

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FACEBOOK TERHADAP LAYANAN DAN KONTEN YANG TERSEDIA

¹Astika Ramadani*, ² Emy L. Tatuhey

^{1,2} Teknik Informatika, Universitas Sepuluh Nopember Papua, Indonesia
tykaramadani01@gmail.com, 1414029001@mail.com

Abstract

This research aims to analyze Facebook user satisfaction with the services and content available in Jayapura, a crucial issue given Facebook's dominant role as a communication and interaction platform in today's digital era. This study adopts the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model as its primary measurement framework, encompassing five critical dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A quantitative research method was employed, with data collected through questionnaires distributed to 100 Facebook users in Jayapura, analyzed using a 5-point Likert scale. Validity test results indicate that all 14 questionnaire items are valid, with rcalculated values greater than rtable (0.245). The internal consistency of the instrument also proved reliable, evidenced by a Cronbach's Alpha value of 0.611491, categorized as acceptable. Based on the analysis of average scores per dimension, users demonstrated neutral to satisfied levels of satisfaction regarding Content (average 3.09), Ease of Use (average 2.99), and Timeliness (average 2.98). However, the Accuracy (average 2.91) and Format (average 2.97) dimensions tended towards a neutral level, with information accuracy being an area requiring further attention. This research is expected to provide valuable insights for Facebook developers to enhance platform quality to meet user expectations and maintain its relevance amidst fierce social media competition.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Facebook terhadap layanan dan konten yang tersedia di Jayapura, sebuah isu krusial mengingat peran dominan Facebook sebagai platform komunikasi dan interaksi di era digital saat ini. Studi ini mengadopsi model End-User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka pengukuran utama, yang meliputi lima dimensi kritis: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Metode penelitian kuantitatif digunakan, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pengguna Facebook di Jayapura, dianalisis menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 14 item pertanyaan dalam kuesioner valid, dengan nilai rhitung lebih besar dari rtabel (0,245). Konsistensi internal instrumen juga terbukti reliabel, ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,611491, yang termasuk dalam kategori cukup diterima. Berdasarkan analisis rata-rata skor per dimensi, pengguna menunjukkan kepuasan yang cenderung netral hingga puas pada aspek Konten (rata-rata 3.09), Kemudahan Penggunaan (rata-rata 2.99), dan Ketepatan Waktu (rata-rata 2.98). Namun, dimensi Akurasi (rata-rata 2.91) dan Format (rata-rata 2.97) cenderung pada tingkat netral, dengan masalah keakuratan informasi menjadi area yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembang Facebook untuk menyempurnakan kualitas platform demi memenuhi ekspektasi pengguna dan mempertahankan relevansinya di tengah persaingan media sosial yang ketat.

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat ini, media social telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat global, Facebook, sebagai salah satu platform media social terkemuka, telah merevolusi cara individu berkomunikasi, berinteraksi dan berbagi informasi. Dengan milyaran pengguna aktif di dunia. Facebook tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga platform untuk hiburan, bisnis, Pendidikan, dan berbagai aktifitas sosial lainnya. Namun, di tengah dominasinya, penting untuk memahami bagaimana pengguna mengevaluasi dan menilai kualitas layanan serta konten yang ditawarkan oleh facebook.

Kepuasan pengguna adalah indikator krusial dari keberhasilan dan keberlanjutan sebuah platform media sosial. Pengguna yang merasa puas cenderung lebih aktif, loyal dan bersedia merekomendasikan platform tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna dapat mengakibatkan penurunan aktivitas, peralihan ke platform lain, dan merusak citra negative bagi facebook. Oleh sebab itu, penelitian yang mendalam tentang kepuasan pengguna facebook menjadi sangat relevan dan mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif tingkat kepuasan pengguna facebook terhadap berbagai aspek layanan dan konten yang disediakan. Dengan mengidentifikasi factor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembang facebook dalam upaya meningkatkan kualitas platform mereka. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori dan praktik dalam bidang media sosial, perilaku konsumen, dan intraaksi manusia-komputer.

