

Evaluasi Kualitas *Website English Competency Test (ECT)* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS dan IPA

Fathya Yuanita Azzahra^{1,*}, Dedy Agung Prabowo²

¹ Fakultas Informatika, Program Studi Sistem Informasi, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Indonesia

² Fakultas Informatika, Program Studi Teknik Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Indonesia

Email: ^{1,*}20103024@ittelkom-pwt.ac.id, ²dedy@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak— Semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pendidikan menghasilkan tenaga kerja yang bertalenta. Salah satunya yaitu keterampilan berbahasa Inggris yang diperlukan agar SDM dapat bersaing secara global dalam bidang pendidikan. Seiring dengan keadaan yang demikian, ITTP menganggap penting kemampuan bahasa Inggris mahasiswanya. Hal ini dilakukan dengan cara mewajibkan seluruh mahasiswa melakukan tes *TOEFL* melalui *website ECT*. *Website English Competency Test (ECT)* ITTP merupakan sebuah *platform* daring yang dikembangkan dan dioperasikan oleh Pusat Bahasa ITTP untuk mengukur kemampuan bahasa asing seseorang. Hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian kepada mahasiswa ITTP yang pernah mengakses atau menggunakan *website* didapatkan beberapa permasalahan berdasarkan keluhan pengguna yaitu tampilan *website ECT* yang dirasa masih kurang menarik dan sulit dipahami, informasi yang kurang lengkap mengenai petunjuk penggunaan *website*, dan masalah dengan server yang sering terjadi *down*. Karena masalah ini berdampak pada kepuasan pengguna, penting untuk melakukan evaluasi kualitas *website ECT*. Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini akan berfokus pada evaluasi dan pengukuran kualitas *website* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil evaluasi terhadap kualitas *ECT* dengan menggunakan kedua metode tersebut menunjukkan hasil analisis tingkat kesesuaian 93,67% tidak mencapai 100%, hal ini mengindikasikan bahwa layanan tersebut belum sepenuhnya memuaskan harapan penggunaan. Hasil rata-rata GAP untuk semua indikator -0,23 atau nilai GAP < 0 hal ini menunjukkan bahwa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil diagram kartesius IPA menunjukan perlu adanya peningkatan kualitas atau perbaikan pada kudarasan I yaitu indikator “CON4, FOR2, EOU1, EOU2” dan kuadran III “CON3, ACC3, FOR1, TIM2”.

Kata Kunci: Kualitas, *Website*, Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

Abstract— The rapid progress of information technology in Indonesia. The use of information technology in the education sector produces a talented workforce. One of them is the English language skills needed so that human resources can compete globally in the education sector. In line with this situation, ITTP considers its students' English language skills important. This is done by requiring all students to take the *TOEFL* test via the *ECT website*. The *ITTP English Competency Test (ECT)* website is an online platform developed and operated by the *ITTP Language Center* to measure a person's foreign language skills. The results of distributing pre-research questionnaires to *ITTP* students who had accessed or used the website revealed several problems based on user complaints, namely the appearance of the *ECT website* which was felt to be less attractive and difficult to understand, incomplete information regarding instructions for using the website, and problems with the server which often occurred. *down*. Because this problem impacts user satisfaction, it is important to evaluate the quality of the *ECT website*. Based on the above background, this research will focus on evaluating and measuring website quality using the *End User Computing Satisfaction (EUCS)* and *Importance Performance Analysis (IPA)* methods. The results of the evaluation of the quality of *ECT* using these two methods show that the results of the analysis of the conformity level are 93.67%, not reaching 100%, this indicates that the service does not fully satisfy user expectations. The average GAP result for all indicators is -0.23 or the GAP value < 0 this indicates that it has not met user expectations. Based on the results of the *IPA Cartesian* diagram, it shows that there is a need to increase the quality or improvements in quadrant I, namely the indicators "CON4, FOR2, EOU1, EOU2" and quadrant III "CON3, ACC3, FOR1, TIM2".

Keywords: Quality, Website, User Satisfaction, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi di Indonesia [1]. Sejalan dengan pertumbuhan tersebut, paradigma masyarakat dalam mengakses dan mencari informasi pun berkembang, dan kini tidak hanya terbatas pada materi yang terdapat dalam sumber cetak, audiovisual, dan elektronik, telah meluas hingga mencakup berbagai sumber online, terutama melalui jaringan internet [2]. Data yang dihimpun oleh Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa perkiraan 210,30 juta pengguna internet di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat setiap tahun pada tahun 2021–2022 [3].

Salah satu bidang yang mendapatkan dampak kemudahan akses informasi dan teknologi menggunakan internet adalah bidang Pendidikan [2]. Bidang Pendidikan di era saat ini menghadapi tantangan dan peluang yang signifikan. Syarat mencapai memiliki kemampuan inovasi dan mampu menjalin kolaborasi. Ketika tidak ada upaya inovasi dan kolaborasi, pendidikan akan tertinggal jauh di belakang. Namun, sebaliknya, Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu tumbuh, berkembang, dan mencapai tujuan bangsa dapat dihasilkan oleh pendidikan di suatu negara. Pendidikan ini bertujuan memberikan pengajaran kepada individu agar dapat mencapai potensi mereka secara maksimal [4]. Hal ini sesuai dengan aturan yang digariskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Republik Indonesia [5]. Penggunaan teknologi informasi dalam pendidikan merupakan salah satu cara untuk mengatasi masalah pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan meningkatkan keadaan pendidikan [2].

