

## Article history

Received July 01, 2023

Accepted May 20, 2024

Published Nov 26, 2024

## Pengukuran Kepuasan Pengguna pada Website Dicoding Menggunakan Metode EUCS

Mufadha Tiohandra<sup>1)</sup>, A'ang Subiyakto<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Banten, Indonesia

email: [mufadha.tiohandra21@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:mufadha.tiohandra21@mhs.uinjkt.ac.id)<sup>1</sup>, [aang\\_subiyakto@uinjkt.ac.id](mailto:aang_subiyakto@uinjkt.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

*Education is the basic right of every person and the current era of digitalization has increased access to education through the availability of the internet. Nowadays, education is not only limited to formal school channels where one has to go somewhere to receive education, but it can be done anywhere and anytime with the help of online platforms. One of the certified online learning platforms is Dicoding which provides training and materials in information technology, particularly in programming. Dicoding allows its users to improve their skills and knowledge in an interactive and self-directed way using a variety of available content related to the industry. In assessing the quality of the service provided, measures such as the End User Satisfaction Method (EUCS) are used which focuses on user satisfaction with content, accuracy, ease of use, aesthetics, and timeliness. As a result, users rated the service Under Review, i.e., better than they expected and they were able to achieve their learning outcomes with good satisfaction.*

**Keywords:** education, dicoding, website

### Abstrak

Pendidikan adalah hak dasar setiap orang dan era digitalisasi saat ini telah meningkatkan akses ke pendidikan melalui ketersediaan internet. Saat ini, pendidikan tidak hanya terbatas pada saluran formal sekolah di mana seseorang harus pergi ke suatu tempat untuk menerima pendidikan, tetapi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan bantuan platform online. Salah satu platform pembelajaran online yang memiliki sertifikasi adalah Dicoding yang menyediakan pelatihan dan materi dalam teknologi informasi, khususnya dalam pemrograman. Dicoding memungkinkan penggunaannya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dengan cara yang interaktif dan mandiri menggunakan berbagai konten yang tersedia yang berkaitan dengan industri. Dalam menilai kualitas layanan yang diberikan, ukuran seperti Metode Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) digunakan yang berfokus pada kepuasan pengguna terhadap konten, akurasi, kemudahan penggunaan, estetika, dan ketepatan waktu. Sebagai hasilnya, pengguna menilai layanan Dalam Tinjauan, yaitu, lebih baik dari yang mereka harapkan dan mereka dapat mencapai hasil pembelajaran mereka dengan kepuasan yang baik.

**Kata Kunci:** dicoding, pendidikan, website

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan manifestasi dari kebudayaan manusia yang dinamis dan selalu berubah. Setiap orang perlu akan Pendidikan baik itu formal atau non-formal. Pendidikan merupakan sebuah proses humanisme yang selanjutnya dikenal dengan istilah memanusiakan manusia. Proses pendidikan membentuk karakter dan pengetahuan manusia untuk selanjutnya dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan pendidikan sendiri tidak hanya membentuk insan yang berbeda dengan sosok lainnya yang dapat beraktifitas menyantap dan mengeuk, berpakaian serta memiliki rumah untuk tinggal hidup, ihwal inilah disebut dengan istilah memanusiakan manusia [1]. Inovasi pendidikan yang semakin maju telah menggeser pendidikan tradisional dimana terdapat murid dan guru sebagai komponen utama dalam pendidikan. Era digitalisasi telah memberikan banyak perubahan dalam berbagai macam aspek kehidupan, salah satunya adalah pendidikan.

Kemajuan perkembangan teknologi informasi kini telah memberikan dampak positif dalam kemudahan untuk mengakses informasi. Dengan adanya internet, telah menghilangkan batasan dalam mengakses informasi khususnya media pembelajaran. Banyak masyarakat di era sekarang menggunakan web browser dengan baik, sehingga banyak orang yang menjadikan situs-situs di browser sebagai sumber informasi dan pendukung pembelajaran. Tak terkecuali dalam masalah *programming* atau *coding* dimana masyarakat khususnya para pelajar yang berasal dari gen X dan gen Z ingin sekali dalam mempelajari bahasa pemrograman, namun terbatas tenaga dan waktu sehingga memerlukan media yang lebih fleksibel dan bisa diakses kapan saja.

