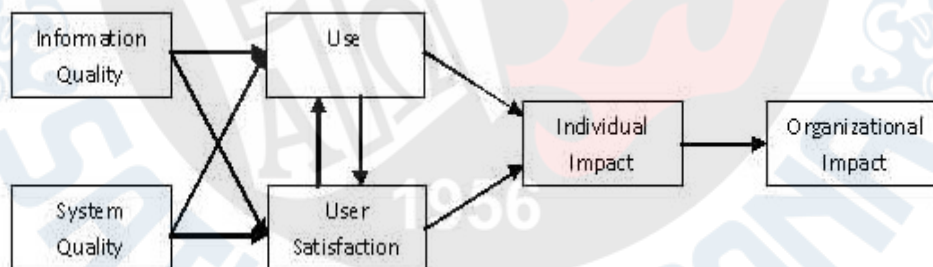


## 1. PENDAHULUAN

Banyak kegunaan dan manfaat Internet yang telah dirasakan oleh penggunanya untuk mencari informasi dan berkomunikasi di dunia maya serta memainkan peran penting untuk membantu membuat keputusan penting secara efisien dan efektif[1]. Keberadaan Internet juga mempermudah penggunanya untuk mencari dan menemukan informasi. Dengan mesin pencarian yang banyak jenis dan macamnya seperti “Google” dan “Bing” dapat diperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan sebanyak mungkin. Dengan begitu user dapat memperoleh informasi dan mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Situs web berfungsi sebagai alat untuk mempromosikan suatu produk, situs web juga bisa menjadi alat komunikasi dengan jangkauan luas tanpa ada batas wilayah dan waktu. Perusahaan-perusahaan kecil maupun besar banyak memanfaatkan Internet sebagai media untuk pemasaran, komunikasi, dan promosi. Cara ini sering dilakukan oleh perusahaan untuk “mendunia” dengan membuat situs web (official website) sebagai sarana promosi dan marketing. Perusahaan atau organisasi dapat mengenalkan diri dan juga mempromosikan produknya melalui situs web untuk mencapai tujuan tertentu. Situs web mempunyai makna yang penting bagi perusahaan. Perusahaan harus membuat dan menyajikan fitur situs web yang mencerminkan identitas perusahaan secara baik agar menarik perhatian pengguna. Fitur situs web yang dapat menarik perhatian pengguna harus memperhatikan sisi desain agar dapat melukiskan keseluruhan perusahaan dengan nyata. Perusahaan berinteraksi konsumennya melalui situs web untuk memperoleh trust dan juga mendatangkan konsumen untuk menggunakan produk dari perusahaannya. Maka dari itu desain dari situs web harus diperhatikan dan dikerjakan dengan baik agar membuat citra yang baik pula bagi perusahaan di mata konsumennya. Untuk membuktikan keberhasilan suatu sistem yang diterapkan diperlukan sebuah metode evaluasi untuk membuktikannya. Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah system. DeLone & McLean[2] merumuskan bahwa kesuksesan system informasi dipengaruhi oleh 6(enam) factor yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, Dampak Individu, dan Dampak Organisasi.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

EUCS merupakan metode pengukuran tingkat kepuasan dari user sebuah sistem aplikasi dengan memperbandingkan antara keinginan dan realita dari suatu sistem informasi. Pengertian EUCS dari suatu sistem informasi ialah evaluasi secara komprehensif dari para user sistem informasi yang berdasar pada pengalaman mereka dalam memaki sistemnya<sup>3</sup>). EUCS adalah alat untuk mengukur tingkat kepuasan user sebuah sistem ataupun aplikasi dan hasilnya akan dianalisa memakai metode statistic. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel yakni; isi, keakuratan bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu<sup>4</sup>). Merupakan instrument dalam mengukur tingkat kepuasan menggunakan EUCS yang sudah terbukti menjadi instrument yang sistematis dan akurat. (5)

Penelitian-penelitian terdahulu yang menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), beberapa di antaranya yaitu :

- a. Xiao dan Dasgupta[6] dalam penelitiannya, instrumen EUCS diuji pada

sistem informasi berbasis web untuk membuktikan bahwa walaupun metode ini sudah berumur 20 tahun namun masih dapat digunakan untuk meneliti kepuasan user pada sebuah sistem berbasis web. Penelitian ini melibatkan 340 pengguna akhir.