Salah satu keterampilan penting yang dibutuhkan individu untuk bersaing secara global di sektor pendidikan adalah kemampuan berbahasa Inggris. Paparan awal bahasa Inggris membantu siswa bersiap-siap untuk pasar global. Bahasa Inggris sering diajarkan di sekolah dasar (SD) dan bahkan taman kanak-kanak (TK). Selain itu, penggunaan bahasa Inggris telah meluas di luar bidang pendidikan dan sekarang lazim di berbagai bidang non-akademis seperti ekonomi dan bisnis [6].

Seiring dengan keadaan yang demikian, Institut Teknologi Telkom Purwokerto menganggap penting kemampuan bahasa Inggris mahasiswanya. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor IT Telkom Purwokerto Nomor: IT.Tel 3439 /AKA-000 /REK-00 /X/ 2020 tentang Pedoman Peraturan Pendidikan IT Telkom Purwokerto Pasal 39 yaitu Persyaratan Kemampuan Bahasa Asing Sebagai Syarat Kelulusan. Hal ini dilakukan dengan cara mewajibkan seluruh mahasiswa untuk melakukan tes bahasa Inggris yaitu *Test of English as a Foreign Language* (TOEFL) melalui *website English Competency Test* (ECT) ITTP. Test TOEFL dilakukan dengan mengerjakan 3 bagian soal yaitu *Listening Comprehension*, *Structure and Written Expression*, dan *Reading Comprehension*. Tes ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, khususnya di kalangan mahasiswa IT Telkom Purwokerto.

Website English Competency Test (ECT) ITTP merupakan sebuah platform daring atau situs web yang dikembangkan dan dioperasikan oleh Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto untuk mengukur kemampuan bahasa asing seseorang. Melalui *website* ini, ada 3 jenis tes bahasa yang dapat dilakukan yaitu TOEFL, TOEIC, dan IELTS. Pengguna *website* ini tidak hanya dari internal yaitu mahasiswa dan dosen IT Telkom Purwokerto, tetapi adapun pengguna dari eksternal yaitu luar kampus IT Telkom Purwokerto. Pengguna dapat mengakses dan mengikuti tes ini secara daring melalui *website*. Mereka akan diberikan serangkaian soal dan tugas yang akan menguji kemampuan membaca, menulis, mendengarkan, dan berbicara bahasa Inggris. Setelah selesai, peserta akan menerima hasil dan sertifikat yang mencerminkan tingkat kemampuan bahasa Inggris yang mereka miliki.

Website English Competency Test (ECT) ITTP sudah beroperasi sejak diterapkan pada tahun 2021. Namun, dalam penerapan *website* tersebut kepuasan pengguna bisa bervariasi dan sebaiknya terus mengumpulkan umpan balik untuk meningkatkan *website* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terus berubah [7].

Hasil data yang diperoleh dari penyebaran pra-kuesioner melalui *Google Form* dari tanggal 21 Mei sampai dengan 27 Juni 2023 kepada 36 responden mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang pernah mengakses atau menggunakan *website English Competency Test* (ECT) sebagai data pendukung menunjukkan bahwa didapatkan beberapa kendala atau kekurangan berdasarkan keluhan pengguna. Berdasarkan variabel *content*, yaitu informasi yang kurang lengkap mengenai petunjuk penggunaan *website*, dan informasi jadwal *test* yang akan datang. Berdasarkan variabel *accuracy*, yaitu informasi yang kurang akurat terkait durasi pengerjaan *test* dan *server sering terjadi down*. Berdasarkan variabel *format* yaitu tampilan *website* ECT yang dirasa masih kurang menarik dan sulit dipahami. Berdasarkan variabel *ease of use*, yaitu pada saat melakukan login menggunakan token masih kurang efektif dan efisien dikarenakan sulit dihafal dan tidak ada fitur lupa password. Berdasarkan variabel *timeliness*, yaitu saat berpindah kehalaman *test* membutuhkan waktu yang lumayan lama. Sedangkan, berdasarkan wawancara dengan Bapak Petrus Kerowe Goran, S.T., M.T selaku Kepala Urusan Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto juga didapatkan kekurangan berupa kendala dari kapasitas *server* yang hanya mampu menerima 40 pengguna sekali tes, apabila melebihi kapasitas tersebut, maka *server* akan yang digunakan tidak akan menghasilkan nilai yang seakurat mungkin. Peneliti dari Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto melakukan observasi dan wawancara, dan temuan menunjukkan bahwa *website* tersebut sebelumnya belum pernah dievaluasi kepuasan penggunaannya berdasarkan kesan pengguna itu sendiri.

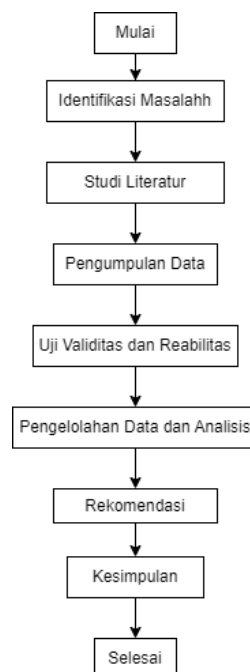
Oleh karena itu, penting untuk menilai tingkat kualitas layanan *website English Competency Test* (ECT) terkait masalah-masalah yang pernah dialami pengguna karena mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna agar memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan layanan yang ada di *website* [8]. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan beberapa metode seperti EUCS dan *PIECES framework* [9]. Sehingga, pada penelitian ini menggunakan indikator pertanyaan berdasarkan variabel yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) karena metode ini yang cocok digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir (*end-user*) terhadap kualitas suatu layanan [8].

Doll dan Torkzadeh mengusulkan metode EUCS yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dengan membandingkan harapan mereka dengan layanan aktual yang diberikan. Model EUCS terdiri dari lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Variabel-variabel ini memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam implementasi sistem informasi tersebut [10].

