

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN ALUMNI *MOBILE REGISTRATION* DENGAN METODE EUCS

Susan Dian Purnamasari¹, Usman Ependi²
Dosen Universitas Bina Darma, Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12, Palembang
Pos-el : susandian@mail.binadarma.ac.id¹, usman@mail.binadarma.ac.id²

abstract : *Satisfaction is the most important thing for a consumer or end-user of a product. Mobile Alumni registration is one of the facilities provided by Bina Darma Career & Training Center to conduct data collection for prospective graduates Bina Darma University. To achieve user satisfaction or repairs must be done to know the weakness owned products so as to make improvements in order to achieve end user satisfaction. End user computing satisfaction is one of the methods to measure user satisfaction, the measurement meliputi contents (content), accuracy (accurancy), form (format), timeliness (timelines) and ease of use (ease of use). So that measurements of alumni satisfaction towards mobile registration can be achieved with either*

Keywords: *Satisfaction, Mobile Registration, EUCS*

Abstrak: *Kepuasan adalah hal yang paling utama bagi seorang konsumen atau pengguna akhir dari sebuah produk. Alumni mobile registration adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh Bina Darma Career & Training Center untuk melakukan pendataan calon alumni bagi Universitas Bina Darma. Untuk mencapai kepuasan pengguna tentunya harus dilakukan perbaikan atau mengetahui kelemahan produk yang dimiliki sehingga dapat melakukan perbaikan agar mencapai kepuasan pengguna akhir. End user computing satisfaction adalah salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna, pengukuran tersebut meliputi isi(content), ketepatan (accurancy), bentuk (format), ketepatan waktu (timelines) dan kemudahan dalam penggunaan (ease of use). Sehingga pengukuran kepuasan terhadap alumni mobile registration dapat dicapai dengan baik.*

Kata Kunci: *Kepuasan, Mobile Registration, EUCS*

1. PENDAHULUAN

Fasilitas fisik ataupun nonfisik adalah hal yang harus ada bagi sebuah organisasi, dikarenakan fasilitas tersebut adalah penunjang dalam proses berjalannya sebuah organisasi. Alumni *mobile registration* adalah salah satu fasilitas yang dimiliki oleh Bina Darma Career & Training Center yang disediakan untuk menunjang operasional sehari-hari atau kegiatan-kegiatan yang ada. Penggunaan Alumni *mobile registration* tersebut sangat berpengaruh terhadap berjalannya organisasi dikarenakan semua pendataan alumni dilakukan melalui sistem ini. Pengguna yang selalu menggunakan Alumni *mobile registration* memiliki tingkat

kemampuan yang berbeda terhadap sebuah sistem, sehingga kemungkinan ketidakpuasan akan muncul terhadap sebuah sistem. Metode *End User Computing Satisfaction* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem yang mereka gunakan. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan para pengguna terhadap alumni *mobile registration* maka instrumen yang ada pada *End User Computing Satisfaction* dapat digunakan dikarenakan pada *End User Computing Satisfaction* memiliki variabel yang sangat tepat yang meliputi isi(*content*), ketepatan (*accurancy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu

(*timelines*) dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah ada pengaruh instrumen isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*?
- 2) Apakah ada pengaruh instrumen ketepatan (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*?
- 3) Apakah ada pengaruh instrumen bentuk (*format*) terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*?
- 4) Apakah ada pengaruh instrumen tepat waktu (*timelines*) terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*?
- 5) Apakah ada pengaruh instrumen mudah digunakan (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*?

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan (*action research*) di dalam kelas. Kelebihan tipe penelitian ini adalah praktis dan langsung relevan untuk situasi aktual dalam dunia kerja. Dan menyediakan rangka kerja yang teratur untuk pemecahan masalah dan perkembangan-perkembangan baru, yang lebih baik daripada cara pendekatan impresionistik dan fragmentaris. Ada berbagai istilah lain selain disain penelitian, yaitu metode, teknik, jenis, tipe dan prosedur penelitian. Disain penelitian, mengutip pendapat E.A. Suchman dalam Simamora (2004) adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan

penelitian. Mengutip pendapat Gulo (2004) disain penelitian memaparkan apa, mengapa, dan bagaimana masalah tersebut diteliti menggunakan prinsip-prinsip metodologi. Pada umumnya penelitian mengandung dua aspek yang saling berhubungan dan merupakan persyaratan penelitian yaitu substansi penelitian dan metodologi penelitian. Berkaitan dengan kedua syarat tersebut, maka disain penelitian pada umumnya dapat dibagi dalam dua pokok, yaitu konseptualisasi masalah dan operasionalisasi yang disusun dalam pokok-pokok sebagai latar belakang penelitian, tujuan dan hipotesis, kerangka dasar penelitian, penarikan sample, metode pengumpulan data dan analisis data.

