

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL.COM MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Rigel Risdanta Wijaya<sup>1</sup>, Nuzulia Khoiriyah<sup>2\*</sup>

\*E-mail Korespondensi: [nuzulia@unnisula.ac.id](mailto:nuzulia@unnisula.ac.id)

<sup>1,2</sup>Teknik Industri, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

## ABSTRAK

Telkomsel.com merupakan website resmi PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) yaitu perusahaan telekomunikasi penyedia jaringan selular maupun internet rumah. Website ini menyediakan informasi produk, program dan promosi, hingga event yang diselenggarakan oleh Telkomsel. Secara umum Telkomsel.com digunakan oleh pengguna website yang merupakan pelanggan dan bukan pelanggan Telkomsel untuk bertransaksi ataupun sekedar mencari informasi. Sebagai situs web yang dijalankan oleh perusahaan, website Telkomsel.com sangat berkontribusi pada keseharian karyawan PT Telkomsel khususnya *Customer Service Call Center* Telkomsel, yang mana menggunakan website ini sebagai salah satu alternatif dalam menggali informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkomsel. Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa *Customer Service Call Center* Telkomsel, beberapa permasalahan ditemukan saat mengakses website ini seperti informasi yang tersedia kurang lengkap, tampilan website kurang menarik, dan beberapa hasil pencarian terlalu luas dan tidak mendetail. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu website dengan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang menjabarkan aspek-aspek penentu kepuasan pelanggan seperti aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sangat tinggi dari nilai yang didapat yaitu variabel *format* dengan nilai 90%, lalu diikuti oleh variabel lainnya yaitu *content* dengan nilai 89%, *accuracy* dengan nilai 88%, *ease of use* dengan nilai 88%, dan *timeliness* dengan nilai 86%.

**Kata Kunci:** *EUCS, User Satisfaction, Website, Customer Service Call Center, WiFi*

## ABSTRACT

*Telkomsel.com is official website from PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), a company in the telecommunications sector. This website provides various information such as products, programs, and activities organized by Telkomsel. In general, Telkomsel.com is used by website users such as customers and non-customers to conduct transactions or simply looking for information. As a website run by the company, Telkomsel.com website contributes to the daily lives of PT Telkomsel employees, especially the Telkomsel Customer Service in Call Center, who use this website as an alternative to dig up information needed by Telkomsel customers. After conducting interviews with several Telkomsel Customer Service in Call Center, several problems were found when accessing this website, such as the information provided was incomplete, the appearance of the website was less attractive, and some search results were not detailed. Therefore, this research aims to analyze and identify factors that influence user satisfaction using End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which describes determining aspects of customer satisfaction such as content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of this research show that the highest level of satisfaction was obtained from the format variable with a value of 90%, followed by other variables such as content with a value of 89%, accuracy with a value of 88%, ease of use with a value of 88%, and timeliness with a value of 86%.*

**Keywords:** *EUCS, User Satisfaction, Website, Customer Service Call Center, WiFi*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan dampak positif untuk berbagai pihak. Teknologi informasi adalah salah

satu contoh teknologi yang berkembang pesat dan berkontribusi dalam terbentuknya Industri 4.0. Berbagai pihak seperti perusahaan memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan dan mempermudah aktivitas bisnisnya, yang meningkatkan produktivitas

dari sebuah sistem yang dijalankan baik dari segi biaya maupun proses yang dijalankan agar lebih efektif. Media online adalah salah satu platform digital yang dibuat oleh perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya, memperluas target pasar, maupun sebagai pusat informasi mengenai produk-produk yang dijual oleh perusahaan. Media online adalah salah satu platform digital yang dibuat oleh perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya, memperluas target pasar, maupun sebagai pusat informasi mengenai produk-produk yang dijual oleh sebuah perusahaan. Salah satu contoh media online yang ada saat ini adalah website. Website merupakan salah satu media online yang banyak digunakan oleh perusahaan dalam berbagai sektor. Salah satu perusahaan yang memiliki website adalah PT Telekomunikasi Selular (PT Telkomsel) yaitu website Telkomsel.com. PT Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi yang menawarkan berbagai produk seluler maupun internet rumah. Untuk produk seluler, PT Telkomsel menawarkan beberapa produk seperti layanan internet, SMS, dan telepon, sementara untuk produk internet rumah ada layanan Wifi (*Wireless Fidelity*), telepon rumah, dan televisi.