Selain itu, dilakukan juga pendekatan dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Efektivitas suatu sistem dapat ditentukan dengan menggunakan metode ini berdasarkan dua kriteria: kinerja dan harapan atribut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. John A. Martilla dan John C. James pertama kali mengusulkan konsep IPA pada tahun 1977 sebagai metode analitis untuk mengidentifikasi karakteristik kinerja utama yang harus dipusatkan oleh bisnis untuk memuaskan pelanggan. Penerapan metode IPA pada suatu perusahaan dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja mereka serta memastikan peningkatan tingkat kepuasan pengguna [8].

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kekurangan yang ada pada *website English Competency Test* (ECT) ITTP. Hasil dari penelitian ini adalah saran untuk pengembang kedepannya agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas *website English Competency Test* (ECT) menggunakan pengidentifikasi setiap indikator pertanyaan berdasarkan variabel metode EUCS dan pendekatan analisis metode IPA.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Berikut merupakan penjelasan terkait alur penelitian ini :

2.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini difokuskan pada tahap awal identifikasi masalah kualitas layanan *Website ECT Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto*. Objek penelitian mencakup kualitas *website*, dengan subjek penelitian melibatkan mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang telah mengakses ECT. Metode identifikasi masalah melibatkan wawancara dengan Kepala Urusan Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto dan distribusi kuisisioner pra-penelitian kepada mahasiswa ITTP. Hasil identifikasi masalah ini menjadi dasar merumuskan pertanyaan penelitian dan melakukan studi literatur untuk mendalami objek penelitian.

2.2 Studi Literatur

Setelah identifikasi masalah, penelitian melibatkan kajian literatur mendalam tentang metode EUCS dan IPA. Peneliti meninjau 10 jurnal penelitian (3 internasional, 7 nasional) untuk mendapatkan wawasan dan referensi yang mendukung penelitian, memastikan pemahaman komprehensif tentang materi pelajaran. Tujuan kajian literatur ini adalah untuk membangun dasar yang kuat dan mendukung penelitian ini.

2.3 Pengumpulan Data

Setelah studi literatur, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada *website ECT*, wawancara dengan Kepala Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto, dan penyusunan kuesioner. Kuesioner menggunakan skala Likert dibuat berdasarkan variabel metode EUCS berfokus pada kinerja (*Performance*) dan harapan (*Importance*) terhadap *website*. Pengumpulan data melibatkan mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang pernah mengakses ECT melalui media sosial. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* digunakan, dan rumus Slovin menentukan jumlah responden. Berikut perhitungan penentu jumlah responden:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = ukuran sample yang akan digunakan untuk penelitian

N = ukuran populasi penelitian

$(e)^2$ = batas toleransi presentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel; $e = 10\%$

Selanjutnya dengan menggunakan rumus tersebut, maka dapat ditetapkan untuk menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.063}{1+(1.063 \times (0,1^2))} = 99,90 = 100 \text{ orang} \quad (2)$$

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah semua data kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah menguji validitas dan reabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS. Valid tidaknya kuesioner dapat diketahui menggunakan Uji. Suatu pernyataan dianggap valid jika memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (uji 2 sisi dengan signifikan 0,01). Sebaliknya, jika ditemukan pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut perlu direvisi atau dihapus. Nilai r tabel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$df = (N - 2) \quad (3)$$

Keterangan:

df = degree of freedom

Selanjutnya, validitas instrumen diuji menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yang dihitung sebagai berikut [11].

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (4)$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

$\sum Xi$ = jumlah skor item instrumen yang akan digunakan

$\sum Yi$ = jumlah skor total (seluruh item) instrument dalam variabel tersebut

n = jumlah responden

Selain itu, dilakukan uji reliabilitas untuk menentukan apakah butir pertanyaan dalam kuisioner benar-benar konsisten dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website English Competency Test* (ECT). Pengujian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu pernyataan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka pernyataan yang bersangkutan dikatakan tidak reliabel. Untuk menilai reliabilitas, digunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut [12]:

$$r_{it} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right] \quad (5)$$

Keterangan:

r_{it} = koefisien realibilitas *Cronbach's Alpha*

k = banyaknya item pertanyaan

$\sum Si^2$ = jumlah varians skor tiap item

$\sum St^2$ = varians total

2.5 Pengolahan Data dan Analisis

Setelah data diuji *valid* dan *realibel*, langkah selanjutnya adalah mengolah data berdasarkan skala likert pada 2 kuesioner, yakni berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dengan menghitung rata-rata dari setiap atribut kemudian melakukan analisis tingkat kesesuaian dan analisis *gap*. Pada tahap analisis kuadran menggunakan metode IPA yang nantinya akan digambarkan melalui diagram kartesius. Berikut tahap menghitung tingkat kesesuaian diukur dengan menggunakan rumus [13]:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Selanjutnya tahap menghitung *GAP Analysis* [14]:

$$Qi = xi - yi \quad (7)$$

Keterangan:

Qi = tingkat kesenjangan

Xi = jumlah nilai kinerja

Yi = jumlah nilai kepentingan

Setelah menghitung data, peneliti memasukkan hasil perhitungan tersebut ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius tersebut digunakan untuk menentukan kuadran-kuadran dari tiap indikator. Kuadran-kuadran tersebut ditentukan dengan menggunakan *software* SPSS. Gambar 2 menunjukkan kuadran-kuadran yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Kuadran I yaitu “Tingkatkan Kinerja” merujuk pada atribut dengan kinerja rendah namun prioritas kepentingannya tinggi. Kuadran II yaitu “Pertahankan Kinerja” yang merujuk pada atribut dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang baik. Kuadran III yaitu “Prioritas Rendah” merujuk pada atribut yang tidak terlalu diperhatikan pengguna karena kinerja rendah dan kepentingannya rendah. Kuadran IV yaitu “Cenderung Berlebihan” merujuk pada atribut yang tidak terlalu penting namun kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepentingannya [15].