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei yang cermat. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang khusus dan disebarkan kepada sampel representatif pengguna facebook dari berbagai kelompok usia, latar belakang sosial, dan preferensi pengguna. Kuesioner akan mencakup pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan berbagai dimensi layanan dan konten facebook, seperti kemudahan penggunaan antarmuka, relevansi dan kualitas konten yang disajikan, efektivitas, interaksi dengan pengguna lain, keamanan dan privasi data, serta responsivitas layanan pelanggan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna facebook, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan tersebut. Selain itu penelitian ini juga mempertimbangkan dinamika perubahan dalam preferensi dan perilaku pengguna media sosial. Dengan munculnya platform-platform baru dan perubahan algoritma yang terus-menerus, facebook harus terus beradaptasi untuk memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana factor-faktor seperti inovasi fitur, personalisasi konten, dan interaksi komunitas memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi saat ini, tetapi juga memberikan wawasan tentang tren masa depan dalam penggunaan media sosial dan bagaimana facebook dapat mempertahankan relevansinya di tengah persaingan yang ketat.

2. Tinjauan Literatur

Kajian mengenai kepuasan pengguna terhadap media sosial, khususnya Facebook, semakin relevan mengingat perannya yang dominan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, pemasaran, hingga pendidikan. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi krusial bagi pengembang platform dan pemasar digital. Berbagai model evaluasi, seperti End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Teori Uses and Gratifications, sering digunakan untuk mengukur kepuasan secara komprehensif.

Penelitian oleh Intan Nurul Hidayah dan Lulus Nur Hidayati (2023) menganalisis tingkat kepuasan pelaku UMKM di Kota Surakarta terhadap fitur Facebook Marketplace. Studi ini menemukan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, mencapai rata-rata 4.2 dari 5 (kategori Sangat Puas), menunjukkan efektivitas fitur tersebut sebagai platform jual beli. Namun, penelitian ini lebih umum pada layanan dan konten Facebook bagi pengguna biasa, berbeda dengan studi sebelumnya yang sangat spesifik pada fitur Marketplace dan penggunaannya adalah pelaku UMKM.

Selanjutnya, Nugroho, E., & Wijaya, A. (2023) dalam penelitian mereka yang berjudul "Pengaruh Kualitas Aplikasi dan Fitur Inovasi Terhadap Kepuasan Pengguna Media Sosial" menyoroti bagaimana kualitas aplikasi dan fitur inovasi berkontribusi pada kepuasan pengguna. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas aplikasi dan inovasi fitur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna media sosial secara umum, termasuk Facebook. Penelitian ini menggunakan model evaluasi yang relevan dengan aspek kualitas sistem dan fitur, selaras dengan pendekatan EUCS namun lebih menekankan pada inovasi.

Dalam konteks kualitas layanan, Wibowo, A., & Purnomo, H. (2022) melalui jurnalnya "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-commerce" menyelidiki pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna platform digital. Meskipun fokus utamanya adalah e-commerce, temuan mereka mengenai dominasi kualitas layanan dalam memengaruhi kepuasan pengguna sangat relevan dengan Facebook. Penelitian ini mengadopsi dimensi kualitas yang mirip dengan model DeLone & McLean, yang memiliki kesamaan konsep dengan dimensi dalam EUCS seperti konten, akurasi, dan kemudahan penggunaan.

Di sisi pendidikan, Dewi, N. K., & Putra, D. A. (2022) dalam penelitiannya "Kepuasan Mahasiswa dalam Pemanfaatan Platform Digital untuk Pembelajaran Jarak Jauh" menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan berbagai platform digital sebagai media pendukung pembelajaran jarak jauh (PJJ). Meskipun tidak secara spesifik hanya Facebook, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam konteks PJJ, yang relevan untuk memahami kepuasan mahasiswa pengguna Facebook untuk tujuan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi tergantung pada fitur dan kemudahan akses platform, yang dapat dihubungkan dengan dimensi-dimensi EUCS.