Menurut Jogiyanto (2005) terdapat dua jenis penelitian yaitu riset eksploratori (*exploratory research*) dan riset pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). Penelitian ini menggunakan riset pengujian hipotesis, yaitu peneliti membangun hipotesis dengan landasan teori dan penelitian yang relevan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih. Kuesioner yang disebarkan memuat pertanyaan terstruktur mengenai variabel penelitian yang diuji. Sebelum disebarkan ke responden yang sesungguhnya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk memperoleh keyakinan bahwa pertanyaan yang diajukan memang tepat untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Menurut Rahadi (2010), Tujuan pokok suatu penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan dan hipotesis. Untuk itu peneliti merumuskan hipotesis, mengumpulkan data,

memproses data, membuat analisis dan interpretasi. Analisis data belum dapat menjawab pertanyaan penelitian. Setelah data dianalisis dan diperoleh informasi yang lebih sederhana, hasil analisis tersebut harus diinterpretasi untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis tersebut.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bina Darma Career & Training Center. Yang beralamat di kampus D, Universitas Bina Darma. Beralamat di jalan A. Yani No. 24 Plaju Palembang. Populasi pada penelitian ini adalah calon alumni tingkat diploma tiga (DIII) dan strata satu (S1) Universitas Bina Darma Palembang.

2.1. Prosedur Kerja

Prosedur kerja yang akan dilakukan dalam penelitian ini mengikuti tahapan – tahapan berikut :

TAHAP 1: TAHAP PERSIAPAN

Ada beberapa hal yang dilakukan pada tahap persiapan ini antara lain adalah :

1. Menentukan sampel penelitian. Sampel penelitian adalah seluruh populasi yang ada, yakni mahasiswa program studi manajemen informatika fakultas ilmu komputer Universitas Bina Darma Palembang yang mengikuti mata kuliah pengantar teknologi informasi.
2. Membuat kuisisioner. yang memiliki skala 1 sampai 5 (*five-point likert scale*). Ada 5 variabel yang diukur pada penelitian ini, yakni isi(*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timelines*) dan kemudahan dalam

penggunaan (*ease of use*) dalam menggunakan alumni *mobile registration*.

TAHAP 2: TAHAP PELAKSANAAN

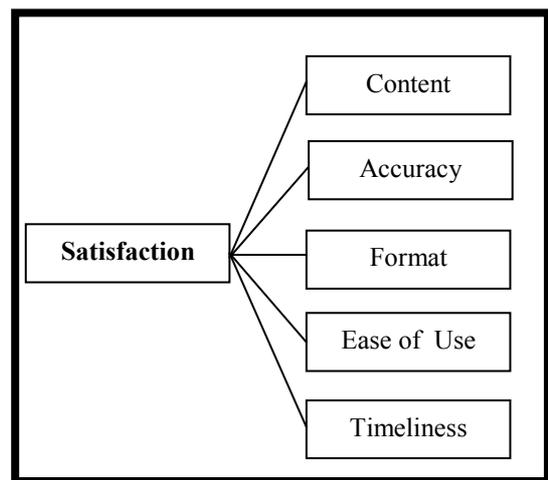
Membagikan kuisisioner atau angket, untuk diisi oleh calon alumni Universitas Bina Darma. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengisian kuisisioner / angket yang telah disediakan. Kuisisioner yang dibagikan kepada calon alumnibertujuan untuk melihat kepuasan pengguna variabel bebas terhadap variabel terikat.

TAHAP 3: PENYUSUNAN LAPORAN

1. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 10.
2. Penyusunan laporan.

2.2. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Isi (*content*) Akurasi (*accuracy*), format (*format*), Kemudahan pemakaian (*ease of use*), Ketepatan (*timeliness*) mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H1 : faktor isi, akurasi, kemudahan, ketepatan waktu dari output informasi yang dihasilkan oleh Alumni *mobile*

registration, dan kemudahan pemakaian Sistem Informasi tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakainya.

H1a : Faktor isi yang merupakan bagian dari instrumen *EUCS* berhubungan terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*.

H1b : Faktor akurasi yang merupakan bagian dari instrument *EUCS* berhubungan terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*.

H1c : Faktor bentuk yang merupakan bagian dari instrument *EUCS* berhubungan terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*.

H1d :Faktor tepat waktu yang merupakan bagian dari instrument *EUCS* berhubungan terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*.

H1e :Faktor kemudahan penggunaan yang merupakan bagian dari instrument *EUCS* berhubungan terhadap kepuasan pengguna alumni *mobile registration*.

3. Hasil

3.1. Uji Kualitas Data Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengetahui validitas item dari setiap pertanyaan berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden. Semua pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS untuk menghindari kesalahan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan

ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n = 100$, dan terdapat 6 variabel, jadi $df = n - 6 = 94$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka didapat *rtabel* sebesar 0,202 (*2-tailed*). *Output* hasil Pengujian validitas setiap variabel dapat dilihat pada

3.2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya dan tidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketetapan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang diukur. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1. Hasil uji realibilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha Based Standardized Item	Keterangan
Content	0,882	Reliabel
Accuracy	0,883	Reliabel
Format	0,881	Reliabel
Ease of Use	0,876	Reliabel
Timeliness	0,887	Reliabel
Satisfaction	0,889	Reliabel

3.3. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel kepuasan pemakai Alumni *mobile registration* diprediksi dipengaruhi oleh variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi bisa atau tidak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan.