Gambar 1. Tampilan awal Telkomsel.com

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan dampak positif untuk berbagai pihak. Teknologi informasi adalah salah satu contoh teknologi yang berkembang pesat dan berkontribusi dalam terbentuknya Industri 4.0.

Selain menu-menu ini, pengguna juga dapat memanfaatkan fitur *search query* untuk mendapatkan informasi dengan memasukkan kata kunci produk yang ingin dicari pada kolom *query*. Proses akhir *search query* akan menampilkan hasil *query*, dimana setiap

karakter yang dicari akan memunculkan hasil *query* yang berbeda-beda.

Pada umumnya, Telkomsel.com digunakan oleh pengguna website yang merupakan pelanggan maupun bukan pelanggan Telkomsel. Pengguna website ini dapat melakukan transaksi ataupun sekedar mencari informasi yang dibutuhkan. Sebagai situs web yang dikelola oleh PT Telkomsel, website Telkomsel.com berkontribusi pada keseharian karyawan PT Telkomsel khususnya *Customer Service Call Center* Telkomsel yang menggunakan website ini sebagai salah satu alternatif dalam menggali informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkomsel. Sebagai salah satu media informasi yang disediakan oleh perusahaan, Telkomsel.com diharapkan memiliki kualitas yang baik agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan bagi penggunaannya (*User Satisfaction*) saat menggunakan website tersebut.

Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa *Customer Service Call Center* Telkomsel, beberapa permasalahan ditemukan saat mengakses website ini seperti informasi yang tersedia kurang lengkap, tampilan website kurang menarik, dan beberapa hasil pencarian terlalu luas dan tidak mendetail.

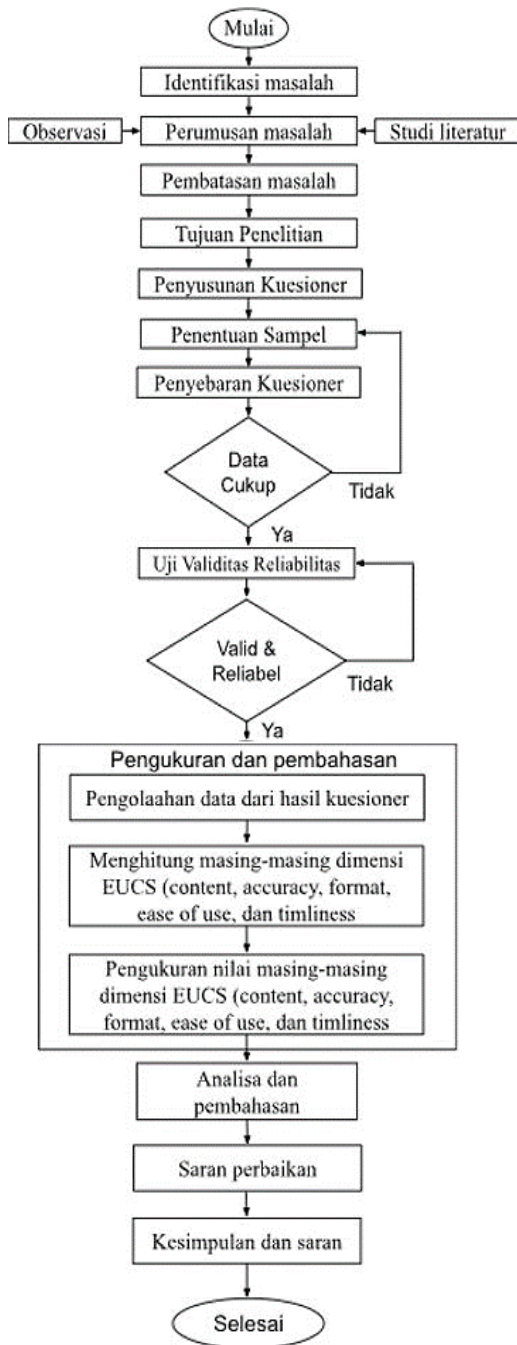
Dengan demikian, maka dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas sebuah website dari sudut pandang pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Telkomsel.com.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari studi tinjauan pustaka peneliti sebelumnya dengan studi kasus yang membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap suatu website. Hasil yang didapatkan dari tinjauan pustaka adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Setelah menentukan metode penelitian, maka dapat dirancang instrumen penelitian dalam pengambilan data yang nantinya akan diolah dan dianalisa.

