

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Lilis Darwati¹, Fitriyani²

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ARS University
lilisdarwati19@gmail.com

Abstrak

Peningkatan perkembangan teknologi banyak yang dapat dilakukan atau dikembangkan seperti halnya sebuah sistem maupun aplikasi untuk mempermudah manusia melakukan pekerjaan atau bertransaksi. Namun dengan adanya aplikasi dibutuhkan juga suatu penelitian untuk mengukur nilai kepuasan penggunaan aplikasi itu sendiri, salah satunya aplikasi OVO. Aplikasi OVO adalah aplikasi smart yang memberikan Anda kemudahan dalam bertransaksi (**OVO Cash**), dengan aplikasi OVO ini sekarang manusia mudah untuk melakukan transaksi dengan mudah karena dapat melakukan pembayaran secara online maupun offline dengan uang elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, metode ini menekankan pada kepuasan pengguna dengan menganalisa aplikasi berdasarkan konten, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel *random*. Penelitian ini dirasa perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Kata kunci : Perkembangan Teknologi, OVO, Kepuasan Pengguna, EUCS, Kuantitatif

Abstract

The improvement of technology development is much that can be done or developed such as a system or application to make it easier for humans to do work or transact. But with the application it also takes a study to measure the value of satisfaction with the use of the application itself, one of which is the OVO application. OVO application is a smart application that gives you ease in transacting (**OVO Cash**), with this OVO application is now easy for humans to make transactions easily because it can make payments online and offline with electronic money. This research was conducted to find out the level of user satisfaction of the OVO application where in this study the author used the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, this method emphasizes user satisfaction by analyzing applications based on content, accuracy, format, user ease and punctuality. The type of research conducted is a type of descriptive research using research instruments in the form of questionnaires. Sampling techniques in this study are random samples. This research needs to be done to find out the level of user satisfaction.

Keywords : Technology Development, OVO, User Satisfaction, EUCS, Kuantitatif

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia digital semakin hari semakin cepat dan meluas hampir disemua bidang. Salah satu yang tak luput dari sasaran perkembangan dunia digital adalah dunia bisnis dan perbankan. Memang tidak bisa kita pungkiri teknologi digital memberikan kemudahan dalam kita melakukan transaksi utamanya dengan banyaknya toko online dan *marketplace* yang menawarkan inovasi – inovasi terbarunya, utamanya dalam melakukan pembayaran. Perkembangan teknologi yang pesat menyebabkan munculnya berbagai bentuk layanan baru, termasuk dalam layanan pembayaran. Kemunculan *e-money* menjadi salah satu fenomena bisnis yang diminati oleh konsumen karena mengurangi penggunaan uang tunai (Lestari 2017). Dengan kecanggihan tersebut membuat pengguna teknologi semakin banyak diminati dan menimbulkan suatu persepsi terhadap penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Karena begitu cepatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi mengakibatkan dampak dan pengaruh terhadap budaya pada masyarakat, baik berupa dampak positif maupun dampak negatif. Salah satu aspek kehidupan yang paling terpengaruh dengan perkembangan ini adalah aspek kebudayaan masyarakat yang sedikit demi sedikit mengalami pergeseran (Setiawan 2018). Dengan hadirnya teknologi informasi memudahkan semua orang dalam melakukan suatu tindakan dan transaksi. Saat ini muncul berbagai suatu inovasi dalam melakukan transaksi dengan memanfaatkan kecanggihan digital, salah satunya teknologi yang sekarang sedang berkembang yaitu sistem pembayaran secara non tunai yang berangsur menggantikan pembayaran secara langsung tanpa uang tunai. Dengan pembayaran non tunai memberikan kemudahan transaksi dengan mudah dan mengefisieni waktu, sistem pembayaran non tunai itu salah satunya OVO.