Website dicoding merupakan salah satu media pembelajaran online yang memungkinkan *user* untuk melakukan pembelajaran secara fleksibel. Teknologi yang semakin berkembang meningkatkan kebutuhan dalam hal pengembang atau *developer* sehingga belajar pemrograman menjadi salah satu hal yang banyak diminati oleh banyak orang. Website dicoding hadir memberikan kontribusi sebagai platform belajar coding online yang membantu menghasilkan talenta digital berstandar global. Perubahan yang dibawakan tentunya akan signifikan ketika *user* mengerti dan dapat menggunakan website dicoding secara efektif serta sesuai dengan

fungsinnya. Oleh karena itu, *experience* dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting untuk memberikan pembelajaran yang efektif dan mencapai tujuan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pendidikan

Pendidikan merupakan sebuah hak yang menempel pada diri setiap orang. Pendidikan merupakan upaya sistematis untuk mengubah perilaku, pengetahuan, dan kemampuan individu dalam rangka pengembangan menyeluruh [2]. Pendidikan berorientasi pada peningkatan pengetahuan, pemahaman, dan penerapan keterampilan. Dalam pengaplikasiannya, banyak media yang digunakan sebagai *knowledge source* untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan.

### E-learning

E-learning merupakan suatu sistem atau konsep pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses belajar mengajar [3]. Proses pembelajaran secara online menggunakan e-learning dapat melatih peserta didik untuk belajar secara mandiri, sehingga pembelajaran dapat bergeser kepada pembelajaran yang berpusat pada siswa atau *student center learning*. Rosenberg (2001 : 28) menyatakan bahwa e-learning merupakan satu penggunaan teknologi internet dalam penyampaian pembelajaran dalam jangkauan luas yang berlandaskan tiga kriteria, yaitu :

- a) E-learning merupakan jaringan dengan kemampuan untuk memperbaharui, menyimpan mendistribusi dan membagi materi ajar atau Informasi,
- b) Pengiriman sampa kepengguna terakhir melalui komputer dengan menggunakan teknologi Internet yang standar
- c) Memfokuskan pada pandangan yang paling luas tentang pembelajaran di balik paradigma pembelajaran tradisional

Sejalan dengan perkembangan teknologi pengertian e-learning bisa menjadi lebih luas, yaitu pembelajaran yang pelaksanaannya didukung oleh jasa teknologi seperti video-audio, smartphone, komputer dan internet.[4]

### Usability Testing

Usability Testing merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat

kemudahan pengguna ketika menggunakan dan berinteraksi dengan sebuah sistem. Usability testing masih menjadi bagian terintegrasi dalam sebuah system development life cycle. Usability testing juga merupakan salah satu bagian keilmuan dari Human Computer Interaction atau Interaksi Manusia dan Komputer. Usability testing dilakukan dengan meminta pengguna untuk menggunakan aplikasi. Setelah pengguna memakai aplikasi nantinya akan dilakukan evaluasi mengenai penggunaan aplikasi yang telah dilakukan oleh user. Evaluasi yang dilakukan berdasarkan pada metode yang digunakan dalam *usability testing* nantinya.