## TAHAPAN PENELITIAN

Berikut adalah diagram alir yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 2. Diagram alir

Tahapan pada penelitian ini dimulai dari mengidentifikasi permasalahan yang ada pada website Telkomsel.com. Langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan identifikasi masalah adalah observasi dan wawancara. Observasi dapat berupa pendekatan langsung terhadap website Telkomsel.com dengan cara mengoperasikan dan menggunakan website dan fitur-fitur yang ada di dalamnya agar peneliti

memiliki *knowledge* terkait website tersebut. Disamping observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada *Customer Service* Telkomsel di bagian *Call Center* yang mana pada kesehariannya sering mengakses website Telkomsel.com sebagai alternatif sumber informasi dalam membantu pelanggan. Hasil yang didapatkan pada tahap wawancara, adalah adanya beberapa permasalahan ditemukan saat mengakses website ini seperti informasi yang tersedia kurang lengkap, tampilan website kurang menarik, dan beberapa hasil pencarian terlalu luas dan tidak mendetail.

Tahapan selanjutnya adalah menyusun rumusan masalah yang akan diteliti yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website Telkomsel.com, serta dalam penelitian juga pembatasan masalah, salah satunya adalah penelitian ini dilakukan kepada *Customer Service* Telkomsel di bagian *Call Center*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Telkomsel.com.

Dalam melakukan pengambilan data pada penelitian dibutuhkan instrumen dalam pengambilan data. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert. Penyusunan kuesioner yang dilakukan juga dengan menentukan pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam menghitung tingkat kepuasan pengguna. Pernyataan-pernyataan ini diambil dari beberapa penelitian terdahulu yang kemudian dipilih berdasarkan relevan atau tidaknya pernyataan tersebut terhadap website Telkomsel.com

Setelah menyusun kuesioner penelitian, maka dilakukan perhitungan sampel minimal dalam pengambilan data kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah *Customer Service* Telkomsel di bagian *Call Center*. Jumlah sampel tidak boleh kurang dari jumlah minimal yang dihitung.

Setelah kuesioner disebar dan didapat data yang dibutuhkan, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan memiliki hasil ukur yang baik dan reliabel, serta relevan dengan tujuan pengukuran data. Bagi instrumen yang dinyatakan tidak valid, maka tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Perhitungan data dilakukan dengan cara mencari nilai *mean* dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai ini kemudian diolah ke dalam kategori tingkat kepuasan pengguna terhadap website Telkomsel.com.

Setelah mengetahui kategori tingkat kepuasan pengguna, maka dapat dilakukan

pembahasan dan pada akhirnya dilakukan analisa terkait saran perbaikan. Pada tahap ini, responden juga dapat memberi saran terhadap website Telkomsel.com melalui kuesioner terbuka.

#### a) Penyusunan Kuesioner

Pernyataan-Pernyataan yang digunakan dalam kuesioner di penelitian ini, menggunakan variabel pernyataan dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan (Faradilla, 2023) metode EUCS memiliki 5 variabel kualitas website terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pada penelitian tersebut, digunakan variabel-variabel EUCS dari 5 sumber Doll & Torkzadeh (1988), Azwar et al. (2020), Putra et al. (2023), Faradilla et al (2023), dan Ar-Rasyid et al. (2021). Peneliti mengadaptasi variabel-variabel yang telah digunakan oleh penelitian terdahulu, dimana setiap variabel memiliki 4 pernyataan sebagai berikut :

Tabel 1. Variabel *content*

No	Variabel	ID	Pernyataan
1	Content	CON1	Website Telkomsel.com memberikan informasi yang mudah dipahami
2		CON2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang anda butuhkan
3		CON3	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang lengkap
4		CON4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang jelas

Tabel 2. Variabel *accuracy*

No	Variabel	ID	Pernyataan
1	Accuracy	ACU1	Website Telkomsel.com menampilkan informasi yang benar dan akurat
2		ACU2	Website Telkomsel.com menampilkan output yang sesuai
3		ACU3	Website Telkomsel.com menyediakan proses dan pengolahan data yang baik (jarang error)
4		ACU4	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang dapat dipercaya

Tabel 3. Variabel *format*

No	Variabel	ID	Pernyataan
1	Format	FOR1	Website Telkomsel.com memiliki tampilan interface menarik
2		FOR2	Website Telkomsel.com memiliki tampilan menu yang mudah dipahami
3		FOR3	Website Telkomsel.com memiliki tampilan informasi yang jelas
4		FOR4	Website Telkomsel.com memiliki kombinasi warna yang sesuai dan menarik