Dengan adanya aplikasi pembayaran non tunai ini, maka terdapat juga permasalahan mengenai persaingan dalam sistem pembayaran terutama online, perlunya suatu penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan memperhatikan beberapa faktor. Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas dari layanan OVO itu sendiri. Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan suatu metode, dalam penelitian ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya

akan dianalisis menggunakan metode statistik. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Variabel pertama pada model EUCS adalah variabel *Content* dimana variabel tersebut merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi, variabel *Accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi, dalam model eucs juga terdapat variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem yang disebut variabel *format*, variabel *Ease of Use* yang merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif dan yang terakhir adalah variabel *Timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Damayanti 2018). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Sarja 2017). Bentuk penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna aplikasi OVO. Data yang didapat juga akan diolah menggunakan *tools* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), data yang sudah diolah menghasilkan suatu data guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan kualitas dari aplikasi OVO. Penelitian ini terkait pada artikel penelitian yang dilakukan oleh (Sarja 2017) Penelitian yang berjudul Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen (SID) di STIKOM Bali menggunakan metode EUCS untuk menganalisis tingkat kepuasan pada Sistem Informasi Dosen (SID). Penulis menggunakan 5 indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Dan didapat hasil nilai *content* adalah 3.8425, *accuracy* adalah 3.825, *format* adalah 3.703, *ease of use* adalah 3.600, *timeliness* adalah 3.709. Penelitian ini juga terkait pada artikel penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti 2018) penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Tapp Market dengan menerapkan metode EUCS. Setelah dilakukan analisa statistika deskriptif, pelanggan Tapp Market

merasa puas atas relevansi, kelengkapan, manfaat dan kualitas aplikasi Tapp Market. Namun untuk kecepatan memperoleh informasi dan kecepatan download pada variable *timeliness* pelanggan merasa tidak puas.

Penelitian ini juga terkait pada artikel penelitian yang dilakukan oleh (Husain and Budiyantara 2018) penelitian tersebut berjudul analisis EUCS dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna, diperoleh hasil dari analisa menunjukkan bahwa *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t-value* yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar -10,08 sedangkan model WebQual 4.0 melalui dimensi *usability* dan *service interaction* berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *t-value* yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar -4,05.

2. METODE DAN BAHAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2018) Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*.

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah langkah-langkah atau urutan yang harus dilalui atau dipersiapkan dan dilaksanakan, pada hal-hal yang berhubungan dengan penelitian, seperti pemilihan judul, perumusan masalah, hipotesis, proses pengumpulan data atau informasi, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

Ada 9 tahapan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah proses mengumpulkan berbagai informasi atau data awal terkait dengan rencana penelitian baik dari lapangan atau perpustakaan, yang dilakukan dalam rangka mendalami masalah secara lebih sistematis dan intensif sebagai pendahuluan sebelum melakukan langkah-langkah penelitian selanjutnya.

b. Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode penelitian dan sebagai pembanding dengan penelitian terdahulu yang telah

dilakukan. Untuk memperkuat pemilihan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti mengumpulkan landasan teori yang didapat melalui buku.

c. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel yaitu menjelaskan variabel apa saja yang dipakai pada penelitian ini.

d. Penyusunan Hipotesis

Hipotesis merupakan pertanyaan atau anggapan yang sifatnya sementara tentang fenomena tertentu yang akan diselidiki. Hipotesis ini berguna untuk membantu peneliti menentukan jalan pikirannya agar mencapai hasil penelitiannya. Yang dihipotesiskan adalah pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

e. Penyusunan Instrumen

Menyusun instrumen yang akan dipakai pada penelitian ini.

f. Uji Instrumen

Pengujian instrumen yang telah disusun dengan melakukan 2 uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

g. Penyebaran Kuesioner

Menyusun beberapa pertanyaan atau pernyataan yang akan diajukan dan dijawab oleh responden guna terkumpulnya data yang akan diteliti.

h. Analisis Data

Melakukan analisis data yaitu dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menghasilkan analisis data yang diteliti menggunakan statistik.

i. Penyusunan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atas hasil analisis data yang telah dilakukan.

Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

a. Variabel bebas (variabel independen) Suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu, *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (X4), *Timeliness* (X5)

b. Variabel terikat (variabel dependen) Suatu variabel yang keberadaannya dipengaruhi dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah *User Satisfaction* (Y)

Operasional Variabel

Suatu variabel dapat diukur dengan melakukan pengurangan tingkat abstraksi yaitu operasionalisasi. Hal tersebut menjadi penting karena dengan operasionalisasi yang baik dan benar, maka diperkirakan akan menghasilkan item-item

kuesioner yang mempunyai reliabilitas dan validitas yang dikehendaki oleh peneliti. Operasional variabel diperlukan untuk menemukan jenis dan indikator dari variabel-variabel dalam penelitian ini. Selain itu, operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk menemukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan dengan benar. Operasional variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel [1]