### **End User Computing Satisfaction (EUCS)**

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem atau aplikasi dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan[5]. Dikemukakan pertama kali oleh Doll & Torkzadeh (1998), EUCS memiliki lima aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pengguna. Adapun aspek-aspek yang dimaksud :

- a) **Content**  
Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi informasi dari suatu website. Isi website berupa informasi dan artikel yang dibutuhkan pengguna. Semakin lengkap dan informatif suatu website, maka *rate* dari kepuasan pengguna akan meningkat
- b) **Accuracy**  
Dimensi ini mengukur tingkat keakuratan dari website ketika menerima input dan mengolahnya menjadi informasi yang akan ditampilkan kepada *user* [6]. Tingkat keakuratan sistem diukur dari seberapa besar informasi yang diberikan oleh *website* sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh *user*.
- c) **Format**  
Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Format dari tampilan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah menarik dan apakah tampilan dari sistem tersebut memudahkan pengguna dalam tata letak informasi yang terdapat didalam website tersebut.
- d) **Easy of Use**  
*Easy of use* atau kemudahana dalam mengakses sistem dapat diukur melalui

proses input data, proses data, dan kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan[7]. Laurner (2017) berpendapat bahwa kualitas dari dimensi ini dapat dilihat dari bagaimana respon user terhadap sistem yang berinteraksi langsung dengan user.

- e) **Timelines**

Dimensi *timelines* mengukur seberapa cepat sistem dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh *users*. Sistem ini dapat berupa *real-time system* dimana ketika user melakukan permintaan pada server, maka sistem secara langsung akan merespon dan memberikan output tanpa menunggu lama (Ghahramani et al., 2017; Setiawan et al., 2017, p. 108).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode *End Users Computing Satisfaction* (EUCS). Instrumen yang digunakan dalam EUCS telah mencakup seluruh aspek dalam evaluasi sistem. Kelima aspek tersebut bersifat sistematis, sehingga meningkatkan tingkat akurasi dari data yang dihasilkan [8].

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu meneliti populasi atau sampel tertentu, melakukan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data statistik, dan pengujian hipotesis berdasarkan data yang sudah dikumpulkan[9]. Hipotesis akan diuji berdasarkan hasil analisis yang bersifat statistik.

Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan *simple random sampling*, dimana setiap anggota dari populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel[9]. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Sistem Informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 34 orang.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *skala likert* sebagai pedoman penafsiran dari data yang dihasilkan. *Skala likert* digunakan sebagai pengukuran terhadap fenomena sosial dimana jawaban memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Hasil dari skala likert akan menjadi indikator dari variabel-variabel yang telah ditentukan [10].

**Table 1.** skala likert

Angka	Keterangan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Berdasarkan variabel yang ada pada EUCS, maka dibuat instrumen pertanyaan atau pernyataan yang menjadi indikator sebagai tolak ukur evaluasi nantinya. Setiap pertanyaan dan pernyataan akan diberikan kode untuk memudahkan dalam penilaian. Berikut daftar dari instrument pertanyaan dan pernyataan pada penelitian ini.

a) *Content*

- 1) Website dicoding menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan Anda
- 2) Konten pada website dicoding memberikan pemahaman yang memadai tentang topik yang sedang dipelajari.
- 3) Isi dan informasi yang dihasilkan oleh website dicoding sangat membantu Anda dalam menggunakan website sesuai dengan kebutuhan.

b) *Format*

- 1) Website dicoding memiliki struktur yang teratur.
- 2) Terdapat *searching* untuk pengguna website dicoding
- 3) Tampilan interface website dicoding mudah, sehingga membuat Anda lebih cepat dalam melakukan pekerjaan.

c) *Accuracy*

- 1) Adanya *user id* dan *password* untuk setiap *user* pada website dicoding.
- 2) Website dicoding jarang terjadi *error* ketika Anda menggunakannya.
- 3) Hasil *output* pada layar dari website dicoding telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan atau *input*.

d) *Timelines*

- 1) Website dicoding memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu
- 2) Website dicoding memberikan data yang terkini (up to date)

- 3) Sistem yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.

e) *Easy of use*

- 1) Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari Website dicoding
- 2) Sangat mudah dalam berinteraksi dengan Website dicoding
- 3) Terdapat manual bantuan (*help menu*) di dalam Website dicoding

**Table 2.** Pengkodean

Variabel	Nomor	Kode
Content	1	C1
	2	C2
	3	C3
Format	1	F1
	2	F2
	3	F3
Accuracy	1	A1
	2	A2
	3	A3
Timelines	1	T1
	2	T2
	3	T3
Easy of use	1	E1
	2	E2
	3	E3

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi responden

Target responden merupakan mahasiswa aktif Sistem Informasi Angkatan 2021 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Tabel dibawah ini menunjukkan demografi dari responden.