2.8 Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan akan diserahkan kepada pihak Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto. Rekomendasi tersebut dalam bentuk suatu saran dan anjuran yang dapat digunakan dalam evaluasi kualitas *website English Competency Test* (ECT) agar kualitas layanan *website* terhadap persepsi pengguna dapat ditingkatkan.

2.9 Kesimpulan

Tahap terakhir penulis menyajikan kesimpulan yang meliputi hasil dari pembahasan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan pada penelitian. Kesimpulan akan diperoleh dari mengatasi masalah penelitian yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Isi dari kesimpulan memuat tentang hasil yang telah didapat dalam penelitian. Hasil yang telah didapat tersebut dapat digunakan menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas *website English Competency Test* (ECT). Evaluasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* secara keseluruhan berdasarkan hasil yang diperoleh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan SPSS versi 25, di mana pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi, signifikan 0,01). Jika ditemukan pernyataan tidak valid, perlu direvisi atau dihapus. Nilai r tabel ditentukan dengan rumus $df = (N-2)$, di mana N adalah jumlah responden. Pada penelitian ini, dengan 100 responden, $df = 98$, sehingga nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,01 adalah 0,256. Validitas diuji menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kode	<i>r</i> _{hitung} (Pearson Correlation Performance)	<i>r</i> _{hitung} (Pearson Correlation Importance)	Keterangan
CON1	0,791	0,791	Valid
CON2	0,858	0,779	Valid
CON3	0,826	0,765	Valid
CON4	0,835	0,794	Valid
ACC1	0,784	0,759	Valid
ACC2	0,703	0,648	Valid
ACC3	0,702	0,695	Valid
FOR1	0,696	0,743	Valid
FOR2	0,750	0,724	Valid
FOR3	0,820	0,782	Valid
EOU1	0,823	0,811	Valid
EOU2	0,813	0,742	Valid
EOU3	0,796	0,785	Valid
TIM1	0,838	0,801	Valid
TIM2	0,799	0,762	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan validitas pernyataan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Suatu pernyataan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka pernyataan yang bersesuaian dikatakan tidak reliabel. Berikut merupakan hasil perhitungan uji reliabilitas untuk *performance* dan *importance* yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Kode	<i>r</i> _{hitung} (Pearson Correlation) <i>Performance</i>	<i>r</i> _{hitung} (Pearson Correlation) <i>Importance</i>		Keterangan
CON1	0,953	0,791		Reliabel
CON2	0,951	0,779		Reliabel
CON3	0,952	0,765		Reliabel
CON4	0,952	0,794		Reliabel
ACC1	0,953	0,759		Reliabel
ACC2	0,955	0,648		Reliabel
ACC3	0,955	0,695		Reliabel
FOR1	0,955	0,743		Reliabel
FOR2	0,954	0,724		Reliabel
FOR3	0,952	0,782		Reliabel
EOU1	0,952	0,811		Reliabel
EOU2	0,952	0,742		Reliabel
EOU3	0,952	0,785		Reliabel
TIM1	0,951	0,801		Reliabel
TIM2	0,952	0,762		Reliabel

3.2 Analisis dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) terdiri dari tiga langkah. Langkah pertama menghitung tingkat kesesuaian untuk menentukan hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan/harapan. Hal ini dilakukan dengan mengkategorikan sudah baik atau belum baiknya atribut EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Berikut merupakan hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian yang ada pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Kode	Indikator dan Sub Indikator	<i>Performance</i>		<i>Importance</i>		TKI
		Total Skor	Rata-Rata	Total Skor	Rata-rata	
VARIABEL CONTENT						

CON1	Informasi <i>website</i> sudah sesuai kebutuhan	364	3,64	379	3,79	96,04
CON2	Informasi <i>website</i> mudah dipahami	370	3,7	388	3,88	95,36
CON3	Informasi <i>website</i> sudah sangat lengkap.	336	3,36	372	3,72	90,32
CON4	Informasi <i>website</i> yang ditampilkan sangat jelas	347	3,47	386	3,86	89,89
Rata-rata						92%
VARIABEL ACCURACY						
ACC1	<i>Website</i> sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	355	3,55	388	3,88	91,49
ACC2	Fitur yang diklik pada <i>website</i> selalu menampilkan halaman yang sesuai	381	3,81	395	3,95	96,45
ACC3	<i>Website</i> tidak sering mengalami <i>error</i>	307	3,07	352	3,52	87,21
Rata-rata						91%
KATEGORI FORMAT						
FOR1	Desain tampilan <i>Website</i> memiliki pengaturan warna yang menarik	304	3,04	351	3,51	86,6
FOR2	Desain tampilan <i>Website</i> memiliki layout yang memudahkan pengguna	328	3,28	375	3,75	87,46
FOR3	Desain tampilan <i>Website</i> mudah dipahami	354	3,54	382	3,82	92,67
Rata-rata						88%
KATEGORI SERVICE INTERACTION						
EOU1	<i>Website</i> mudah digunakan oleh pengguna	360	3,6	394	3,94	91,37
EOU2	<i>Website</i> mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	356	3,56	389	3,89	91,51
EOU3	<i>Website</i> bersifat <i>user friendly</i>	486	4,86	375	3,75	129,6
Rata-rata						104%
KATEGORI SERVICE INTERACTION						
TIM1	<i>Website</i> memberikan informasi dengan tepat dan cepat	342	3,42	378	3,78	90,47
TIM2	<i>Website</i> selalu menampilkan informasi terbaru (<i>up to date</i>)	339	3,39	373	3,73	90,88
Rata-rata						90%
Rata-rata Keseluruhan						93%

Berdasarkan Tabel 3 hasil analisis tingkat kesesuaian variabel EUCS menunjukkan rata-rata nilai kesesuaian sebesar 93,67% dari total 5 variabel yang diperoleh dari penjumlahan nilai rata-rata dari masing-masing variabel lalu dibagi dengan total variabel. Hasil presentasi yang dihasilkan dari nilai rata-rata tersebut masih dibawah atau kurang dari 100%. Sehingga, dapat dikatakan kinerja pada *website English Competency Test (ECT)* masih kurang atau tidak memenuhi harapan pengguna atau pelayanan tidak memuaskan.

