

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PALTV  
(PALTV.CO.ID/ONLINE) DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION***

**(STUDI KASUS: PT. SUMEKS PALTV)**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh

**Nadya Nurfadillah**

**09031181823131**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PALTV  
(PALTV.CO.ID) DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION***

**(STUDI KASUS: PT. SUMEKS PALTV)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

**Nadya Nurfadillah**

**NIM: 09031181823131**

Disetujui,



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP 197811172006042001

Palembang, 8 Juni 2022

Pembimbing,

Dwi Rosa Indah, M.T.  
NIP 198201132015042001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nadya Nurfadillah  
Nim : 09031181823131  
Progam Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada *Website* PALTV  
(paltv.co.id/online) Dengan Metode *End User  
Computing Satisfaction*

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin: 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, 8 April 2022



Nadya Nurfadillah  
NIM. 09031181823131

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* PALTV  
(PALTV.CO.ID) DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION***

**(STUDI KASUS: PT. SUMEKS PALTV)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

**Nadya Nurfadillah**

**NIM: 09031181823131**

Disetujui,



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP 197811172006042001

Palembang, 8 Juni 2022

Pembimbing,

Dwi Rosa Indah, M.T.  
NIP 198201132015042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Teruslah menabur benihmu, karena kamu tidak pernah tahu mana yang akan tumbuh - mungkin semuanya akan tumbuh”*

*-Albert Einstein*

*“Teruslah berusaha dan menebar kebaikan, setiap usaha ada hasil, dan setiap kebaikan ada imbalannya”*

*-Nadya Nurfadillah*

Kupersembahkan ini kepada :

- Allah SWT
- Kedua orang tua yang amat kucintai
- Dosen pembimbing dan Dosen penguji
- Para dosen, staff dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer UNSRI
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- Sahabat dan teman-temanku tersayang

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Website PalTV (paltv.co.id/online) Dengan Metode End User Computing Satisfaction”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan melakukan penelitian pada masyarakat kota Palembang yang mengakses *website* PalTV.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan saudaraku yang tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen penguji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Teman-teman dekatku yang diantaranya Tasya, Rafiq, Wulan, Donnes, Tri, Kiki, Vela, Hana, Septi, Hadziq, Alfina, Tanti, Umi, Arya, Bagas, dan Gege selaku sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Teman dan sahabat seperbimbinganku paling kusayang di Indralaya, ialah Hani, Thomas, Wahyu dan Rahman yang selalu memberikan semangat, bertukar pikiran seputar skripsi, dan bertukar informasi seputar perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, 8 Juni 2022

Penulis,

Nadya Nurfadillah

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE PALTV  
(PALTV.CO.ID/ONLINE) DENGAN METODE *END USER COMPUTING  
SATISFACTION***

Oleh

Nadya Nurfadillah 09031181823131

**ABSTRAK**

Permasalahan yang ada di PT. Sumeks PalTV, dimana diduga terjadinya penurunan *viewers* pada *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) yang disebabkan oleh sempat terjadinya penghentian operasi konten pada situsnya sekaligus kurangnya sumber daya manusia. Untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi, dilakukannya wawancara terhadap bapak Rizal selaku bagian *marketing* dan bapak Bastoni selaku bagian IT di PalTV. Penulis juga melakukan prasurvei terhadap 30 responden yang dimana 7 diantaranya masih kurang puas terhadap *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)). Penulis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang bertujuan untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pengguna pada *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) dengan 5 variabel meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Adapun hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan kategori tinggi dalam kepuasan masyarakat dalam variabel *content* dan *accuracy*, dan berada dikategori kurang pada variabel *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap masyarakat Palembang yang mengakses. Peneliti juga memberikan rekomendasi terkait dari hasil analisis yang dilakukan berdasarkan jawaban dari 220 responden yang digunakan melalui penyebaran *google form*.