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Content</i> (X1)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari isi suatu aplikasi	X1.1:Apakah informasi yang tersedia pada aplikasi OVO sudah sesuai yang anda cari? X1.2:Apakah informasi yang anda cari pada aplikasi OVO mudah dipahami? X1.3:Apakah informasi pada aplikasi OVO menurut anda sudah cukup lengkap?
<i>Accuracy</i> (X2)	Variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi	X2.1 : Apakah aplikasi OVO sudah memberikan informasi yang benar dan akurat? X2.2 : apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi OVO?
<i>Format</i> (X3)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan antarmuka aplikasi	X3.1 : Apakah tampilan aplikasi OVO cukup menarik bagi anda? X3.2 : Apakah desain tampilan menu dan link pada aplikasi OVO sudah jelas dan tersusun dengan baik?
<i>Ease Of Use</i> (X4)	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat	X4.1 : Apakah aplikasi OVO mudah digunakan? X4.2 : Apakah aplikasi OVO mudah diakses di

	kemudahan penggunaan aplikasi untuk dipelajari dan digunakan secara efektif	mana saja dan kapan saja?
<i>Timeliness</i> (X5)	Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu	X5.1 : Apakah informasi yang anda butuhkan pada aplikasi OVO mudah diperoleh? X5.2 : Apakah informasi pada aplikasi OVO selalu memberikan informasi yang terbaru? X5.3 : Apakah tepat waktu dalam bertransaksi?
<i>User Satisfactio n</i> (Y)	Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO	Y.1: Apakah puas menggunakan aplikasi OVO? Y.2: Apakah layanan aplikasi OVO sudah memenuhi kebutuhan?

Penyusunan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu, dimana rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono 2018). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Pada Penelitian ini peneliti telah merumuskan 5 hipotesis antara lain :

- H₁ : *Content* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
H₂ : *Accuracy* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
H₃ : *Format* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
H₄ : *Ease Of Use* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
H₅ : *Timeliness* aplikasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
H₆ : *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner (Angket) dengan menyebarkan kepada responden pengguna aplikasi OVO di Bandung.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi OVO di Bandung.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang dihasilkan berdasarkan penyebaran kuesioner.

Untuk mengetahui jumlah sampel dapat menggunakan rumus Rao Purba :

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10% atau 0,10

Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian ini akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Dalam instrumen peneliti menggunakan skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono 2018).

Tabel 2. Skor Skala Likert [2]

SKALA	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Metode Analisis Data

Analisis deskriptif adalah analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran

terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum agar hasil perhitungan statistik deskriptif responden berupa angka persentase dapat ditafsirkan atau dimaknai. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner terhadap pengguna aplikasi OVO yang diolah secara statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap sikap pengguna. Pengujian statistik yang digunakan adalah dengan Uji Asumsi Klasik. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara lebih dari satu variabel yang dalam penelitian ini adalah *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use* dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

Adapun pengujian hipotesis yaitu :

- Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Uji t difungsikan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini secara individual dalam menjelaskan variabel dependen secara parsial.
- Uji f difungsikan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan hasil dari perumusan masalah, perumusan hipotesis dan pengumpulan data berdasarkan hasil literatur, metode-metode dan analisis data yang dilakukan pada suatu objek penelitian dengan tujuan mencari titik permasalahan yang diteliti hingga mencapai sebuah kesimpulan dan pengambilan keputusan yang dapat dibuktikan kebenarannya.

Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kevalidan instrumen dengan melalui penyebaran kuesioner. Pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah mengukur variabel penelitian.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Independen[3]

Variabel	ID Pertanyaan	r Hitung	r Tabel 5% 100	Ket
Content (X1)	X1.1	0.887	0.195	Valid
	X1.2	0.861	0.195	Valid

	X1.3	0.787	0.195	Valid
Accuracy (X2)	X2.1	0.889	0.195	Valid
	X2.2	0.911	0.195	Valid
Format (X3)	X3.1	0.922	0.195	Valid
	X3.2	0.904	0.195	Valid
Ease Of Use (X4)	X4.1	0.920	0.195	Valid
	X4.2	0.917	0.195	Valid
Timeliness (X5)	X5.1	0.917	0.195	Valid
	X5.2	0.889	0.195	Valid
	X5.3	0.848	0.195	Valid
User Satisfaction (Y)	Y1	0.950	0.195	Valid
	Y2	0.963	0.195	Valid

Jika dilihat dari hasil uji validitas tersebut keseluruhan variabel memiliki nilai r hitung $>$ r tabel maka didapat kesimpulan variabel-variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten, apabila pengukuran diulangi lebih dari sekali. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian memberikan ukuran yang konstan atau tidak.