Table 3. Demografi Responden

No	Profil	Deskripsi	Sum	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	52,9
		Perempuan	16	47,1

Berdasarkan table 3, dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 18 dari 34 orang dengan persentase 52,9% dan perempuan 47,1%.

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment* dengan melihat hubungan korelasi masing-masing pertanyaan

dengan skor pada instrument variabel. Dalam penelitian ini r tabel yang digunakan sebesar 0,339, yang mana apabila r hitung > r tabel maka data tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r hitung	R tabel	Keterangan
C1	0,418	0,339	Valid
C2	0,671	0,339	Valid
C3	0,391	0,339	Valid
A1	0,062	0,339	Tidak Valid
A2	0,186	0,339	Tidak Valid
A3	0,345	0,339	Valid
F1	0,141	0,339	Tidak Valid
F2	0,039	0,339	Tidak Valid
F3	0,184	0,339	Tidak Valid
E1	0,257	0,339	Tidak Valid
E2	0,378	0,339	Valid
E3	0,094	0,339	Tidak Valid
T1	-0,070	0,339	Tidak Valid
T2	0,208	0,339	Tidak Valid
T3	0,345	0,339	Valid

Data diolah menggunakan SPSS versi 25

### Uji reabilitas

Instrumen dikatakan reliable apabila data memiliki konsistensi meskipun pengukuran dilakukan lebih dari sekali menggunakan alat ukur dan studi kasus yang sama Pada *spss versi 25* uji reabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Perbandingan yang digunakan dalam teknik ini dapat dilihat pada tabel berikut.[11]

**Table 5.** Cronbach alpha technique

Cronbach's alpha	Internal Consistency
$a \geq 0.9$	<i>excellent</i>
$0.7 \leq a < 0.9$	<i>good</i>
$0.6 \leq a < 0.7$	<i>acceptable</i>
$0.5 \leq a < 0.6$	<i>poor</i>
$a \leq 0.5$	<i>unaccepttable</i>

Tabel 6 menunjukkan hasil uji *cronbach's alpha* menggunakan *spss versi 25*

**Tabel 6.** Hasil *cronbach's alpha*

Hasil cronbach's alpha	N of items	Explanation
.747	6	<i>reliable</i>

Berdasarkan tabel di atas, hasil yang didapatkan adalah 0,747 dan masuk di *good category*. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa instrument pada penelitian ini reliabel

### Hasil Uji R<sup>2</sup>

Pengaruh variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen) dapat dilihat melalui uji R<sup>2</sup>.

**Tabel 7.** Uji R<sup>2</sup>

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.700 <sup>a</sup>	.489	.398	.4701

Data diolah menggunakan SPSS versi 25

Dari tabel hasil *summary* diketahui nilai koefisiensi determinasi R sebesar 0,700. Hal tersebut berarti variabel X secara simultan akan mempengaruhi variabel Y sebesar 0,489 atau 48,9%.

### Hasil Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independent dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian akan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi hitung dengan nilai signifikansi tabel, yaitu 0,005. Apabila signifikansi hitung < signifikansi tabel maka akan dilanjutkan dengan melihat perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Apabila signifikansi hitung < signifikansi tabel dan t hitung > t tabel maka H1 yang menyatakan bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.092	.802		1.360	.185
	content	.864	.189	.725	4.566	.000
	accuracy	.095	.206	.097	.462	.647
	format	-.360	.191	-.366	-1.889	.069
	easy of use	.313	.288	.288	1.084	.287
	Timeliness	-.187	.179	-.226	-1.042	.306

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 1.** Hasil Uji T

Dari gambar 1 diketahui bahwa hanya terdapat satu variabel X yang dinyatakan berpengaruh terhadap variabel Y. Pada variabel *constant*, H1 diterima dikarenakan signifikansi hitung sebesar 0.000 lebih kecil daripada signifikansi tabel sebesar 0.005 dan t hitung 4,566 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,048.