Terakhir, Rina Cahyani dan Doni Setiawan (2022) mengevaluasi kepuasan pengguna Facebook di kalangan remaja menggunakan Teori Uses and Gratifications. Mereka mengidentifikasi tingkat kepuasan berdasarkan motif dan gratifikasi yang diperoleh remaja, seperti hiburan dan interaksi sosial. Rata-rata skor kepuasan pada dimensi interaksi sosial adalah 4.0 dari 5 (kategori Puas), sedangkan pada dimensi pencarian informasi adalah 3.7 dari 5 (kategori Cukup Puas). Penelitian ini menggunakan Teori Uses and Gratifications untuk memahami kepuasan dari sudut pandang pemenuhan kebutuhan pengguna, memberikan perspektif berbeda dibandingkan model EUCS yang lebih fokus pada kualitas sistem dan konten.

No	Tahun	Judul	Nama penulis	Masalah yang di angkat	Hasil	Perbandingan
1	2023	Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM Pengguna Facebook Marketplace di Kota Surakarta	Intan Nurul Hidayah, Lulus Nur Hidayati	Menganalisis tingkat kepuasan pelaku UMKM di Kota Surakarta terhadap fitur Marketplace di Facebook, untuk mengetahui efektivitasnya sebagai platform jual beli.	Tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap Facebook Marketplace mencapai rata-rata 4.2 dari 5 (kategori Sangat Puas).	Penelitian ini spesifik pada fitur Facebook Marketplace dan pengguna adalah pelaku UMKM, sementara penelitian kami lebih umum pada layanan dan konten Facebook bagi pengguna biasa.
2	2023	Pengaruh Kualitas Aplikasi dan Fitur Inovasi Terhadap Kepuasan Pengguna Media Sosial	Nugroho, E., & Wijaya, A.	Menyoroti bagaimana kualitas aplikasi dan fitur inovasi berkontribusi pada kepuasan pengguna media sosial secara umum, termasuk Facebook.	Kualitas aplikasi dan fitur inovasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna media sosial.	Penelitian ini berfokus pada kualitas aplikasi dan inovasi fitur secara umum di media sosial, sedangkan penelitian kami lebih spesifik mengukur kepuasan terhadap konten dan layanan Facebook menggunakan dimensi EUCS.
3	2022	Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan	Wibowo, A., & Purnomo, H.	Menyelidiki pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap	Kualitas layanan memiliki pengaruh dominan terhadap	Penelitian ini fokus pada e-commerce dengan variabel kualitas yang mirip DeLone &

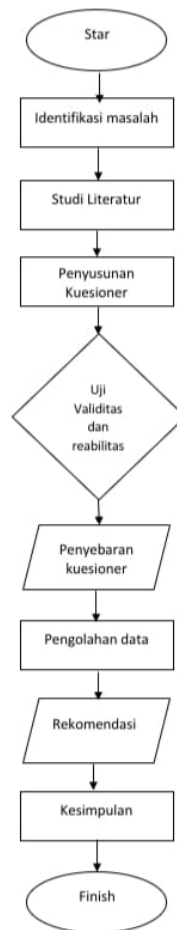
		Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-commerce		kepuasan pengguna platform digital (studi kasus e-commerce).	kepuasan pengguna.	McLean, sementara penelitian kami berfokus pada Facebook dan menggunakan model EUCS dengan dimensi spesifik konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu untuk menilai layanan dan konten.
4	2022	Kepuasan Mahasiswa dalam Pemanfaatan Platform Digital untuk Pembelajaran Jarak Jauh	Dewi, N. K., & Putra, D. A.	Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan berbagai platform digital sebagai media pendukung pembelajaran jarak jauh (PJJ) selama pandemi.	Tingkat kepuasan mahasiswa bervariasi tergantung pada fitur dan kemudahan akses platform.	Penelitian ini memiliki fokus yang sangat spesifik pada penggunaan platform digital (termasuk Facebook) untuk tujuan pembelajaran jarak jauh oleh mahasiswa, sedangkan penelitian kami lebih umum pada layanan dan konten Facebook untuk berbagai tujuan penggunaan oleh pengguna biasa.
5	2022	Analisis Kepuasan	Rina Cahyani,	Mengidentifikasi tingkat kepuasan	Rata-rata skor	Penelitian ini menggunakan