Langkah kedua menghitung analisis tingkat kesenjangan (*GAP Analysis*) untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja dengan harapan atau kepentingan *website*. Berikut merupakan hasil perhitungan analisis tingkat kesenjangan yang ada pada Tabel 3.

Tabel 4. Hasil Analisis Kesenjangan

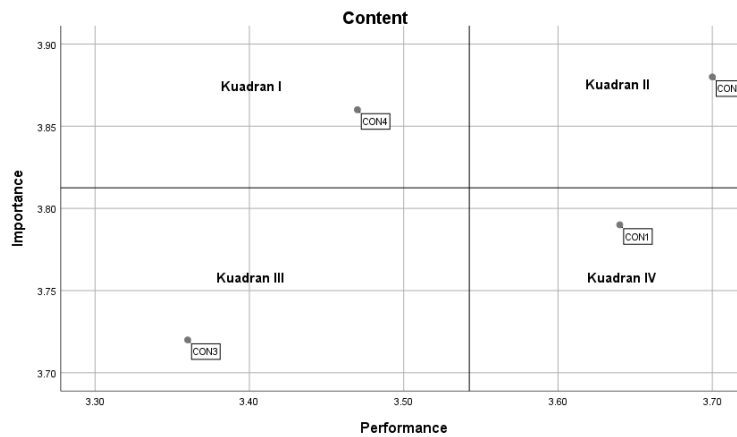
Kode Indikator	Rata-rata <i>Performance</i>	Rata-rata <i>Importance</i>	GAP
KATEGORI USABILITY			
FOR1	3,64	3,79	-0,15
FOR2	3,7	3,88	-0,18
FOR3	3,36	3,72	-0,36
FOR1	3,47	3,86	-0,39
KATEGORI INFORMATION QUALITY			
ACC1	3,55	3,88	-0,33
ACC2	3,81	3,95	-0,14
ACC3	3,07	3,52	-0,45
KATEGORI SERVICE INTERACION			
FOR1	3,04	3,51	-0,47
FOR2	3,28	3,75	-0,47
FOR3	3,54	3,82	-0,28
KATEGORI SERVICE INTERACION			
EOU1	3,6	3,94	-0,34
EOU2	3,56	3,89	-0,33
EOU3	4,86	3,75	1,11
KATEGORI OVERALL IMPRESSION			
TIM1	3,42	3,78	-0,36
TIM2	3,39	3,73	-0,34
Rata-rata GAP			-0,23

Berdasarkan perhitungan Tabel 4 memperoleh hasil keseluruhan indikator rata-rata analisis tingkat kesenjangan yaitu sebesar -0,23. Hasil analisis tingkat kesenjangan (*GAP*) tersebut < 0. Sehingga, dapat disimpulkan adanya perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dan ketanyaan yang ada pada *website English Competency Test (ECT)*.

3.3 Hasil Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah dilakukan perhitungan dan analisis yang ada, langkah ketiga analisis diagram kartesius. Peneliti memasukkan data yang ada dari rata-rata *performance* dan *importance* tiap indikator ke dalam diagram kartesius untuk melihat indikator mana saja yang sudah sesuai maupun membutuhkan perbaikan dengan menggunakan bantuan *software SPSS*. Berikut merupakan gambar diagram kartesius IPA setiap variabel EUCS.

a. Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel *Content*



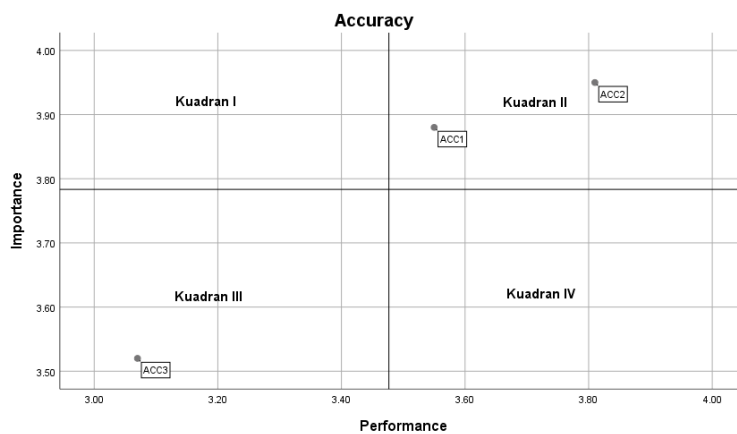
Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Variabel *Content*

Berdasarkan diagram kartesius IPA pada gambar 3 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Pengelompokan Diagram Kartesius IPA Variabel *Content*