Uji reliabilitas ini menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. koefisien *Cronbach's Alpha* merupakan koefisien yang paling sering digunakan karena koefisien ini digunakan untuk menggambarkan variasi item-item, jika nilai koefisiensi *alpha* lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X1 (*Content*)

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel *Content*[4]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,796	3

- b. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X2 (*Accuracy*)

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel *Accuracy*[5]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,764	2

- c. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X3 (*Format*)

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel *Format*[6]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,799	2

- d. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X4 (*Ease Of Use*)

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel *Ease Of Use*[7]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,814	2

- e. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X5 (*Timeliness*)

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel *Timeliness*[8]

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,862	3

- f. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (*User Satisfaction*)

Tabel 9. Uji Reliabilitas Variabel *User Satisfaction*[9]

Reliability Statistics

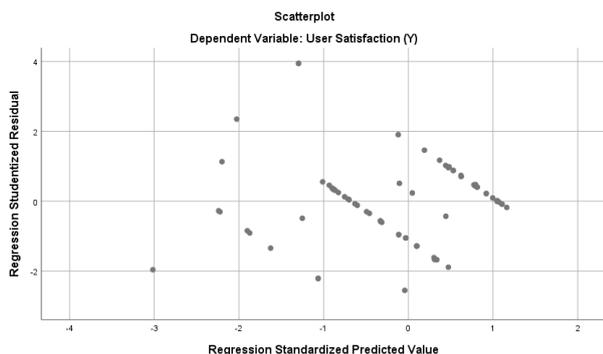
Cronbach's Alpha	N of Items
0,903	2

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas tersebut keseluruhan variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 maka didapat kesimpulan variabel-variabel tersebut reliabel/konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini uji asumsi klasik ditemukan bahwa untuk uji normalitas variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* berdistribusi normal. Sedangkan pada uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel *content* sebesar 0,499, *accuracy* sebesar 0,446, *format* sebesar 0,311, *ease of use* sebesar 0,344 dan *timeliness* sebesar 0,401 atau lebih dari 0,1 lalu untuk nilai VIF *content* sebesar 2,002, *accuracy* sebesar 2,242, *format* sebesar 3,216, *ease of use* sebesar 2,905, *timeliness* sebesar 2,494 atau kurang dari 10. Maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas. Selanjutnya dilakukan pengujian heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas[10]

menggambarkan bahwa titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis dibawah ini yaitu untuk menentukan taraf signifikansi pengaruh variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (4) dan *Timeliness* (X5) secara parsial terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Berikut temuan pengujian hipotesis yaitu dengan uji t :

Tabel 10. Hasil Uji Statistik t (Parsial)[11]

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,179	0,678		-1,739	0,085
	Content (X1)	0,150	0,061	0,187	2,477	0,015
	Accuracy (X2)	-0,065	0,084	-0,062	-0,779	0,438
	Format (X3)	-0,023	0,098	-0,022	-0,232	0,817
	Ease Of Use (X4)	0,685	0,109	0,574	6,307	0,000
	Timeliness	0,197	0,058	0,288	3,415	0,001

(X5)					
------	--	--	--	--	--

Temuan hasil tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Berdasarkan hipotesis yang telah dirancang maka dalam uji t didapat hasil sebagai berikut:

H₁: *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H₂: *Accuracy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H₃: *Format* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H₄: *Ease Of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H₅: *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Kriteria pengujian uji t yaitu jika nilai signifikan < 0,05, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan)

b. Pada pengujian hipotesis dibawah ini yaitu untuk menentukan taraf signifikansi pengaruh variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (4) dan *Timeliness* (X5) secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Berikut temuan pengujian hipotesis yaitu dengan uji f :

Tabel 11. Hasil Uji Statistik F (Simultan)[12]