**KATA KUNCI:** Evaluasi kepuasan pengguna, EUCS, *website* PalTV, *feedback* pengguna



**EVALUATION OF USER SATISFACTION ON PALTV WEBSITE  
(PALTV.CO.ID/ONLINE) WITH END USER COMPUTING  
SATISFACTION METHOD**

By

Nadya Nurfadillah 09031181823131

**ABSTRACT**

The problems that exist in PT. Sumeks PalTV, where it is suspected that the decrease viewers on the PalTV website (paltv.co.id/online) was caused by the cessation of content operations on the site as well as a lack of human resources. To find out what the problem was, an interview was conducted with Mr. Rizal as the marketing department and Mr. Bastoni as the IT department at PalTV. The author also conducted a survey of 30 respondents, of which 7 of them were still dissatisfied with the PalTV website (paltv.co.id/online). The author uses the EUCS (End User Computing Satisfaction) method which to measure and determine user satisfaction on the PalTV website (paltv.co.id/online) with 5 variables including content, accuracy, format, ease of use and timeliness. The results of this research show a high category in public satisfaction in the content and accuracy variables, and are in the less category in the format, ease of use and timeliness variables for the Palembang people who access it. The Author also provide related recommendations from the results of the analysis carried out based on the answers from 220 respondents who were used through the distribution of google forms.

**KEYWORDS:** Evaluation users satisfaction, EUCS, Website PalTV, Feedback Users

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 PT. Sumeks PalTV .....	7
2.1.1 Sejarah PT. Sumeks PalTV.....	7
2.1.3 Visi dan Misi PT. Sumeks PalTV .....	8
2.1.4 Profil Singkat PT. Sumeks PalTV .....	8
2.1.5 Struktur Organisasi PT. Sumeks PalTV .....	9
2.2 <i>Website</i> .....	10
2.3 <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) .....	10
2.3.1 Manfaat <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) .....	11
2.3.2 Tampilan <i>Website</i> PalTV (paltv.co.id/online) .....	12
2.3.2.1 Tampilan Laman Home.....	12
2.3.2.2 Tampilan Laman Tentang Kami .....	12
2.3.2.3 Tampilan Laman Live Streaming.....	13
2.3.2.4 Tampilan Laman Jadwal Acara.....	13
2.3.2.5 Tampilan Laman Acara.....	14
2.3.2.6 Tampilan Laman Kontak Kami.....	14

2.3.2.7 Tampilan Laman Rate Card .....	15
2.3.2.8 Tampilan Laman Karir .....	15
2.3.2.9 Tampilan Laman News .....	16
2.4 Evaluasi .....	16
2.5 Kepuasan Pengguna .....	16
2.6 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	17
2.7 Populasi .....	19
2.8 Sampel .....	20
2.9 <i>Pilot Study</i> .....	20
2.9.1 Uji Validitas .....	20
2.9.2 Uji Reliabilitas .....	20
2.10 Penelitian Sebelumnya .....	21
2.10.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) .....	21
2.10.2 Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) .....	21
2.10.3 Evaluasi Sismidu Dengan Metode EUCS Di Rsud Dr. Saiful Anwar Malang 22	
2.10.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Tahap Penelitian .....	23
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	23
3.1.2 Penentuan Metode Penelitian.....	24
3.1.3 Penyusunan Kuesioner dan Pengujian Kuesioner .....	24
3.1.3.1 Uji Validitas .....	29
3.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.1.4 Penyebaran kuesioner .....	31
3.1.4.1 Populasi.....	33
3.1.4.2 Sampel.....	33
3.1.5 Analisa Data.....	35

3.1.6 Hasil Analisa Data dan Rekomendasi.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Alur Penelitian.....	37
4.2 Hasil.....	37
4.2.1 <i>Pilot Study</i> .....	37
4.2.1.1 Uji Validitas .....	38
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.2.2 Penyajian Data Penelitian .....	39
4.2.2.1 Variabel Konten ( <i>Content</i> ).....	40
4.2.2.2 Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	41
4.2.2.3 Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	42
4.2.2.4 Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> ) .....	43
4.2.2.5 Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ).....	44
4.3 Kesimpulan Hasil Analisis .....	46
4.4 Rekomendasi .....	46
4.4.1 Variabel Konten ( <i>Content</i> ).....	46
4.4.2 Variabel Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	48
4.4.3 Variabel Format ( <i>Format</i> ) .....	48
4.4.4 Variabel Kemudahan Pengguna ( <i>Ease Of Use</i> ).....	50
4.4.5 Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.</b> Logo PT. Sumeks PalTV .....	8
<b>Gambar 2.</b> Struktur Organisasi PT. Sumeks PalTV .....	9
<b>Gambar 3.</b> Tampilan Laman <i>Home</i> .....	12
<b>Gambar 4.</b> Tampilan Laman Tentang Kami .....	12
<b>Gambar 5.</b> Tampilan Laman <i>Live Streaming</i> .....	13
<b>Gambar 6.</b> Tampilan Laman Jadwal Acara .....	13
<b>Gambar 7.</b> Tampilan Laman Acara .....	14
<b>Gambar 8.</b> Tampilan Laman Kontak Kami .....	14
<b>Gambar 9.</b> Tampilan Laman <i>Rate Card</i> .....	15
<b>Gambar 10.</b> Tampilan Laman Karir .....	15
<b>Gambar 11.</b> Tampilan Laman <i>News</i> .....	16
<b>Gambar 12.</b> Variabel Metode EUCS .....	19
<b>Gambar 13.</b> Tahap Penelitian .....	23
<b>Gambar 14.</b> Nilai $P(1-p)$ .....	34
<b>Gambar 15.</b> Perhitungan Jumlah Sampel .....	34