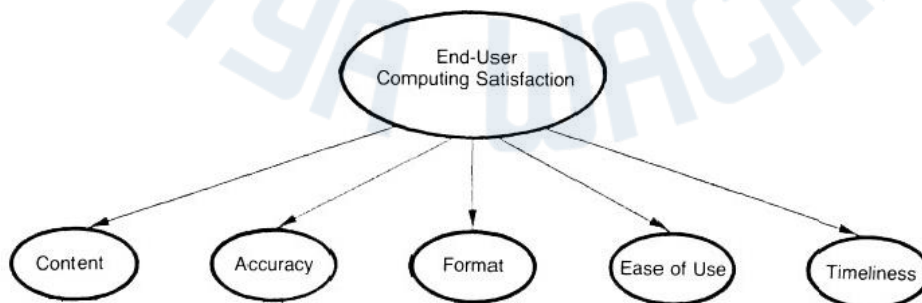
- b. Dastgir dan Mortezaie[7] dalam penelitiannya yang memakai sampel 180 manager keuangan yang ditentukan secara random dari 337 perusahaan keuangan yang berada di Teheran memperoleh hasil jika aspek dalam EUCS sangat mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA).

Tampilan situs web sangat penting untuk membangun citra positif bagi perusahaan untuk mendapat kepercayaan dari konsumen. Fitur situs web yang baik juga bisa menghadirkan suasana yang nyaman dan menyenangkan pengguna yang sebatas menggali informasi sampai pada membuat keputusan pembelian produk dengan daya tarik emosional. Dari penelitian terdahulu di atas, peneliti mendapatkan masukan-masukan mengenai parameter dan metode penelitian yang akan digunakan dalam studi kasus ini dan mendapat keyakinan jika studi kasus ini sangat mungkin untuk diterapkan. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna situs web ATR/BPN yang selanjutnya dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan situs ATR/BPN supaya dapat lebih memuaskan bagi para pengguna.

## 2. METODE PENELITIAN

Disini peneliti mempergunakan data primer yang didapatkan langsung dari respondennya yang terpilih menjadi objek penelitian yang dilakukan melalui penyebaran angket penelitian. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang sudah terdapat opsi jawaban, yang dijawab oleh staf dan masyarakat yang terpilih menjadi subjek penelitiannya. Samplangnya menggunakan probability sampling dan penentuan sampelnya menggunakan teknik *stratified random sampling*. Yang menjadi populasi penelitian ini yaitu staf dan masyarakat Kota Salatiga yang berjumlah 290 orang, dengan penggunaan rumus Slovin[8] serta taraf kepercayaan 95% mendapatkan sampel sebanyak 168 responden yang terbagi menjadi tiga kelompok user yakni 3 kepala bagian ATR/BPN, 17 staff ATR/BPN, dan 148 masyarakat Kota Salatiga.

Penelitian ini menggunakan variabel yang sesuai dengan metode EUCS yakni isi, keakuratan bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu yang dirumuskan oleh Doll et al[9].