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132,531	5	26,506	51,236	.000 ^b
	Residual	48,629	94	0,517		
	Total	181,160	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

b. Predictors: (Constant), Timeliness (X5), Content (X1), Ease Of Use (X4), Accuracy (X2), Format (X3)

Untuk menentukan signifikan hubungan kegunaan terhadap sikap pengguna aplikasi OVO yaitu dengan menggunakan nilai pada kolom "f". Nilai f pada tabel diatas disebut sebagai nilai f hitung. Untuk dapat mengetahui signifikannya dapat ditentukan dengan syarat fhitung > ftabel. Berdasarkan hasil statistik SPSS diketahui bahwa fhitung sebesar 51,236. Nilai f tabel yaitu sebesar 2,30. F_{hitung} adalah sebesar 51,236 > F_{tabel} 2,30 artinya H₀ diterima

selain itu juga dapat dilihat dari perbandingan probabilitas dengan tingkat signifikansi dimana probabilitas 0,000 nilainya lebih kecil dari signifikan sebesar 0,05 artinya H₀ diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel-variabel yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel terikat diperoleh dari hasil olah statistik dengan SPSS maka perlu diketahui nilai koefisiensi determinasi yang dijelaskan dalam kolom *R Square*.

Tabel 12. Hasil Uji Determinasi (Adjust R-Square)

[13]

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	0,732	0,717	0,719

Predictors: (Constant), Timeliness (X5), Content (X1), Ease Of Use (X4), Accuracy (X2), Format (X3)

Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa diperoleh hasil perhitungan korelasi sebesar 0,855 jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, nilai diatas pada interval 0,80 - 1,000 yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang sangat kuat, sesuai dengan kriteria dibawah ini:

Tabel 13. Interva Koefisien dan Tingkat Pengaruh

[14]

Interva Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,20	Sangat Lemah
0,21 – 0,40	Lemah
0,41 – 0,70	Kuat
0,71 – 0,90	Sangat Kuat
0,91 – 0,99	Kuat Sekali

Dengan kata lain variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* memiliki tingkat yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna aplikasi OVO. Hasil perhitungan diatas menunjukkan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,732 artinya persentase sumbangan pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* dengan kepuasan pengguna sebesar 73,2% artinya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang sangat kuat sedangkan 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini *standard error estimated* bernilai 0,719 artinya

kesalahan yang dapat terjadi dalam kepuasan pengguna aplikasi OVO Sebesar 0,719.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Telah dilakukan analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan pengolahan data menggunakan SPSS.
2. Konten atau isi (*Content*) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan *content* pada OVO maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO.
3. Keakuratan (*Accuracy*) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan *accuracy* pada OVO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO.
4. Bentuk (*Format*) pada aplikasi OVO tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan *format* pada OVO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO.
5. Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan *ease of use* pada OVO maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO.
6. Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada aplikasi OVO berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi OVO meningkatkan *timeliness* pada OVO maka berpengaruh terhadap kepuasan pengguna OVO.
7. Secara simultan *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak dimasukkan kedalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna OVO merasa puas dengan aplikasi OVO.

DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Robi, M. R., & Wibawa, B. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan dan Performa pada Merchant OVO di Surabaya. *Jurnal Sains Dan*

- Seni ITS*, 8(1).
<https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i1.41646>
- Budiman, Rodiyansyah, S. F., & Abdurahman, D. (2019). Penerapan metode eucs untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi pelayanan desa dan data terpadu. *Infotech*, 5.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8.
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176.
<https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>
- Ilias, A., Yasoa', M. R., Razak, M. Z. A., & Rahman, R. A. (2015). The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies. *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting*, 2(1), 12–35. <https://doi.org/10.5848/csp.1487.00001>
- Lestari, V. N. S. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Promosi Dalam Usaha Untuk Meningkatkan Volume Penjualan*. 1–16.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/dtwb3>
- Sarja, N. L. A. K. Y. (2017). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika, 2016*, 836–840.
- Setiawan, D. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 62. <https://doi.org/10.31289/simbolika.v4i1.1474>
- Siri, M., Fitriyani, & Herliana, A. (2017). Analisis Sikap Pengguna Paytren Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 4(1), 66–75.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.)). Alfabeta.
- Suprpta, K. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 13(1), 6–11.