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
<b>Tabel 2.1.</b> Profil Singkat PT. Sumeks PalTV .....	8
<b>Tabel 3.1.</b> Instrumen Kuesioner .....	25
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Likert .....	32
<b>Tabel 3.3.</b> Rentang Nilai Deskriptif .....	35
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas .....	38
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	39
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Analisis Variabel <i>Content</i> .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Analisis Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) .....	41
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Analisis Variabel Bentuk ( <i>Format</i> ) .....	42
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Analisis Variabel Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> ) ..	43
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Analisis Variabel Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) .....	45
<b>Tabel 4.8</b> Kesimpulan Hasil Analisis .....	46

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
<b>Lampiran A-1</b> Form Wawancara Pengguna Website PalTV .....	58
<b>Lampiran A-2</b> Form Wawancara Pegawai .....	62
<b>Lampiran B-1</b> Tabel Pra Survei.....	64
<b>Lampiran C-1</b> Dokumentasi .....	65
<b>Lampiran D-1</b> Kuesioner.....	66
<b>Lampiran E-1</b> Hasil Analisis Data .....	73
<b>Lampiran F-1</b> Validasi Kuesioner .....	75
<b>Lampiran G-1</b> Halaman Perbaikan Ujian Komprehensif.....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode penelitian dengan instrument yang berisi kemudahan pengguna beserta item produk informasi dalam mengukur kepuasan pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem informasi menurut (W.J Doll dan Torkzadeh, 1988) dalam (Wahyuni dan Pratiwi 2021). Menurut (Amalia & Hapsoro, 2021) EUCS khusus mengukur kepuasan pengguna dan dapat juga menggunakan metode *User Information Satisfaction* (UIS). Pada penelitian (Yip 1992) dalam (Amalia dan Hapsoro 2021) EUCS lebih bermanfaat dibanding metode UIS dengan membandingkan instrument keduanya.

Pentingnya metode ini karena dapat digunakan untuk mengukur standar kepuasan dalam penggunaan informasi, dimana adanya studi validasi silang sebagai bukti jika metode EUCS ialah multifaset yang meliputi lima subskala, diantaranya konten, akurasi, format, kemudahan, penggunaan, dan ketepatan waktu sebagai item yang memiliki validitas yang memadai menurut (W.J Doll et al., 2011) dalam (Wahyuni & Pratiwi, 2021).

Dalam (Rini, 2019) banyak sekali metode yang dipakai untuk evaluasi yang diantaranya metode evaluasi TTF (*Task Technology Fit*), metode TAM (*Technology Acceptance Model*), metode *PIECES Framewrok*, dan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Namun beberapa metode diatas, metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dianggap lebih sesuai untuk penelitian ini



karena menekankan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengguna akhir. Sedangkan metode lainnya yang telah dijelaskan menurut (Rini, 2019) lebih menekankan tingkat penerimaan suatu sistem yang sudah dikembangkan demi kepentingan organisasi.

Hal ini sesuai dengan permasalahan yang ada di PT. Sumeks PalTV, dimana diduga terjadinya penurunan *viewers* pada *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) yang disebabkan oleh sempat terjadinya penghentian operasi konten pada situsnya sekaligus kurangnya sumber daya manusia. Untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi, dilakukannya wawancara terhadap bapak Rizal selaku bagian *marketing* yang memaparkan bahwa *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) merupakan media promosi, sejauh ini sudah banyak konsumen yang didapatkan dari hasil pelayanan terhadap *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)), namun semenjak *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) sempat terhenti dalam pengoperasiannya mengakibatkan berkurangnya konsumen dalam penayangan iklan atau penayangan program tertentu.