No	Variabel	ID	Pernyataan
1	Ease of Use	EOU1	Website Telkomsel.com memiliki fitur-fitur yang mudah dipahami dan digunakan
2		EOU2	Website Telkomsel.com membantu anda dalam mencari informasi yang dibutuhkan
3		EOU3	Website Telkomsel.com sangat user friendly
4		EOU4	Website Telkomsel.com mudah diakses dimana saja dan kapan saja

No	Variabel	ID	Pernyataan
1	Timeliness	TIM1	Website Telkomsel.com memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi
2		TIM2	Website Telkomsel.com menyajikan informasi yang up to date
3		TIM3	Website Telkomsel.com menyediakan informasi atau proses dengan tepat waktu
4		TIM4	Website Telkomsel.com memberikan informasi ketika dibutuhkan

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengukuran dengan skala likert yang ditampilkan pada masing-masing pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Berikut tabel skala likert :

Tabel 6. Skala likert

Skor	Skala
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Rahmi et al (2019)

b) Penentuan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Customer Service 188 yang merupakan karyawan bagian call center sebagai representatif PT Telkomsel. Pada saat pengambilan data di tanggal 03, September 2024, populasi *Customer Service* Telkomsel berjumlah 128 orang. Dalam menentukan jumlah sampel, maka peneliti menggunakan rumus Slovin (Rahmi et al., 2019), dimana akan diketahui jumlah minimal sampel (n) jika diketahui jumlah populasi (N) dengan taraf signifikan e dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{128}{1 + 128(0,05)^2}$$

$$n = 96,96 \approx 97$$

Dari perhitungan diatas, maka jumlah sampel minimal yang harus terpenuhi adalah 97 responden.

c) Uji Validitas

Validitas penelitian menunjukkan seberapa tepat alat penelitian terhadap data yang diukur (Sanaky et al., 2021). Hasil yang digunakan dalam penelitian seharusnya berada pada ketelitian 0,05, dimana sebuah data terbilang valid dengan hubungan maupun korelasi dari keseluruhan nilai yang didapatkan saat pengambilan data. Pengujian ini validitas dapat menggunakan aplikasi yang bernama SPSS. Apabila r bernilai lebih besar dibandingkan r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), maka instrumen atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), begitupun sebaliknya.

Tabel 7. Uji validitas

N	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
CON1	0.858	0.182	Valid
CON2	0.835	0.182	Valid
CON3	0.751	0.182	Valid
CON4	0.739	0.182	Valid
ACU1	0.748	0.182	Valid
ACU2	0.751	0.182	Valid
ACU3	0.745	0.182	Valid
ACU4	0.736	0.182	Valid
FOR1	0.702	0.182	Valid
FOR2	0.788	0.182	Valid
FOR3	0.794	0.182	Valid
FOR4	0.761	0.182	Valid
EOU1	0.812	0.182	Valid
EOU2	0.776	0.182	Valid
EOU3	0.885	0.182	Valid
EOU4	0.751	0.182	Valid
TIM1	0.752	0.182	Valid
TIM2	0.748	0.182	Valid
TIM3	0.776	0.182	Valid
TIM4	0.730	0.182	Valid

d) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan sebuah metode mengevaluasi seberapa andal atau reliabel suatu instrumen pengukuran. Sebuah alat ukur dapat diklasifikasikan sebagai alat ukur yang reliabel atau andal apabila tanggapan responden yang dihasilkan dari sebuah alat ukur konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sanaky et al., 2021).

Sebuah pengujian data dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitasnya dapat mendekati hasil 1, dimana hal tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang sempurna. Nilai minimum sebuah data dikatakan reliabel yaitu diangka 0,70. Berikut adalah tabel nilai Cronbach Alpha dalam menguji reliabilitas instrumen :