		Pengguna Facebook di Kalangan Remaja Menggunakan Teori Uses and Gratifications	Doni Setiawan	remaja terhadap penggunaan Facebook berdasarkan motif dan gratifikasi (pemenuhan kebutuhan) yang mereka peroleh dari platform tersebut (hiburan, interaksi sosial, pencarian informasi).	kepuasan pada dimensi interaksi sosial adalah 4.0 dari 5 (kategori Puas), sedangkan pada dimensi pencarian informasi adalah 3.7 dari 5 (kategori Cukup Puas).	Teori Uses and Gratifications yang menekankan pemenuhan kebutuhan pengguna, sementara penelitian kami menggunakan model EUCS yang lebih fokus pada kualitas sistem dan konten Facebook sebagai pendorong kepuasan.
--	--	--	---------------	--	---	--

3. Metodologi

3.1 Alur Proses Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada diagram gambar alur pada gambar 1 :



Gambar 1. Alur Proses Penelitian

3.2 Alur Proses Penelitian

Penelitian ini diawali dengan merumuskan tujuan dan pertanyaan penelitian yang spesifik mengenai analisis kepuasan pengguna Facebook di Jayapura. Selanjutnya, metode penelitian dipilih, yaitu survei kuantitatif, dengan Model EUCS (End-User Computing Satisfaction) sebagai kerangka pengukuran utama. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Facebook di Jayapura, dan sampel sebanyak 100 responden akan dipilih menggunakan penyebaran kuesioner daring atau luring hingga target 100 responden terpenuhi. Tahap pengumpulan data akan melibatkan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan berbasis dimensi EUCS (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu). Setelah data terkumpul, proses analisis akan dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Rumus

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Error Tolerance(persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1 atau 10%)

Perhitungan dengan tingkat toleransi kesalahan 10% (e=0.1):

$$n = \frac{414862}{1 + 414862 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{414862}{1 + 414862 (0.01)}$$

$$n = \frac{414862}{1 + 4148.62}$$

$$n = \frac{414862}{4149.62}$$

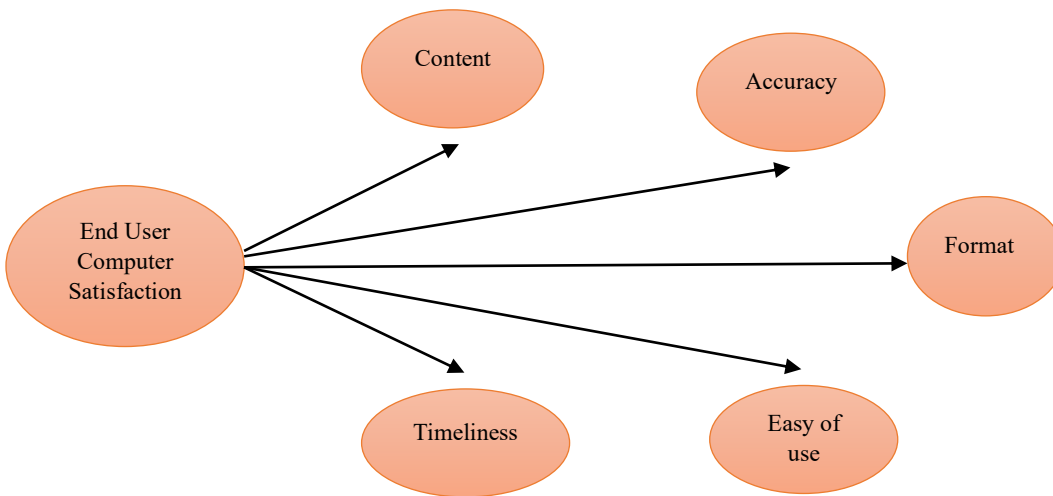
$$n = 99.98$$

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus sloving, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 99.98 yang apabila dibulatkan menjadi 100 pengguna.