Sedangkan menurut penuturan Bapak Bastoni selaku bagian IT, beliau mengatakan pengoperasian *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) sempat dihentikan selama dua tahun belakangan dalam pengelolaan konten, karena kurangnya sumber daya manusia di PalTV, oleh sebab itu kedepannya beliau akan melakukan evaluasi kembali terhadap *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) baik itu dari segi layanan, tampilan ataupun peningkatan lainnya demi mengejanya ketinggalan kemajuan teknologi serta tetap memperhatikan *feedback* dari pengguna. Maka dari itu pihak IT menyarankan penulis untuk mengetahui seberapa puaskah pengguna *website*

PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)), dimana hasilnya nanti sebagai acuan pihak IT dalam meningkatkan performa *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)).

Berdasarkan permasalahan melalui wawancara pihak PalTV, maka perlunya tanggapan dari pengguna dalam proses evaluasi *website*. Adapun menurut (Yazid, Wijoyo, dan Rokhmawati 2019) kepuasan pengguna dapat diukur dari harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi. Maka berdasarkan harapan dari 2 pengguna *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)), diantaranya Bapak Misban selaku warga Palembang, menuturkan diusia yang sudah memasuki lansia, diharapkan untuk *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) dapat diperbaharui dalam warna *websitenya* agar adanya warna baru sehingga lebih mudah dilihat dan dikenali, serta lebih inovatif dalam pembaharuan berita-beritanya, kadang apa yang ditayangkan pada televisi tidak ada pada *websitenya*.

Sedangkan menurut harapan saudara Indra Tiara Saputra selaku mahasiswa, berharap adanya perbaikan penampilan apabila *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) diakses melalui *smartphone* karena masih kurang rapi, peningkatan dalam mengunggah informasi berita terbaru karena masih banyak sekali berita-berita lama, pengetikan isi berita yang jelas karena masih adanya pengetikan tidak jelas seperti kode program yang masih terlihat, dan lebih memperhatikan ketepatan fungsi pada tiap fiturnya dan memperbaharui tampilan lebih modern agar lebih atraktif seperti *website* pada zaman sekarang.

Sebagai pendukung permasalahan pada penelitian ini, peneliti melakukan pra survei mengenai *rating website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)). Menurut (Farki,

Baihaqi, dan Wibawa 2016) *Rating* merupakan salah satu bentuk *review* dalam bentuk simbol bintang yang mengekspresikan pendapat atau kepuasan dari pengguna. Maka semakin tinggi bintang yang diberi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Dari hasil pra survei menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang memilih bintang 2 sebanyak 7 orang, sedangkan dalam bintang 5 sendiri hanya terdapat 4 orang yang memilih dari 30 responden yang ada. Maka dari hasil pra survei ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna selama mengunjungi situs *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)).

Dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) diperlukannya evaluasi terhadap pengguna, yang disesuaikan dengan kebutuhan pada pihak bagian IT. Menurut (Stufflebeam, Madaus & Kellaghan, 2011) dalam (Fatima et al., 2019) mengatakan evaluasi adalah kegiatan yang mendapatkan temuan-temuan yang dikatakan negatif dalam menggunakan suatu sistem. Pentingnya evaluasi pada PT. PalTV menurut Bapak Rizal bagian *marketing*, dimana *website* PalTV dua tahun kebelakangan mengalami penurunan konsumen dalam penayangan iklan dan program tertentu yang berpengaruh pada pemasukan finansial dan eksistensi *website* PalTV. Adapun menurut (Manurung et al., 2020) tujuan evaluasi dapat meminimalisir kerugian dan meningkatkan pendapatan dari promosi, iklan, atau sebagainya, serta meningkatkan performa *website*.

Sedangkan Menurut (Chin & Lee 2000) dalam (Nurillah, 2019) EUCS ialah evaluasi yang dilakukan secara keseluruhan berdasarkan pengalaman para pengguna terhadap suatu sistem yang akan diukur tingkat kualitas informasi yang

disampaikan, apakah itu efektif dan sesuai dengan harapan pengguna. Hasil evaluasi nantinya akan meliputi kesimpulan dan saran sebagai alat dalam menyelesaikan masalah yang timbul. Maka dari itu, penulis mengajukan judul penelitian **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV (paltv.co.id/online) Dengan Metode *End User Computing Satisfaction*”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* PalTV (paltv.co.id/online) terhadap masyarakat Sumatera Selatan dengan metode *End User Computing Satisfaction*?

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* PalTV (paltv.co.id/online) terhadap masyarakat Sumatera Selatan dengan metode *End User Computing Satisfaction*?