Tabel 8. Uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	20

e) Pengolahan data

Data yang nantinya akan dianalisis merupakan data-data yang bermula dari data primer dengan instrumen kuesioner dimana sebelumnya telah disebarkan kepada responden. Setelah kuesioner disebarkan, data-data hasil dikumpulkan terlebih dahulu dan nilai meannya dicari lalu diudikonversi dalam bentuk persen untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan (Damayanti et al., 2018). Tujuan akhir dalam menemukan nilai mean atau rata-rata ialah agar peneliti dapat mengetahui *user experience* pada situs web Telkomsel.com. Rumus yang digunakan dalam mencari sebuah nilai mean adalah :

$$x = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N} \tag{2}$$

Setelah nilai mean didapatkan, maka tahap selanjutnya yaitu mengubah nilai mean tersebut kedalam bentuk persentase agar dapat dikategorikan. Adapun proses hitung rentang nilai sebagai berikut :

$$\text{rentang nilai} = \frac{\text{Nilai Mean}}{\text{Nilai Skala Tertinggi}} \tag{3}$$

Persentase yang telah didapatkan kemudian akan dikategorikan sesuai dengan tabel kategori tingkat kepuasan (Damayanti et al., 2018). Berikut tabel kategori tingkat kepuasan. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan :

Tabel 9. Kategori tingkat kepuasan

Persentase	Kategori
75.02 sampai $\leq$ 100	Sangat Tinggi
58.35 sampai $\leq$ 75.01	Tinggi
41.67 sampai $\leq$ 58.34	Kurang
25.00 sampai $\leq$ 41.66	Rendah
0 sampai $\leq$ 24.99	Sangat Rendah

Sumber : Damayanti (2018)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai yang didapatkan pada perhitungan, maka dapat dilakukan analisa dari hasil yang didapatkan pada masing-masing variabel.

### a) Variabel *Content*

Pada variabel *content* didapatkan nilai sebagai berikut :

Tabel 10. Perhitungan data variabel *content*

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
1	CON1	4,52	90%	Sangat Tinggi
2	CON2	4,53	91%	Sangat Tinggi
3	CON3	4,36	87%	Sangat Tinggi
4	CON4	4,33	87%	Sangat Tinggi
Keseluruhan Item		4,43	89%	Sangat Tinggi

Berdasarkan analisis data variabel *content* di Tabel 10, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *content*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel CON4 yaitu 4,33 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 87% dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel CON2 yaitu 4,53 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91%. Secara keseluruhan, nilai variabel *content* memiliki rata-rata skor sebesar 4,43 terhadap kepuasan penggunaan website sehingga persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap website sangat tinggi sebesar 89%.

### a) Variabel *Accuracy*

Pada variabel *accuracy* didapatkan nilai sebagai berikut :

Tabel 11. Perhitungan data variabel *accuracy*

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
1	ACU1	4,27	85%	Sangat Tinggi
2	ACU2	4,44	89%	Sangat Tinggi
3	ACU3	4,29	86%	Sangat Tinggi
4	ACU4	4,58	92%	Sangat Tinggi
Keseluruhan Item		4,40	88%	Sangat Tinggi

*accuracy* di Tabel 11, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *accuracy*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel ACU1 yaitu 4.27 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 85% dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel ACU4 yaitu 4,58 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 92%. Secara keseluruhan variabel *accuracy* memiliki rata-rata skor sebesar 4,40 terhadap kepuasan penggunaan website sehingga persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap website sangat tinggi sebesar 88%.

### c) Variabel *Format*

Pada variabel *format* didapatkan nilai sebagai berikut :

Tabel 12. Perhitungan data variabel *format*

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
1	FOR1	4,51	90%	Sangat Tinggi
2	FOR2	4,47	89%	Sangat Tinggi
3	FOR3	4,51	90%	Sangat Tinggi
4	FOR4	4,53	91%	Sangat Tinggi
Keseluruhan Item		4,51	90%	Sangat Tinggi

Berdasarkan analisis data variabel *format* di Tabel 12, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *format*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel FOR2 yaitu 4,47 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 89% dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel FOR4 yaitu 4,53 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91%. Secara keseluruhan variabel *format* memiliki rata-rata skor sebesar 4,51 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 90% sehingga dikategorikan kepuasan pengguna sangat tinggi.