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I	CON4	Isi dari informasi <i>Website English Competency Test</i> (ECT) sangat jelas
Kuadran II	CON2	Isi dari informasi <i>Website English Competency Test</i> (ECT) mudah dipahami
Kuadran III	CON3	Isi dari informasi <i>Website English Competency Test</i> (ECT) sudah lengkap
Kuadran IV	CON1	Isi dari informasi <i>Website English Competency Test</i> (ECT) sudah sesuai kebutuhan anda

b. Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel *Accuracy*



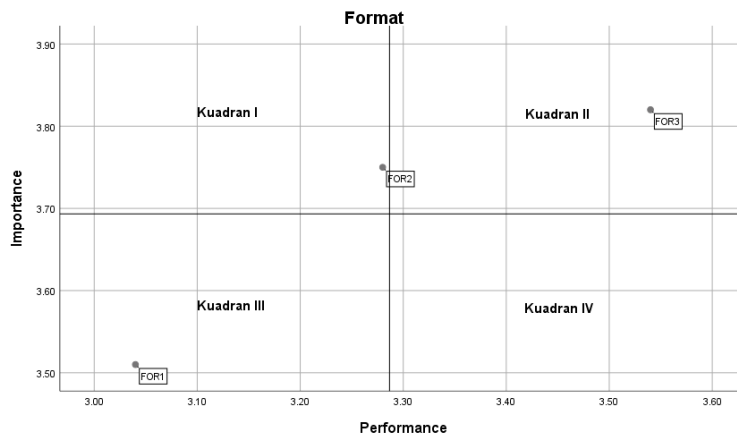
Gambar 4. Diagram Kartesius IPA Variabel *Accuracy*

Berdasarkan diagram kartesius IPA pada gambar 4 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Pengelompokan Diagram Kartesius IPA Variabel *Accuracy*

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran II	ACC1	<i>Website English Competency Test</i> (ECT) sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat
	ACC2	Setiap fitur yang diklik pada <i>Website English Competency Test</i> (ECT) selalu menampilkan halaman yang sesuai
Kuadran III	ACC3	<i>Website English Competency Test</i> (ECT) tidak sering mengalami <i>error</i>

c. Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel *Format*



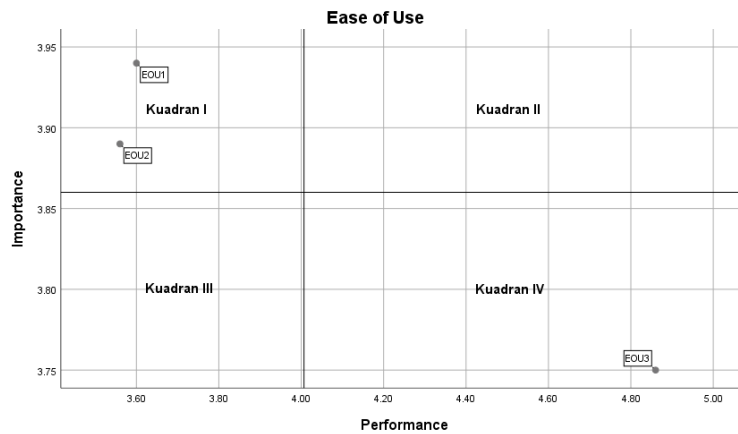
Gambar 5. Diagram Kartesius IPA Variabel *Format*

Berdasarkan diagram kartesius IPA pada gambar 5 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 7.

Tabel 7. Pengelompokan Diagram Kartesius IPA Variabel *Format*

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I	FOR2	Desain tampilan <i>Website English Competency Test</i> (ECT) memiliki layout yang memudahkan pengguna
Kuadran II	FOR3	Desain tampilan <i>Website English Competency Test</i> (ECT) mudah dipahami
Kuadran III	FOR1	Desain tampilan <i>Website English Competency Test</i> (ECT) memiliki pengaturan warna yang menarik

d. Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel *Ease of Use*



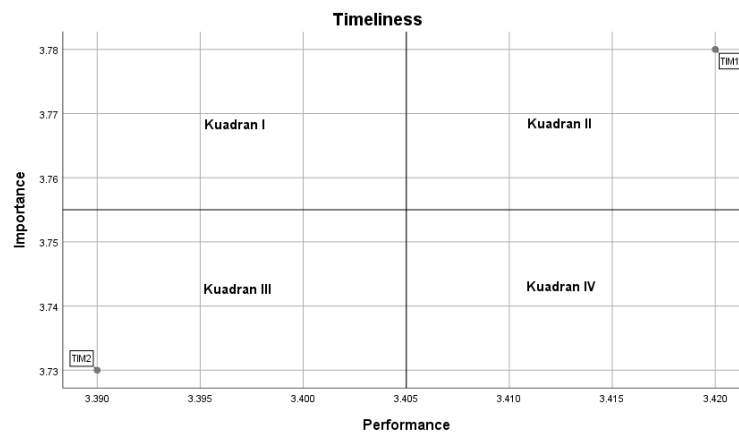
Gambar 6. Diagram Kartesius IPA Variabel *Ease of Use*

Berdasarkan diagram kartesius IPA pada gambar 6 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 8.

Tabel 8. Pengelompokan Diagram Kartesius IPA Variabel *Ease of Use*

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran I	EOU1	<i>Website English Competency Test (ECT)</i> mudah digunakan
	EOU2	<i>Website English Competency Test (ECT)</i> mudah diakses dari mana saja dan kapan saja
Kuadran IV	EOU3	<i>Website English Competency Test (ECT)</i> bersifat <i>user friendly</i>

e. Analisis Diagram Kartesius IPA Variabel *Timeliness*



Gambar 7. Diagram Kartesius IPA Variabel *Timeliness*

Berdasarkan diagram kartesius IPA pada gambar 7 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 9.

Tabel 9. Pengelompokan Diagram Kartesius IPA Variabel *Timeliness*

Kuadran	Kode	Atribut
Kuadran II	TIM1	<i>Website English Competency Test (ECT)</i> memberikan informasi dengan tepat dan cepat
Kuadran III	TIM2	<i>Website English Competency Test (ECT)</i> selalu menampilkan informasi terbaru (<i>up to date</i>)”.