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pengguna pada *website* PalTV (paltv.co.id/online) dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).
2. Sebagai saran rekomendasi terhadap pihak IT PalTV dalam mengevaluasi kembali *website* PalTV (paltv.co.id/online).

#### 1.4 Manfaat

1. Dapat sebagai saran rujukan terhadap hasil kepuasan masyarakat mengenai *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)) pada bagian IT, agar dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan performa *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)).
2. Hasil pada penelitian dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang lain pada PT. Sumeks PalTV.
3. Seluruh kegiatan penelitian dan hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program studi Sistem Informasi di Universitas Sriwijaya.

#### 1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian yang dilakukan tidak keluar dari lingkup permasalahan, maka adanya batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap evaluasi kepuasan pengguna pada *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)).
2. Adapun penelitian ini akan mengacu pada variabel yang digunakan sesuai pada implementasi metodenya, yang diantaranya terdapat *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
3. Penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada responden yang mengakses *website* PalTV ([paltv.co.id/online](http://paltv.co.id/online)).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Ria Nirmala, Umi Rachmah Damayanti. 2020. “Analisis Kualitas Data Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index.”
- Alfiansyah, Gamasiano, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, And Selvia Juwita Swari. 2020. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (Ehr) Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Di Unit Rekam Medis Pusat Rsupn Dr. Cipto Mangunkusumo.” *Journal Of Health Research Forikes Voice* 11(3):258–63.
- Amalia, Nurul, And Wim Hapsoro. 2021. “Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Eucs ( End User Computing Statisfaction ).” *Ic-Tech Xvi*(1):16–21.
- Anwar, Muhammad, And Muhammad Azisan. 2019. “Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan* 12(1):19–24. Doi: 10.24036/Tip.V12i1.172.
- Ar-Rasyid, Dkk. 2021. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction ( Eucs ).” 5(6):2308–17.
- Ariescha Dwiki Ayu Rinjani, Dedy Rahman Prehanto. 2021. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa.” *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 10:14.
- Azwar, Muhammad, Ika Surandari, And Hasnul Insani Djohar. 2020. “Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (Eucs) Model.” *Library Philosophy And Practice* 2020:1–19.
- Basri, Seta. 2012. “Uji Korelasi Person.” *Seta Basri*. Retrieved ([Http://Www.Setabasri.Com/2011/04/Uji-Korelasi-Pearson.Html](http://www.setabasri.com/2011/04/uji-korelasi-pearson.html)).
- Damayanti, Asti Shofi. 2018. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer.*” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 2(11):4833–39.
- Damayanti, Asti Shofi, Yesi Tyroni Musityo, And Admaja Dwi Herlambang. 2018. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 2(11):4833–39.
- Farki, Ahmad, Imam Baihaqi, And Mulia Wibawa. 2016. “Pengaruh Online

- Customer Review Rating Terhadap Kepercayaan Place Di Indonesia.” 5(2).
- Fatima, Meirina, Yusi Tyroni Mursityo, And Niken Hendrakusma Wardani. 2019. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik ( Siakad ) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction ( Eucs ).” *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu K Omputer* 3(7):6464–72.
- Fatmawati, And Muhammad Adri. 2019. “Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Ujian Nasional Berbasis Komputer Dengan Metode End User Computing Satisfaction.” *Jurnal Kapita Selektu Geografi* 2(3):9–19.
- Faustina, Maria Gabriella, Tetty Herawaty, And Cecep Syafa’atul Barkah. 2019. “Pengaruh Web Design Terhadap Intensi Pembelian Produk Fesyen (Survei Pada Pengunjung Website Zalora Indonesia Di Kota Bandung).” *Image : Jurnal Riset Manajemen* 8(1):9–20. Doi: 10.17509/Image.V8i1.23118.
- Fitriansyah, Ahmad, And Ibnu Harris. 2018. “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs).” *Query: Jurnal Sistem Informasi* 2(1):1–8.
- Gunarto, Muji. 2017. “Tranformasi Data Ordinal Ke Interval Dengan Method Of Successive Interval ( Msi ).”
- Hasan, Syahril, And Nurlaila Muhammad. 2020. “Sistem Informasi Pembayaran Biaya Studi Berbasis Web Pada Politeknik Sains Dan Teknologi Wiratama Maluku Utara.” *Ijis - Indonesian Journal On Information System* 5(1):44–55. Doi: 10.36549/Ijis.V5i1.66.
- Hermansyah, Okta Veza, And Nunik Hernuning. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic.” *Jurnal Industri Kreatif (Jik)* 4(01):37–44. Doi: 10.36352/Jik.V4i01.56.
- Al Husna, Hana Isnaini, And Syifaun Nafisah. 2019. “Analisis Elemen Kunci Website Berdasar Konsep Shedroff Pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.” *Unilib : Jurnal Perpustakaan* 10(1):1–10. Doi: 10.20885/Unilib.Vol10.Iss1.Art1.
- Juliana, Juliana, Themmy Noval, Ira Brunchilda Hubner, And Innocentius Bernarto. 2020. “Ease Of Use Dan Trust Terhadap Purchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Situs Web Tokopedia.” *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis* 4(2):217–29. Doi: 10.31294/Jeco.V4i2.6909.
- Muarie, Muhamad Son, And Fathiyah Nopriani. 2020. “Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang).” *Jusim (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)* 5(01):79–86. Doi: 10.32767/Jusim.V5i01.756.
- Muryadi, Agustanico Dwi. 2017. “Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi.” 110265(1):110493.