3.3 Penyusunan Kuisioner

Tahap penyusunan kuisioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model End User Computing Satisfaction (EUCS) seperti yang ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian EUCS

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing dimensi dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini:

1. Content(Isi/Konten)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna Facebook berdasarkan relevansi dan kelengkapan informasi yang mereka peroleh dari sistem. Suatu sistem dikatakan memiliki konten yang baik apabila mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dalam hal fitur, narasi, maupun data yang ditampilkan. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna Facebook akan diukur sejauh mana platform ini menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara akurat dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, misalnya informasi dari teman, berita,

atau konten dari halaman yang diikuti. (Adibah, A., & Saputro, K. A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 173-182.)

2. Accuracy(keakuratan)

Dimensi ini menilai sejauh mana sistem mampu menyajikan data yang akurat dan dapat dipercaya. Keakuratan sistem sangat penting karena informasi yang dihasilkan akan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Jika sistem sering menghasilkan data yang tidak valid atau terdapat kesalahan dalam pemrosesan informasi, maka kepuasan pengguna dapat menurun. Dalam penelitian ini, keakuratan Facebook akan diuji melalui persepsi pengguna tentang kebenaran informasi yang mereka lihat, serta minimnya disinformasi atau berita palsu yang beredar. (Sari, L. N., & Fadhila, N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Data dan Keamanan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 7(1), 81-88.)

3. Format(Tampilan/Estetika)

Format berhubungan dengan tampilan antarmuka sistem dan bagaimana informasi tersebut disajikan kepada pengguna. Tampilan yang menarik, terstruktur dengan baik, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan pengguna. Format juga mencakup kemudahan navigasi serta keterbacaan informasi di dalam sistem. Dalam penelitian ini, desain antarmuka aplikasi Facebook, termasuk tata letak, penggunaan warna, ikon, dan jenis huruf, akan dievaluasi sejauh mana memberikan pengalaman visual yang baik, *user-friendly*, dan mempermudah pengguna dalam berinteraksi dan menemukan konten yang diinginkan. (Putri, N. A., & Handayani, P. W. (2022). Pengaruh Kualitas Antarmuka Pengguna dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-commerce. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 25(1), 1-12.)

4. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi ini mengukur sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah dan efisien oleh pengguna. Sistem yang memiliki kemudahan dalam penggunaan akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan meningkatkan produktivitas. Aspek *ease of use* meliputi kemudahan dalam memanipulasi data, mengakses informasi, serta mencari hasil yang diinginkan. Jika sistem sulit digunakan atau memiliki banyak kendala teknis, maka kepuasan pengguna akan berkurang. Dalam konteks Facebook, ini mencakup kemudahan navigasi antar fitur, proses mengunggah dan berbagi konten, serta interaksi dengan pengguna Facebook. (Rahmawati, D., & Pratiwi, A. D. (2022). Peran Kemudahan Penggunaan dan Manfaat dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 22(1), 35-46.)

5. Timeliness(Ketepatanwaktu)

Ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana sistem dapat memberikan informasi dan hasil dalam waktu yang dibutuhkan oleh pengguna. Informasi yang diberikan harus tepat waktu dan tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, ketepatan waktu Facebook akan diukur berdasarkan kecepatan platform dalam menyajikan informasi terbaru, notifikasi, dan pembaruan konten dari teman, halaman yang diikuti, atau berita. Keterlambatan dalam

penyampaian informasi yang relevan dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka di Facebook. (Wijaya, D. A., & Santoso, H. B. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi dan Keandalan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 9(1), 47-58.)

Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, penulis menyusun pernyataan kuisisioner seperti pada table 1.