3.4 Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil akhir penelitian ini dihasilkan pada analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) indikator-indikator pada setiap variabel EUCS yang membutuhkan rekomendasi perbaikan yaitu pada kuadran I dan III, karena memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang rendah oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kinerjanya pada kuadran I (tingkatkan kinerja), karena memiliki tingkat harapan (*importance*) yang tinggi, namun memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang justru rendah. Indikator yang memerlukan peningkatan tersebut ada pada:

1. Analisis diagram kartesius IPA variabel *content* yaitu
 - a. CON4 “Isi dari informasi *Website English Competency Test* (ECT) sangat jelas”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator CON4 terhadap *website English Competency Test* (ECT), yaitu:
 - 1) Sediakan petunjuk penggunaan *website English Competency Test* (ECT) secara rinci dan mudah dimengerti. Untuk setiap proses, seperti pendaftaran atau pelaksanaan ujian, sediakan panduan langkah-demi-langkah dengan penjelasan rinci dan langkah visual (jika memungkinkan).
 - 2) Tambahkan bagian khusus untuk jadwal test yang akan datang. Sertakan tanggal, waktu, dan lokasi dengan jelas.
 - 3) Jika ada tahapan tertentu yang perlu diikuti sebelum *test*, sertakan informasi tersebut.
 - 4) Buat halaman FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan) yang mencakup pertanyaan umum pengguna beserta jawabannya. Ini dapat membantu pengguna mendapatkan informasi dengan cepat.
 2. Analisis diagram kartesius IPA variabel *format* yaitu
 - a. FOR2 “Desain tampilan *Website English Competency Test* (ECT) memiliki layout yang memudahkan pengguna”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator FOR2 terhadap *website English Competency Test* (ECT), yaitu:
 - 1) Pertahankan konsistensi dalam elemen desain, seperti jenis huruf, ukuran teks, dan ikon.
 - 2) Letak tampilkan waktu yang tersisa dibagian atas halaman yang tetap terlihat saat pengguna melakukan scroll ke bawah.
 - 3) Pertimbangkan penggunaan gambar pada bagian soal *Structure and Written Expression*, serta *Reading Comprehension* agar memiliki resolusi tinggi (HD) untuk memastikan kejelasan dan ketajaman gambar sehingga pengguna merasa nyaman saat membaca soal.
 3. Analisis diagram kartesius IPA variabel *ease of use* yaitu
 - a. EOU1 “*Website English Competency Test* (ECT) mudah digunakan” Rekomendasi perbaikan terkait indikator FOR2 terhadap *website English Competency Test* (ECT), yaitu: yaitu pada saat melakukan login menggunakan token yang sulit dihafal
 - 1) Pertimbangkan penggunaan token untuk login menggunakan kombinasi karakter yang sulit dihafal oleh pengguna karena menyulitkan pegguaan.
 - 2) Sertakan instruksi yang jelas tentang cara menggunakan token untuk login agar pengguna tidak menghilangkan token tersebut. Berikan pesan peringatan yang jelas saat pengguna menerima token, memberi tahu mereka untuk menyimpan token dengan aman dan memberikan petunjuk tentang apa yang harus dilakukan jika mereka kehilangan token.
 - 3) Sediakan opsi untuk membantu pengguna yang lupa atau kehilangan token, seperti me-reset token atau memberikan token pengganti.
 - b. EOU2 “*Website English Competency Test* (ECT) mudah diakses dari mana saja dan kapan saja”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator FOR2 terhadap *website English Competency Test* (ECT), yaitu:
 - 1) Pertimbangkan implementasi *Computer-Based Testing* (CBT) dan teknologi keamanan yang canggih, diharapkan *Website English Competency Test* (ECT) dapat diakses dengan mudah dari mana saja menggunakan komputer pribadi atau laptop sambil menjaga keamanan dan integritas tes.

Pada kuadran III (prioritas rendah) memiliki tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*importance*) yang sama-sama rendah. Indikator-indikator yang memerlukan perhatian tersebut ada pada:

1. Analisis diagram kartesius IPA variabel *content* yaitu
 - a. CON3 “Isi dari informasi *Website English Competency Test* (ECT) sudah lengkap”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator FOR2 terhadap *website English Competency Test* (ECT), yaitu:
 - 1) Sediakan petunjuk penggunaan *website English Competency Test* (ECT) secara rinci dan mudah dimengerti. Untuk setiap proses, seperti pendaftaran atau pelaksanaan ujian, sediakan panduan langkah-demi-langkah dengan penjelasan rinci dan langkah visual (jika memungkinkan).

- 2) Tambahkan bagian khusus untuk jadwal *test* yang akan datang. Sertakan tanggal, waktu, dan lokasi dengan jelas.
 - 3) Jika ada tahapan tertentu yang perlu diikuti sebelum test, sertakan informasi tersebut.
 - 4) Buat halaman FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan) yang mencakup pertanyaan umum pengguna beserta jawabannya. Ini dapat membantu pengguna mendapatkan informasi dengan cepat.
2. Analisis diagram kartesius IPA variabel *accuracy* yaitu
 - a. ACC3 “*Website English Competency Test (ECT)* tidak sering mengalami *error*”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator ACC3 terhadap *website English Competency Test (ECT)*, yaitu:
 - 1) Pertimbangan penambahan kapasitas server sehingga mampu menerima lebih dari 40 pengguna sekali tes. Karena apabila melebihi kapasitas tersebut, maka server akan yang digunakan tidak akan menghasilkan nilai yang seakurat mungkin.
 - 2) Pastikan informasi tentang durasi pengerjaan tes yang disajikan di *website* selalu diperbarui dan akurat.
 3. Analisis diagram kartesius IPA variabel *format* yaitu
 - a. FOR1 “Desain tampilan *Website English Competency Test (ECT)* memiliki pengaturan warna yang menarik” Rekomendasi perbaikan terkait indikator FOR1 terhadap *website English Competency Test (ECT)*, yaitu:
 - 1) Pertimbangkan untuk menyediakan opsi mode malam agar pengguna dapat mengatur tampilan sesuai keinginan mereka, yang mungkin juga dapat membantu mengurangi kelelahan mata.
 4. Analisis diagram kartesius IPA variabel *timeliness* yaitu
 - a. TIM2 “*Website English Competency Test (ECT)* selalu menampilkan informasi terbaru (*up to date*)”. Rekomendasi perbaikan terkait indikator TIM2 terhadap *website English Competency Test (ECT)*, yaitu:
 - 1) Menampilkan informasi *up to date* terkait jadwal tes yang akan datang.
 - 2) Pertimbangkan agar *website* dapat terhubung dan secara langsung bersinkron dengan sumber data yang menyimpan jadwal, seperti database atau kalender terkait tes yang akan datang.