- Nurillah, Arini. 2019. *Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Sistem Administrasi Fundraising (Sandra) Pada Dompot Dhuafa Republika Diajukan*. Vol. 8. Jakarta.
- Putri, Liza Amalia, Maya Weka Santi, And Rossalina Adi Wijayanti. 2020. "J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Evaluasi Pendaftaran Online Dengan Technology Acceptance J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan." *J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan* 1(3):255–63.
- Restanti, Anisa Sri, Endah Yuni Astuti, Munjiati Munjiati, Utik Nurwijayanti, And Sayekti Widianingias. 2018. "Analisis End-User Computing Satisfaction Pada Online Public Access Catalogue 'Izylib' Di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman." *Pustabiblia: Journal Of Library And Information Science* 1(2):223. Doi: 10.18326/Pustabiblia.V1i2.223-238.
- Rini, Dyah Puspito. 2019. "End User Computing Satisfaction ( Eucs )." 13(3):189–207.
- Satyawati, Sophia Tri. 2020. "Student Satisfaction Towards The Use Of F-Learn Services In Online Learning." *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran* 53(3):295. Doi: 10.23887/Jpp.V53i3.27849.
- Setyoningrum, Nanny Raras. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek Dan Skripsi (Skkp) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)." *Journal Of Applied Informatics And Computing* 4(1):17–21. Doi: 10.30871/Jaic.V4i1.1645.
- Siregar, Roy Sari Milda. 2018. "Analisis Kinerja Sistem Informasi Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus Pada Pt Pln Langsa)." *Jurnal Optimalisasi* 2(3):217–22. Doi: 10.35308/Jopt.V2i3.206.
- Subinarto, Zefan Adiputra Golo, And Elise Garmelia. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( Eucs ) Di Puskesmas Analysis Of User Satisfaction Level Of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction ( Eucs ) Me." 4(1):52–56.
- Suliyanto. 2011. "Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal Atau Skala Interval 1) Suliyanto 1." 978–79.
- Supriatin, Alfie Nur Rahmi Suiatin Dan Donni Prabowo. 2019. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode Eucs." *Infos Journal* 2(1):67–73.
- Suryani, N. Lilis. 2019. "Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia." 2(3):419–35.
- Suryawan, Muhaji Bayu, And Prihandoko Prihandoko. 2018. "Evaluasi Penerapan Siakad Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan Tam Dan Eucs."



*Creative Information Technology Journal* 4(3):233. Doi: 10.24076/Citec.2017v4i3.113.

- Wahyuni, And Siti Habsari Pratiwi. 2021. "Student's Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (Eucs)." *Jurnal Pajar (Pendidikan Dan Pengajaran)* 5:391–402.
- Witno Vita Sari1, Ahmaddul Hadi. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan E-Office Bak Di Portal.Unp.Ac.Id Menggunakan Eucs (End User Computing Satisfaction)." 9(2).
- Yazid, Muhammad AINU, Satrio Hadi Wijoyo, And Retno Indah Rokhmawati. 2019. "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs (End-User Computing Satisfaction) Dan Ipa (Importance Performance Analysis)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3(9):8496–8505.
- Yulianti, E. 2020. "Implementasi End User Computing Satisfaction (Eucs) Method Pada Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Pembelajaran E ...." *Prosiding Applicable Innovation Of Engineering ...* (November):18–19.