### Hasil Uji F

Pengujian terakhir yang dilakukan adalah pengujian nilai F, dimana pengujian ini merupakan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode statistika yaitu regresi linear berganda [12]. Metode ini digunakan untuk melihat pengaruh seluruh variabel secara simultan terhadap variabel Y atau kepuasan pengguna. Nilai yang dihitung merupakan seberapa signifikan instrumen pada variabel-variabel EUCS mempengaruhi *user satisfaction*.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.931	5	1.186	5.368	.001 <sup>b</sup>
	Residual	6.187	28	.221		
	Total	12.118	33			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), Timeliness, format, content, accuracy, easy of use

**Gambar 2.** Hasil Uji F

Berdasarkan gambar 2 diketahui nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan, yaitu 0,05. Kemudian, F hitung memiliki nilai 5,368 lebih besar dari F tabel 2,558, sehingga dapat disimpulkan variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji  $R^2$  diketahui nilai koefisiensi determinasi  $R^2$  sebesar 0,700. Artinya variabel X secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Y (*user satisfaction*) sebesar 0,489 atau 48,9%.

Berdasarkan hasil uji nilai T terdapat satu variabel yang berpengaruh yaitu *content* dan terdapat 4 variabel yang tidak berpengaruh, yaitu *format*, *easy of use*, *accuracy*, dan *timelines*.

Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai signifikansi  $\alpha$  0,001 < 0,005 dan f hitung

5,368 > 2,558, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X secara simultan atau keseluruhan terhadap variabel Y

### 6. REFERENSI

- [1] A. Marisyah, Firman, and Rusdinal, "PEMIKIRAN KI HADJAR DEWANTARA TENTANG PENDIDIKAN".
- [2] D. Pristiwanti, B. Badariah, S. Hidayat, and R. Sari Dewi, "Pengertian Pendidikan," vol. 4, [Online]. Available: <http://repo.iain->
- [3] R. Sefriani and R. Sepriana, "Pengembangan Media E-Learning Berbasis Schoology pada Pembelajaran Kurikulum Pendidikan Teknologi dan Kejuruan," *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, pp. 8–14, 2020.
- [4] Y. Marryono Jamun, "DAMPAK TEKNOLOGI TERHADAP PENDIDIKAN."
- [5] Y. Sutanto, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MANAJEMEN INFORMATIKA DENGAN METODE EUCS BERBASIS CMS," 2015.
- [6] A. Fitriansyah, I. Harris, K. Maha Vihara, D. Maitreya, S. Panas, and K. Batam, "Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web," 2018. [Online]. Available: [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id)
- [7] M. Azwar and I. Surandari, "Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model Satisfaction (EUCS) Model Hasnul Insani Djohar EVALUATING THE LIBRARY WEBSITE OF THE INDONESIAN MINISTRY OF EDUCATION AND CULTURE THROUGH THE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) MODEL." [Online]. Available: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>

- [8] S. Ependi and D. Maharani, "End Uer Computing Satisfaction on Website Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 35."
- [9] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Alfabeta, 2013.
- [10] D. Lusianti, "PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS," *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, vol. 16, no. 1, p. 17, Jun. 2017, doi: 10.14710/jspi.v16i1.17-25.
- [11] S. Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana, 2013.
- [12] U. Mardiyati, G. N. Ahmad, and R. Putri, "PENGARUH KEBIJAKAN DIVIDEN, KEBIJAKAN HUTANG DAN PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) PERIODE," 2012.