Table 1.Pernyataan Kuesioner

Dimensi (Eucs)	Id	Pertanyaan
Content	AB1	Informasi yang saya lihat diberanda facebook relevan dengan minat saya
	AB2	Konten yang saya temukan di facebook informatif dan bermanfaat
	AB3	Saya sering menemukan konten yang menurut saya berkualitas di facebook
Accuracy	CD1	Informasi yang dibagikan oleh teman dan halaman yang saya ikuti di facebook akurat
	CD2	Saya sering melihat informasi yang saya ragukan kebenarannya di facebook
Form	EF1	Antarmuka facebook mudah dinavigasi dan fitur-fiturnya mudah ditemukan
	EF2	Tampilan visual facebook menarik dan menyenangkan bagi saya
	EF3	Tata letak informasi dan elemen-elemen di facebook terasa teratur dan mudah di pahami
Ease of Use	GH1	Saya mudah memahami cara menggunakan berbagai fitur yang ditawarkan facebook
	GH2	Menurut saya, facebook efisien dalam membantu saya berintraksi dengan orang lain
	GH3	Saya merasa facebook mudah diakses melalui berbagai perangkat yang saya gunakan
Timeliness	IJ1	Informasi terbaru dari teman dan halaman yang saya ikuti cepat muncul di beranda saya
	IJ2	Informasi yang saya terima di facebook relevan dengan waktu terjadiannya
	IJ3	Bagi saya, penting bahwa informasi yang saya lihat di facebook selalu yang terbaru

Kriteria Penilaian Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan individu terhadap suatu pernyataan dalam kuesioner ini. Skala ini membantu dalam menilai sejauh mana responden setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Berikut adalah interpretasi dari setiap skala pada table 2

Table 2.Skala liket

Pilih Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Benar	1	5
Sangat Benar	2	4
Ragu-ragu	3	3
Tidak benar	4	2
Sangat tidak benar	5	1

3.3 Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah dengan menggunakan metode menyebarkan kuesioner yang telah disusun dengan menggunakan metode eucs yang ditujukan langsung kepada pengguna Facebook di Jayapura. Penelitian ini menggunakan skala Likets dari 1 sampai dengan 5 yang menunjukkan angka kepuasan “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”.

a. Karakteristik Responde

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 . Karakteristik Responde Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	55	55%
2.	Perempuan	45	45%

2. Berdasarkan Status

Tabel 4. karakteristik Responde Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	15-25 Tahun	27	27%
2.	26-35 Tahun	27	27%
3.	36-45 Tahun	32	32%
4.	46-65 Tahun	14	14%

3.4 Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada pengguna Facebook di Jayapura, diperoleh data seperti yang ditunjukkan pada table 5.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi

Pertanyaan	End User Computing Satisfaction (SUCS)				
	B	SB	RR	TB	S
AB1	13	29	33	22	3
AB2	15	25	30	23	7
AB3	21	32	31	12	4
CD1	13	27	36	16	8
CD2	15	33	38	13	1
EF1	15	27	36	14	8
EF2	15	22	31	25	7
EF3	18	30	31	16	5
GH1	11	33	28	21	7
GH2	13	34	24	21	8
GH3	16	30	26	21	7
IJ1	15	24	36	21	4
IJ2	15	24	33	22	6
IJ3	15	31	31	8	15

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sebagai Teknik dalam mengelolah sebuah data hasil dari penyebaran kuisioner. penulis melakukan analisis data dengan alur sebagai berikut:

Untuk menghitung Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dalam konteks penelitian "*Analisis Kepuasan Pengguna Facebook terhadap layanan dan Konten yang Tersedia*" berdasarkan model EUCS, kita bisa mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 14 item pertanyaan yang termasuk dalam lima dimensi model End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Uji ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan aplikasi statistik (misalnya, SPSS atau Excel). Item dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan ketentuan tingkat signifikansi (α) = 0,05 dan jumlah responden (N) sebanyak 100, maka nilai r tabel = 0.245.

Table 6. Uji Validasi

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
AB1	0.512	0.245	valid
AB2	0.489	0.245	valid
AB3	0.551	0.245	valid
CD1	0.505	0.245	valid
CD2	0.530	0.245	valid
EF1	0.542	0.245	valid
EF2	0.478	0.245	valid
EF3	0.567	0.245	valid
GH1	0.499	0.245	valid
GH2	0.525	0.245	valid
GH3	0.501	0.245	valid
IJ1	0.495	0.245	valid
IJ2	0.480	0.245	valid
IJ3	0.535	0.245	valid

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan pada Tabel 6, seluruh 14 item pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0.245). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan secara signifikan berkorelasi dengan total skor dimensi yang diukurnya. Dengan demikian, semua item pertanyaan dianggap valid dan layak untuk digunakan dalam mengukur variabel kepuasan pengguna Facebook terhadap layanan dan konten yang tersedia di Jayapura.