Gambar 3. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh

Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner ini merupakan adopsi dari item-item pertanyaan yang telah disusun oleh Doll et al dan dijadikan pedoman dalam pembuatan

angket untuk respodennya. Berikut ini adalah daftar susunan pertanyaan dalam penelitian ini;

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)
<i>Content</i>	C1	Isi informasi dalam situs web ATR/BPN sesuai kebutuhan anda				
	C2	Isi informasi dalam Situs Web ATR/BPN mudah dipahami				
	C3	Isi informasi dalam Situs Web ATR/BPN sudah lengkap				
	C4	Isi informasi dalam Situs Web ATR/BPN sangat jelas				
<i>Accuracy</i>	A1	Situs Web ATR/BPN sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat				
	A2	Setiap link di situs web ATR/BPN yang anda klik selalu menyajikan halaman web yang sesuai				
<i>Format</i>	F1	Desain fitur Situs Web ATR/BPN mempunyai pengaturan warna yang menarik				
	F2	Desain fitur situs web ATR/BPN mempunyai layout yang mempermudah user				
	F3	Desain fitur Situs Web ATR/BPN mempunyai struktur menu dan link yang mudah dipahami				
<i>Ease of Use</i>	E1	Situs Web ATR/BPN sangat mudah dioperasikan				
	E2	Situs Web ATR/BPN mudah diakses darimana pun dan kapan pun				
<i>Timeliness</i>	T1	Informasi mengenai ATR/BPN yang Anda butuhkan dengan cepat didapatkan dengan Situs Web ATR/BPN				
	T2	Situs Web ATR/BPN selalu menyajikan informasi yang up to date				

Skala Likert digunakan untuk mengukur data diperoleh dari hasil jawaban pada angketnya[10] yakni Sangat Puas (4), Puas (3), Tidak Puas (2) dan Sangat Tidak Puas (1). Kemudian hasil angketnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Dalam menguji validitasnya dilakukan dengan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kepuasan pengguna dalam Situs Web ATR/BPN dilaksanakan dengan melakukan evaluasi terhadap situs web yang terdapat di halaman [www.atrbpn.go.id](http://www.atrbpn.go.id).



Gambar 4. Situs Web ATR/BPN di [www.atrbpn.go.id](http://www.atrbpn.go.id)

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan angket di bulan Oktober 2020 kepada Kepala Bagian, Staf dan Masyarakat pengguna situs web ATR/BPN dengan sampel penelitian sebanyak 168 responden. Data yang terkumpul selanjutnya dilaksanakan pengujian validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Terhadap Kuesioner

Variabel	ID Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
<i>Content</i>	C1	0.458	0.3	Valid
	C2	0.365	0.3	Valid
	C3	0.550	0.3	Valid
	C4	0.482	0.3	Valid
<i>Accuracy</i>	A1	0.531	0.3	Valid
	A2	0.370	0.3	Valid
<i>Format</i>	F1	0.445	0.3	Valid
	F2	0.576	0.3	Valid
	F3	0.507	0.3	Valid
<i>Ease of use</i>	E1	0.542	0.3	Valid
	E2	0.437	0.3	Valid
<i>Timeliness</i>	T1	0.536	0.3	Valid
	T2	0.447	0.3	Valid

Tabel di atas memperlihatkan jika seluruh item pertanyaan penelitian ini mempunyai nilai korelasi product moment di atas ketentuannya yakni 0.3. Sehingga bisa ditarik kesimpulan jika persepsi responden dari seluruh pernyataan penelitian adalah Valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kuesioner

Variabel	r hitung	r tabel	Ket
<i>Content</i>	0.706	0.6	Reliable
<i>Accuracy</i>	0.711	0.6	Reliable
<i>Format</i>	0.700	0.6	Reliable
<i>Ease of use</i>	0.702	0.6	Reliable
<i>Timeliness</i>	0.701	0.6	Reliable

Dari tabel di atas terlihat jika nilai Cronbach's Alpha pada variabel *Timeliness* terlihat

menunjukkan nilai di atas kelayakannya yakni 0,6 yang bisa diberikan kesimpulan jika pandangan responden pada variabel ini dinyatakan RELIABLE.

