pengawasan Realisasi Anggaran (Siepra) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol. 25, No. 2, 2023.
- [4] D. Pibriana And L. Fitriyani, “Penggunaan Model Eucs Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-Learning Di Mts N 2 Kota Palembang Eucs Model Usage To Analyze E-Learning User Satisfaction At Mts N 2 Palembang,” 2022.
- [5] M. Aswadi And T. Sutabri, “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Uin Raden Fatah Palembang,” *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital*, Vol. 2, No. 1, Pp. 13–22, Dec. 2023, Doi: 10.35912/Jisted.V2i1.2655.

- [6] E. Marwati And D. Krisbiantoro, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode Eucs,” 2023.
- [7] H. Susilowati, “Use E-Learning Systems: System Quality, Information Quality And Service Quality On User Satisfaction,” *Journal Of Business Management Review*, Vol. 1, No. 3, Pp. 208–222, Sep. 2020, Doi: 10.47153/Jbmr13.352020.
- [8] H. E. S. Ilham Agustian, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu,” Bengkulu, Jun. 2019.
- [9] A. Wahyudi And A. Yunus, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Kharisma Tech Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction”, [Online]. Available: [Https://Tech.Kharisma.Ac.Id](https://Tech.Kharisma.Ac.Id)
- [10] J. Putra, D. R. Indah, And Mgs. A. Firdaus, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, Vol. 12, No. 1, Pp. 45–52, Mar. 2023, Doi: 10.32736/Sisfokom.V12i1.1575.
- [11] L. S. Triandika, D. M. Rachmaningsih, And A. F. Wijaya, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs E-Learning Universitas Terbuka Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Sebatik*, Vol. 25, No. 2, Pp. 598–603, Dec. 2021, Doi: 10.46984/Sebatik.V25i2.1212.
- [12] C. I. Nurmainsi Dalimunthe, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode Eucs (Studi Kasus:

- Perpustakaan Uin Suska Riau),” *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Feb. 2019.
- [13] N. Pramudibyo, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, Vol. 12, No. 2, Apr. 2024, Doi: 10.23960/Jitet.V12i2.4133.
- [14] B. D. Putranto, I. D. Seto, H. A. Nugroho, And I. Setiawan, “Metode End User Computing Satisfaction (Uecs) Umetode End User Computing Satisfaction (Uecs) Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, Vol. 7, No. 1, Pp. 392–398, Jan. 2024, Doi: 10.32493/Jtsi.V7i1.36489.
- [15] A. Y. Dewi, E. Subowo, R. Fahlevi, N. Ajeng, And) Program Studi, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Rencana Pembelajaran Semester Dengan Metode End User Computing Satisfaction.”
- [16] M. Imron, D. Septi, And R. Pratiwi, “Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa Application Of The End-User Computing Satisfaction (Eucs) Method To Analyze The Effect Of Online Learning On Student Satisfaction,” *Cogito Smart Journal* |, Vol. 9, No. 1, 2023.
- [17] J. P. Matematika, D. Matematika, T. N. Padilah, And R. I. Adam, “Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang”.

- [18] H. G. Yusuf And A. Ratnasari, “Pengaruh Push Pull Mooring Terhadap Switching Intention Pada Pengguna Aplikasi Video On Demand Di Masa Pandemi Covid-19,” *Indonesian Journal Of Business Intelligence (Ijubi)*, Vol. 5, No. 1, P. 17, Jun. 2022, Doi: 10.21927/Ijubi.V5i1.2321.
- [19] D. A. Simaremare, A. Juniadi, And M. Kom, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan End User Computing Satisfication (Eucs).” [Online]. Available: [Http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Infortech250](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Infortech250)
- [20] M. J. Pranita, D. Hafidh Zulfikar, And C. E. Gunawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan Perisai Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang),” 2019.
- [21] K. Empati *Et Al.*, “Indonesian Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application,” *Indonesian Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application*, Vol. 7, No. 2, Pp. 20–26, 2018, [Online]. Available: [Http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Jbk](http://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Jbk)
- [22] N. Shabrina, D. Darmadi, And R. Sari, “Pengaruh Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Muslim Galeri Indonesia,” *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, Vol. 3, No. 2, Pp. 164–173, Sep. 2020, Doi: 10.33753/Madani.V3i2.108.
- [23] Nur Rachman Dzakiyullah, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Smp Negeri 2 Pajangan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

- (Eucs),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, Vol. 24, No. 1, Mar. 2025, Doi: 10.32409/Jikstik.24.1.3688.
- [24] Nur Rachman Dzakiyullah, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Organisasi Perangkat Daerah Kelurahan Sorosutan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Jurnal Ilmiah Komputasi*, Vol. 24, No. 1, Mar. 2025, Doi: 10.32409/Jikstik.24.1.3691.
- [25] A. Febtriko And I. Puspitasari, “Mengukur Kreatifitas Dan Kualitas Pemograman Pada Siswa Smk Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot,” Vol. 3, No. 1, Pp. 1–9, 2018.
- [26] A. Ratnasari, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Portal Universitas Alma Ata Menggunakan Pendekatan End-User Computing Satisfaction Dan Delone And Mclane Model,” *Indonesian Journal Of Business Intelligence (Ijubi)*, Vol. 1, No. 2, P. 66, Mar. 2019, Doi: 10.21927/Ijubi.V1i2.897.
- [27] N. Miftahul Janna, “Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss,” Makasar, Feb. 2019.
- [28] F. Ekonomi, P. Manajemen, P. Universitas, And B. Jambi, “Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asus Service Center Kota Jambi Adri Yeri Pratama Lase,” *Science Of Management And Students Research Journal*, Vol. 1, No. 6, Pp. 193–199, 2019, Doi: 10.33087/Sms.V1i6.30.
- [29] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Imb Spss 19*. 2011.

- [30] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. Ibm Spss 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit, 2016.
- [31] Syarifuddin And I. Al Saudi, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Dengan Spss*. Bobby Digital Center, 2022.
- [32] D. Spss, “Pengertian One Tailed Dan Two Tailed Hipotesis Penelitian,” Media Spss. Accessed: Jun. 24, 2024. [Online]. Available: <https://Mediaspss.Blogspot.Com/2015/04/Pengertian-One-Tailed-Dan-Two-Tailed.Html>
- [33] N. Nanincova, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro,” *Agora*, Vol. 7, No. 2, Pp. 1–5, 2019.
- [34] D. M. Sutrisno, D. Herwanto, And W. Wahyudin, “Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Xyz Di Karawang,” *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, Vol. 8, No. 2, P. 91, 2022, Doi: 10.24014/Jti.V8i2.19351.