2. Uji Reliabilitas

Hasil dan Pembahasan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal dari setiap butir pernyataan dalam kuesioner End User Computing Satisfaction (EUCS). Instrumen ini menggunakan skala Likert lima poin, Uji ini memastikan bahwa instrumen pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran diulang.

Langkah-langkah uji Reliabilitas

1. Konversi data responden ke dalam skor menggunakan skala Likert yang telah ditetapkan.
2. Hitung total skor masing-masing item berdasarkan frekuensi jawaban dan penskoran yang sudah dikonversi.
3. Gunakan rumus Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat reliabilitas.
4. Interpretasi hasil berdasarkan kategori nilai Alpha.

Tabel skor total tiap item

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas untuk setiap dimensi dalam kuesioner:

Item	Skor
AB1	327
AB2	306
AB3	360
CD1	316
CD2	252
EF1	314
EF2	285
EF3	335
GH1	298
GH2	304
GH3	310
IJ1	309
IJ2	304
IJ3	344

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Berdasarkan perhitungan terhadap 14 item pertanyaan yang termasuk dalam lima dimensi model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness), yang telah dikonversi ke dalam bentuk skor, diperoleh nilai α (Alpha) sebesar 0.611491.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas cukup diterima (acceptable). Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner EUCS dapat dinyatakan konsisten dan layak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Facebook terhadap layanan dan konten yang tersedia di Jayapura.

Rekomendasi

Berdasarkan analisis kepuasan pengguna Facebook di Jayapura, ditemukan bahwa dimensi Akurasi memiliki tingkat kepuasan terendah. Secara spesifik, pengguna masih meragukan kebenaran informasi yang dibagikan oleh teman dan halaman yang diikuti (CD1), serta sering melihat informasi yang mereka ragukan kebenarannya (CD2). Oleh karena itu, Facebook perlu memperkuat mekanisme verifikasi fakta dan pelaporan konten untuk meningkatkan kepercayaan. Selanjutnya, dimensi Format juga menunjukkan tingkat kepuasan netral, yang berarti pengguna belum sepenuhnya puas dengan kemudahan navigasi antarmuka (EF1), tampilan visual yang menarik (EF2), dan keteraturan tata letak informasi (EF3). Facebook harus melakukan studi UX untuk menyederhanakan desain dan memastikan konsistensi visual.

Di sisi lain, dimensi Kemudahan Penggunaan menunjukkan skor yang sedikit lebih baik, dengan pengguna merasa relatif mudah memahami cara menggunakan berbagai fitur (GH1), efisien dalam berinteraksi dengan orang lain (GH2), dan mudah mengakses Facebook melalui berbagai perangkat (GH3). Meskipun demikian, penyediaan tutorial interaktif dan menjaga *platform* tetap ringan akan semakin meningkatkan kepuasan. Dimensi Ketepatan Waktu juga berada pada tingkat kepuasan yang cenderung netral hingga puas, di mana pengguna menilai informasi terbaru cepat muncul di beranda (IJ1) dan relevan dengan waktu kejadiannya (IJ2), serta menganggap pentingnya informasi yang selalu terbaru (IJ3). Peningkatan kecepatan notifikasi dan pembaruan *feed* dapat lebih mengoptimalkan aspek ini.

Terakhir, dimensi Konten meraih tingkat kepuasan tertinggi. Pengguna merasa informasi yang dilihat di beranda relevan dengan minat mereka (AB1), informatif dan bermanfaat (AB2), serta **sering** menemukan konten berkualitas (AB3). Meskipun demikian, Facebook masih bisa mengoptimalkan algoritma personalisasi konten dan mendorong lebih banyak kreasi konten yang berkualitas untuk mempertahankan kepuasan yang sudah tinggi ini. Secara keseluruhan, fokus pada perbaikan akurasi informasi dan tampilan *platform* akan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna Facebook secara holistik di Jayapura.