Hasil penelitian tersebut kemudian dikonversi dengan skala tingkat kepuasan pengguna yang bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna pada situs web ATR/BPN menjadi sebagai berikut :

Tabel 4. Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Level	SKOR (0-5)	Tingkat Kepuasan
1	0 - 1.5	Sangat Tidak Puas
2	1.5 - 2.5	Tidak Puas
3	2.5 - 3.0	Netral
4	3.0 - 3.5	Puas
5	3.5 - 4	Sangat Puas

Skor yang diperoleh dari hasil jawaban responden diukur menggunakan rata rata skala pengukuran dengan metode skala pengukuran positif

Uraian kuesioner menunjukkan hasil jawaban responden pada variable *content* terhadap item pertanyaan yang diberikan yakni memberikan jawaban Sangat Puas (skor 4) sebanyak 6.10%, memberikan jawaban puas (skor 3) sebanyak 38.54%, memberikan jawaban tidak puas (skor 2) sebanyak 49.11%, lalu sisanya memberikan jawaban sangat tidak puas (skor 1) sebanyak 6.25%. Mean keseluruhan pertanyaan menghasilkan nilai 2.45 yang berarti tingkat kepuasan responden pada situs web ATR/BPN dalam variabel *content* masuk dalam kategori tidak puas.

Tanggapan responden pada variabel *accuracy* terhadap pertanyaan yang diberikan yakni memberikan jawaban Sangat Puas (skor 4) sebanyak 14.88%, memberikan jawaban puas (skor 3) sebanyak 58.33%, memberikan jawaban tidak puas (skor 2) sebanyak 18.75% lalu sisanya memberikan jawaban sangat tidak puas (skor 1) sebanyak 8.04%. Mean keseluruhan pertanyaan menghasilkan nilai 2.80 yang berarti tingkat kepuasan responden pada situs web ATR/BPN pada variabel *accuracy* masuk dalam kategori netral.

Tanggapan responden pada variabel *format* terhadap pertanyaan yang diberikan yakni memberikan jawaban Sangat Puas (skor 4) sebanyak 8.33%, memberikan jawaban puas (skor 3) sebanyak 31.94%, memberikan jawaban tidak puas (skor 2) sebanyak 52.38% lalu sisanya memberikan jawaban sangat tidak puas (skor 1) sebanyak 7.34%. Mean keseluruhan pertanyaan menghasilkan nilai 2.41 yang berarti tingkat kepuasan responden pada situs web ATR/BPN pada variabel *format* masuk dalam kategori tidak puas.

Tanggapan responden pada variabel *ease of use* terhadap pertanyaan yang diberikan yakni memberikan jawaban Sangat Puas (skor 4) sebanyak 15.77%, memberikan jawaban puas (skor 3) sebanyak 61.90%, memberikan jawaban tidak puas (skor 2) sebanyak 17.86%, lalu sisanya memberikan jawaban sangat tidak puas (skor 1) sebanyak 4.46%. Mean keseluruhan pertanyaan menghasilkan angka 2.89 yang berarti tingkat kepuasan responden pada situs web ATR/BPN untuk variabel *ease of use* masuk dalam kategori netral.

Tanggapan responden pada variabel *timeliness* terhadap pertanyaan yang diberikan yakni memberikan jawaban Sangat Puas (skor 4) sebanyak 3.27%, memberikan jawaban puas (skor 3) sebanyak 36.61%, memberikan jawaban tidak puas (skor 2) sebanyak 53.87%, lalu sisanya memberikan jawaban sangat tidak puas (skor 1) sebanyak 6.25%. Mean keseluruhan pertanyaan menghasilkan angka 2.63 yang berarti tingkat kepuasan responden pada situs web ATR/BPN pada variabel *timeliness* masuk dalam kategori netral.

Menurut data yang sudah diuraikan di atas, bisa ditarik kesimpulan seperti di bawah ini :

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Untuk Kelima Parameter EUCS

Variabel	Mean	Level	Predikat
Content	2.45	2	Tidak Puas
Accuracy	2.80	3	Netral
Format	2.41	2	Tidak Puas
Ease of Use	2.89	3	Netral
Timeliness	2.63	3	Netral

Tabel 5 menunjukkan jika tingkat kepuasan pengguna mayoritas berada pada nilai mean 2.64 yang masuk dalam kategori netral, yang berarti berdasarkan tanggapan responden secara umum terhadap situs web ATR/BPN belum cukup memuaskan tetapi juga tidak mengecewakan.