### d) Variabel *Ease of Use*

Pada variabel *ease of use* didapatkan nilai sebagai berikut :

Tabel 13. Perhitungan data variabel *ease of use*

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
1	EOU1	4,30	86%	Sangat Tinggi
2	EOU2	4,36	87%	Sangat Tinggi
3	EOU3	4,43	89%	Sangat Tinggi
4	EOU4	4,55	91%	Sangat Tinggi
Keseluruhan Item		4,41	88%	Sangat Tinggi

Berdasarkan analisis data variabel *ease of use* di Tabel 13, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *ease of use*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel EOU1 yaitu 4,30 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 86% dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah

variabel EOU5 yaitu 4,55 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 91%. Secara keseluruhan variabel *ease of use* memiliki rata-rata skor sebesar 4,41 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 88% sehingga dikategorikan kepuasan pengguna sangat tinggi.

d) Variabel *Timeliness*

Pada variabel *timeliness* didapatkan nilai sebagai berikut :

Tabel 14. Perhitungan data variabel *timeliness*

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase	Kategori
1	TIM1	4,33	87%	Sangat Tinggi
2	TIM2	4,32	86%	Sangat Tinggi
3	TIM3	4,33	87%	Sangat Tinggi
4	TIM4	4,18	84%	Sangat Tinggi
Keseluruhan Item		4,29	86%	Sangat Tinggi

Berdasarkan analisis data variabel *timeliness* di tabel 4.14, menunjukkan bahwa dari 4 variabel *timeliness*, item pertanyaan dengan nilai mean terendah adalah variabel TIM4 yaitu 4,18 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 84% dan item pertanyaan dengan nilai mean tertinggi adalah variabel TIM 1 dan TIM 3 yaitu 4,33 dengan persentase kepuasan penggunaan website sebesar 87%. Secara keseluruhan variabel *timeliness* memiliki rata-rata skor sebesar 4,29 terhadap kepuasan penggunaan website dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 86% sehingga dikategorikan kepuasan pengguna sangat tinggi.

Berdasarkan Pada penelitian ini, responden kuesioner juga memberikan saran terhadap website Telkomsel.com agar terus dapat berinovasi dan memberikan User Experience yang baik, berikut adalah kumpulan saran dari responden :

1. Situs web perlu dilakukan penataan menyeluruh mengenai produk-produk yang dimiliki secara terperinci.
2. Perlu dilengkapi keterangan terkait informasi pasang baru dan migrasi produk.
3. Masih kurang beberapa informasi untuk pelanggan IndiHome seperti layanan pindah alamat, orbit, dan sebagainya.
4. Sudah baik namun masih ada di beberapa content yang masih belum lengkap. Contoh saat pelanggan berlangganan baru untuk indihome, tiba-tiba berubah untuk pemasangan orbit tanpa ada alasan yang jelas setelah memasukkan alamat yang ingin dipasangkan, padahal sudah

menggunakan menu yang benar.

5. Hasil pencarian diusahakan lebih mendetail.

## PENUTUP

Dari hasil perhitungan dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden kuesioner memberikan penilaian dengan kategori sangat tinggi terhadap kelima variabel penelitian yaitu variabel *content* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 89%, variabel *accuracy* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 88%, variabel *format* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 90%, variabel *ease of use* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 88%, dan variabel *timeliness* memiliki kategori kepuasan sangat tinggi yaitu 86%. Dari hasil diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa responden atau pengguna website Telkomsel.com merasa sangat puas dengan kualitas website tersebut. Walaupun begitu, PT Telkomsel tetap dapat menjaga kualitas websitenya demi memberikan performa dan hasil yang baik terhadap penggunaanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Rasyid, Teuku Yusuf Ryan, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5 No. 6, 2021, pp. 2308-2317
- Azwar, Muhammad, et al. "Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministr ebsite Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Model." *Library Philosophy and Practice*, 2020, pp. 1-15
- Damayanti, Asti Shofi, et al. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2 No.11, 2018, pp. 4833-4839
- Doll, William J., and Gholamreza Torkzadeh. "The *Measurement of End-User Computing Satisfaction*." *MIS Quarterly*, vol. 12 No.2, 1988, pp. 259-274
- Faradilla, Adelia, et al. "Evaluasi Kepuasan

- Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.” KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer, vol. 4 No. 3, 2023
- Putra, Hermawan Kurniansyah, and Rezanía Agramanisti Azdy2\*. “*Analysis of the Level of Satisfaction of Darwinbox Application Users at PT Nippon Indosari Corpindo Tbk Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.*” International Journal of Multidisciplinary Sciences and Arts, vol. 2 No. 1, 2023, pp. 13-19.
- Rahmi, Alfie Nur, et al. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Amikom One Menggunakan Metode EUCS.” INFOS Journal - Information System Journal, vol. 2 No.1, 2019, pp. 67-73
- Sanaky, Musrifah Mardiani, et al. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah.” Jurnal Simetrik, vol. 11 No. 1, 2021, p. 433