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menganalisis tingkat kepuasan pengguna Facebook di Jayapura terhadap layanan dan konten yang tersedia, dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai kerangka pengukuran utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Konten, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu mendapatkan tingkat kepuasan yang cenderung netral hingga puas, sementara dimensi Akurasi dan Format berada pada tingkat netral. Ini mengindikasikan bahwa meskipun Facebook secara umum telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna di Jayapura, area seperti keakuratan informasi dan presentasi visual masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan mengukur kepuasan pengguna Facebook berdasarkan lima dimensi EUCS telah tercapai, memberikan wawasan berharga bagi pengembang platform dalam upaya penyempurnaan kualitas layanan.

Saran

Jurnal ini telah berhasil menganalisis kepuasan pengguna Facebook di Jayapura secara komprehensif menggunakan model EUCS. Untuk memperkaya dan memberikan wawasan yang lebih mendalam di masa mendatang, saya menyarankan untuk mengintegrasikan metode penelitian kualitatif seperti wawancara mendalam atau *Focus Group Discussion* (FGD). Pendekatan ini dapat menggali lebih jauh "mengapa" di balik temuan kuantitatif saya, misalnya alasan spesifik mengapa akurasi informasi menjadi perhatian utama pengguna, atau detail preferensi mereka terhadap format tampilan Facebook.

Selain itu, analisis statistik lanjutan seperti regresi dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor demografi atau perilaku yang paling memengaruhi kepuasan, sementara *Importance-Performance Analysis* (IPA) dapat membantu Facebook memprioritaskan perbaikan pada dimensi yang paling penting bagi pengguna tetapi memiliki tingkat kepuasan rendah. Terakhir, saya juga merekomendasikan untuk memperluas cakupan penelitian saya dengan membandingkan kepuasan pengguna Facebook dengan platform media sosial lain yang populer di Jayapura, atau dengan mengintegrasikan faktor-faktor eksternal

seperti privasi data atau respons layanan pelanggan, sehingga memberikan gambaran kepuasan yang lebih holistik dan relevan dengan dinamika media sosial saat ini.

Referensi

- Adibah, A., & Saputro, K. A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 173-182.
- Cahyani, R., & Setiawan, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Facebook di Kalangan Remaja Menggunakan Teori Uses and Gratifications. (*Perlu informasi jurnal, volume/nomor/halaman yang lebih spesifik*).
- Dewi, N. K., & Putra, D. A. (2022). Kepuasan Mahasiswa dalam Pemanfaatan Platform Digital untuk Pembelajaran Jarak Jauh. (*Perlu informasi jurnal, volume/nomor/halaman yang lebih spesifik*).
- Hidayah, I. N., & Hidayati, L. N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku UMKM Pengguna Facebook Marketplace di Kota Surakarta. (*Perlu informasi jurnal, volume/nomor/halaman yang lebih spesifik*).
- Nugroho, E., & Wijaya, A. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi dan Fitur Inovasi Terhadap Kepuasan Pengguna Media Sosial. (*Perlu informasi jurnal, volume/nomor/halaman yang lebih spesifik*).
- Putri, N. A., & Handayani, P. P. W. (2022). Pengaruh Kualitas Antarmuka Pengguna dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-commerce. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 25(1), 1-12.
- Rahmawati, D., & Pratiwi, A. D. (2022). Peran Kemudahan Penggunaan dan Manfaat dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 22(1), 35-46.
- Sari, L. N., & Fadhila, N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Data dan Keamanan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 7(1), 81-88.
- Wibowo, A., & Purnomo, H. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-commerce. (*Perlu informasi jurnal, volume/nomor/halaman yang lebih spesifik*).
- Wijaya, D. A., & Santoso, H. B. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu Informasi dan Keandalan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Transportasi Online. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 9(1), 47-58.