

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS *WEBSITE ENGLISH COMPETENCY TEST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *METODE END USER COMPUTING SATISFACTION* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh
Fathya Yuanita Azzahra

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 pengguna 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 menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas atau perbaikan pada kudarannya I yaitu indikator “CON4, FOR2, EOU1, EOU2” dan kuadran III “CON3, ACC3, FOR1, TIM2”.

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