Berdasarkan objek dari indikator-indikator tersebut sebenarnya dapat diabaikan namun alangkah baiknya melakukan peningkatan agar kinerja (*performance*) menjadi tinggi dan lebih baik, sehingga nantinya pengguna akan merasa bahwa indikator-indikator memuaskan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait penilaian dan analisis yang ada yaitu sebagai berikut: penilaian dari subjek mahasiswa IT Telkom Purwokerto yang sudah pernah menggunakan atau mengakses *website English Competency Test (ECT)* IT Telkom Purwokerto (responden) dengan melakukan survei kepuasan terkait kualitas *websitenya*. Hasil pada penilaian didapat dari 100 responden. Pada analisis tingkat kesesuaian keseluruhan variabel sebesar 93,67%, dengan rata-rata tingkat kesesuaian pada *content* 92,90%, *accuracy* 91,71%, *format* 88,91%, *ease of use* yaitu sebesar 104,16%, dan *timeliness* 90,67%. Pada hasil analisis tingkat kesenjangan (*GAP Analysis*) rata-rata analisis tingkat kesenjangan yaitu sebesar -0,23 untuk keseluruhan indikator dan dinyatakan kualitas *website English Competency Test (ECT)* masih kurang sesuai dengan harapan pengguna yaitu indikator ada CON1, CON2, CON3, CON4, ACC1, ACC2, ACC3, FOR1, FOR2, FOR3, EOU1, EOU2, TIM 1, dan TIM2. Sedangkan hasil analisis berdasarkan IPA yang diimplementasikan pada diagram kartesius pada penelitian ini, yaitu pada kuadran I dan kuadran III memerlukan peningkatan kualitas dikarenakan memiliki *performance* yang rendah sehingga mempengaruhi *importance*. Kuadran I: “Tingkat Kinerja” variabel *content* terdapat 1 indikator yaitu CON4, variabel *format* terdapat 1 indikator yaitu FOR2, variabel *ease of use* terdapat 2 indikator yaitu EOU1 dan EOU2. Sedangkan, pada Kuadran III: “Prioritas Rendah” variabel *content* terdapat 1 indikator yaitu CON3, variabel *accuracy* terdapat 1 indikator yaitu ACC3, variabel *format* terdapat 1 indikator yaitu FOR1, variabel *timeliness* terdapat 1 indikator yaitu TIM2. Berdasarkan indikator-indikator yang perlu dilakukan perbaikan tersebut, maka diberikan rekomendasi diantaranya terhadap keandalan kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk kemudian dapat dipertimbangkan oleh Pusat Bahasa IT Telkom Purwokerto sebagai bahan evaluasi untuk mengoptimalkan kualitas *website* yang sudah berjalan saat ini dan meningkatkan kualitas *website* untuk kedepannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang telah berkenan untuk mengisi kuesioner dari peneliti, juga kepada berbagai pihak yang telah membantu pada penelitian ini.

REFERENCES

- [1] R. Agustina and L. A. Abdillah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Third Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 4, pp. 692–701, 2021.
- [2] M. Husaini, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bidang (E-Education)," *J. Mikrotik*, vol. 2, no. 1, 2014.
- [3] B. Dimas, "APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022," *DataIndonesia.id*, 2022. <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022> (accessed Dec. 25, 2022).
- [4] M. Yamin and Syahrir, "Pembangunan Pendidikan Merdeka Belajar (Telaah Metode Pembelajaran)," vol. 6, no. 1, pp. 126–136, 2020.
- [5] F. Sofia Lumowa, H. Najooan, and S. Pangemaanan, "Peran Pemerintah Daerah dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan Dasar pada Masa Pandemi di Desa Tondei I Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Goverbance*, vol. 1, no. 2, 2021.
- [6] I. Fitriana, "Menguasai Bahasa Inggris : Bekal Potensial Pengembangan Wirausaha".
- [7] W. Nugroho, "Evaluasi Kualitas Digital Payment OVO Berdasarkan Faktor Usability Standar ISO/IEC 9126," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 14–19, 2022, doi: 10.31294/ijcs.v1i1.1123.
- [8] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruanguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," vol. 3, no. 9, 2019.
- [9] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [10] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [11] A. Hartini, "Hubungan Gaya Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Di SDN Sungkai 1 Kabupaten Banjar".
- [12] I. Fanami, S. P. Djati, and K. Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)," vol. 9220, no. 1, pp. 40–53.
- [13] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2.
- [14] N. R. D. Pujiastuti and P. H. Suwardi, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4 . 0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 20, no. 1, pp. 83–94, 2023, doi: 10.30595/sainteks.v20i1.15288.
- [15] M. N. Farisi and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.169.