Berdasarkan hasil uji *F test* , dapat dihasilkan *F* hitung sebesar 42.888 dengan tingkat signifikan (*P Value*) $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut maka *Y* diterima atau dengan kata lain bahwa factor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dari output informasi yang dihasilkan Alumni *mobile registration*, dan kemudahan pemakaian aplikasi tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakainya. Angka *Adjusted R2* sebesar 0.678 menunjukkan bahwa 67,8% kepuasan pemakai alumni mobile registration bisa dijelaskan oleh kelima variable independent, dan sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 3.2 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.852	5	6.570	325.425	.000 ^b
	Residual	1.898	94	.020		
	Total	34.750	99			

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.972 ^a	.945	.942	.14209	1.890

Berdasarkan hasil uji *F test* diatas, dihasilkan *F* hitung sebesar 325.425 dengan tingkat signifikan (*P Value*) $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut maka **H0** ditolak atau **H1** diterima atau dengan kata lain bahwa faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dari hasil informasi oleh alumni *mobile registration*, dan kemudahan pemakaian aplikasi tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi

kepuasan pemakainya. Angka *Adjusted R2* sebesar 0.942 menunjukkan bahwa 94,2% kepuasan pemakai alumni *mobile registration* bisa dijelaskan oleh kelima variable independent, dan sisanya sebesar 5,8% dijelaskan oleh faktor lain. Uji *t* dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independent terhadap variabel dependent. Dari tabel didapatkan model analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0.205 X1 - 0.832 X2 + 0.047 X3 + 0.202 X4 + 0.183 X5$$

Tabel 3.3. Hasil Output Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-.249	.095	-2.623	.010
	X1	.205	.132	1.555	.123
	X2	-.832	.074	-11.275	.000
	X3	.047	.084	.558	.578
	X4	-.202	.079	-2.566	.012
	X5	.183	.078	2.362	.020

4. Simpulan

Tanggapan mahasiswa terhadap kepuasan pemakai sistem informasi entri KRS *online* dapat dilihat dibawah ini:

1. Kuisisioner yang dikumpulkan telah dianggap valid sehingga dapat dilakukan perhitungan dari data kuisisioner tersebut, sebanyak 68% adalah Laki-laki dan 32% perempuan.

2. Berdasarkan hasil uji F *test* diatas, dihasilkan Fhitung sebesar 325.425 dengan tingkat signifikan (*P Value*) $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut maka H_0 ditolak atau H_1 diterima atau dengan kata lain bahwa faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu dari hasil informasi oleh alumni *mobile registration*, dan kemudahan pemakaian aplikasi tersebut, secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pemakainya. Angka *Adjusted R2* sebesar 0.942 menunjukkan bahwa 94,2% kepuasan pemakai alumni *mobile registration* bisa dijelaskan oleh kelima variable independent, dan sisanya sebesar 5,8% dijelaskan oleh faktor lain.
3. Berdasarkan hasil uji t, bahwa terdapat tiga *hipotesis alternative* yang bisa diterima *Accuracy, Ease of use* dan *timelines* (H_{1b} , H_{1d} , H_{1e}), sedangkan dua hipotesis yang tidak diterima adalah *Content* dan *format* (H_{1a} , H_{1c}).

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Alumni *mobile registration* adalah baik. Dan dari rata – rata jawaban responden dari setiap variabel adalah Setuju, yang mengartikan sistem informasi tersebut memberikan kepuasan kepada alumni.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfatha, Febri, 2011, instrumen *end user computing satisfaction* sebagai *Assessment tools* kinerja web, STIE Perbanas, (Online), (<http://katalog.library.perbanas.ac.id/view/instrumen-end-user-computing-satisfaction-sebagai-assessment-tools-kinerja-web>, diakses tanggal 4 Februari 2013)
- Sekundera P.L, Charlesto, 2006, analisis penerimaan pengguna akhir dengan menggunakan *echnology acceptance model* dan *end user computing satisfaction* terhadap penerapan sistem *corebanking* pada Bank ABC, Universitas Diponegoro, (Online), (<http://eprints.undip.ac.id/15440/>, diakses tanggal 4 Februari 2013)
- Xiao L., Dasgupta S. 2002. *Measurement of User Satisfaction with Web-Based Information Systems: An Empirical Study*, (Online), (http://melody.syr.edu/hci/amcis02_minitrack/CR/Xiao.pdf, diakses tanggal 4 Februari 2013)
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, MIS Quarterly (12:2).
- Bilson, Simamora. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama
- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Grasindo. Jakarta.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Proses Riset Penelitian*, Tunggal Mandiri Publishing. Malang.