Berdasarkan tanggapan pengguna Staff BPN, nilai mean untuk variabel *content* yaitu sebanyak 2.53 yang berarti termasuk dalam kategori netral, pada variabel *accuracy* mempunyai mean 2.56 yang masuk dalam kategori netral, pada variabel *format* mempunyai mean 2.51 yang masuk dalam kategori netral, pada variabel *ease of use* mempunyai mean 2.50 yang masuk dalam kategori netral dan pada variabel *timeliness* mempunyai mean 2.56 yang masuk dalam kategori netral. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan jika bagi pengguna staff BPN terhadap kelima variabel EUCS mempunyai mean 2.53 yang masuk dalam kategori netral.

Kemudian berdasarkan tanggapan pengguna Kepala Bagian, nilai mean variabel *content* yaitu sebanyak 2.42 yang artinya masuk dalam kategori tidak puas, pada variabel *accuracy* mempunyai mean 3.17 yang artinya masuk dalam kategori puas, pada variabel *format* mempunyai mean 2.33 yang artinya masuk dalam kategori tidak puas, pada variabel *ease of use* mempunyai mean 3.17 yang artinya masuk dalam kategori puas dan pada variabel *timeliness* mempunyai mean 2.00 yang artinya masuk dalam kategori puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan jika bagi pengguna kepala bagian terhadap kelima variabel EUCS mempunyai mean 2.63 yang masuk dalam kategori netral.

Untuk pengguna Masyarakat nilai mean pada variabel *content* yaitu sebanyak 2.44 yang berarti masuk dalam kategori tidak puas, pada variabel *accuracy* mempunyai mean 2.83 yang berarti masuk dalam kategori netral, pada variabel *format* mempunyai mean 2.40 yang artinya masuk dalam kategori tidak puas, pada variabel *ease of use* mempunyai mean 2.93 yang artinya masuk dalam kategori puas dan pada variabel *timeliness* mempunyai mean 3.36 yang artinya masuk dalam kategori tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan jika bagi pengguna masyarakat terhadap kelima variabel EUCS mempunyai mean 2.63 yang masuk dalam kategori netral.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil uraian di atas dapat diperoleh pandangan responden terkait dengan berbagai variabel yang digunakan dalam metode EUCS menyimpulkan jika :

- a. Tingkat kepuasan semua pengguna situs web ATR/BPN berada di nilai mean 2.64 yang berarti masuk dalam kategori netral, hal tersebut mengindikasikan jika tanggapan responden secara umum menilai situs web ATR/BPN belum cukup memuaskan bagi pengguna. Pada variabel *content* mempunyai mean 2.45 yang masuk dalam kategori tidak puas, variabel *accuracy* mempunyai mean 2.80 yang masuk dalam kategori netral, variabel *format* mempunyai mean 2.41 yang masuk dalam kategori tidak puas, variabel *ease of use* mempunyai mean 2.89 yang masuk dalam kategori netral dan pada variabel *timeliness* mempunyai mean 2.63 yang masuk dalam kategori netral.

- 
- b. Faktor yang menjadi dominasi dalam terciptanya kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada situs web ATR/BPN yaitu pada variable *ease of use*, yang mempunyai mean tertinggi, sementara itu variable *format* yang mempunyai mean teeendah yakni cuma sekitar 2.41.
  - c. Ditinjau dari factor pengguna, maka pengguna staf menjelaskan jika seluruh variabel EUCS dalam situs web ATR/BPN masih belum memuaskan dengan mean hanya 2.53 atau masuk dalam kategori netral. Sedangkan pada pengguna kepala bagian dan masyarakat hanya mencapai tingkat kepuasan netral.

