

# Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Deddy Gunawan<sup>1</sup>, M. Suyanto<sup>2</sup>, Henderi<sup>3\*</sup>

Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta

Jl. Ring Road Utara, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta 55283 INDONESIA

[1deddygunawan10@gmail.com](mailto:deddygunawan10@gmail.com), [2yanto@amikom.ac.id](mailto:yanto@amikom.ac.id), [3henderi@mail.ugm.ac.id](mailto:henderi@mail.ugm.ac.id)

## INTISARI

Penelitian ini melakukan evaluasi aplikasi Secure System Of Payment (SSP) menggunakan metode end-user computing satisfaction (EUCS). Tujuan penelitian mendapatkan hasil evaluasi aplikasi mengenai tingkat kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan teknis aplikasi SSP agar menjadi lebih baik. Prinsip end-user computing satisfaction (EUCS) menggunakan 5 atribut, content, accuracy, format, ease of use, dan timeline. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 66%.

Hasil tersebut dihitung dari analisis atribut, content 73%, accuracy 64%, format 72%, ease of use 54%, dan timeline 65%. Kategori penilaian end-user computing satisfaction (EUCS), pengguna aplikasi SSP menyatakan puas. Aplikasi SSP perlu memperbaiki beberapa bagian yang agar menjadi lebih baik lagi, terutama desain yang kurang user friendly dan aplikasi yang susah digunakan.

**Kata kunci**— evaluasi, aplikasi, end-user computing satisfaction, likert, kepuasan

## ABSTRACT

This research evaluates the application of the Secure System of Payment (SSP) uses the end-user computing satisfaction (EUCS) method. The purpose of the study was to obtain application evaluation results regarding the level of user satisfaction and recommendations for technical improvement of the SSP application in order to be better. The principle of end-user computing satisfaction (EUCS) uses 5 attributes, content, accuracy, format, ease of use, and timeline. The analytical method in this study uses descriptive quantitative. The results of the study found a satisfaction level of 66%.

The results are calculated from attribute analysis, content 73%, accuracy 64%, format 72%, ease of use 54%, and timeline 65%. In the end-user computing satisfaction (EUCS) assessment category, SSP application users are satisfied. SSP applications need to improve some parts to be better, especially designs that are less user friendly and applications that are difficult to use.

**Keywords**— evaluation, application, end-user computing satisfaction, likert, satisfaction

## I. PENDAHULUAN

Di era teknologi yang semakin maju, banyak bermunculan perusahaan-perusahaan teknologi informasi yang menyediakan jasa-jasa teknologi informasi untuk menyelesaikan segala macam permasalahan di segala lini. Hal ini membuat mereka saling bersaing satu sama lainnya. Untuk itu, perusahaan-perusahaan tersebut harus memperhatikan kepuasan penggunanya agar tidak lari ke perusahaan lain. Salah satu acara untuk menjaga pelanggan agar tetap setia adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan/pengguna adalah faktor penting bagi suatu perusahaan penyedia jasa demi keberlangsungan hidup perusahaan

tersebut, sehingga perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap jasa yang telah diberikan. Hal ini juga dapat berguna untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya pada jasa yang disediakan. Menurut Peter dan Donnelly (2004), pengguna yang puas dapat menjadi pengguna yang setia. Untuk itu, perusahaan sangat perlu memperhitungkan kepuasan pengguna jasanya. Jika tidak dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan, maka perusahaan tidak akan tahu seberapa puas pelanggannya, dan akan berdampak buruk bagi keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan sangat

dibutuhkan oleh perusahaan jasa teknologi informasi, tidak terkecuali dengan PT Sydeco. PT Sydeco adalah perusahaan teknologi informasi yang fokus terhadap keamanan teknologi informasi. Hal ini juga dapat dilihat dari produk utama yang dimiliki oleh PT Sydeco, yaitu *Secure System of Payment* atau biasa disingkat SSP. SSP adalah sebuah produk jasa dari PT Sydeco yang berbentuk sebuah aplikasi berbasis telepon pintar yang digunakan untuk mengatasi masalah-masalah finansial perorangan, seperti kerentanan terhadap kejahatan ketika membawa uang tunai terlalu banyak, biaya transfer antar bank atau biaya administrasi bulanan bank yang cukup signifikan bagi kalangan menengah ke bawah, maraknya terjadi peretasan rekening-rekening bank, dan permasalahan finansial lainnya. PT Sydeco melalui SSP hadir sebagai solusi terhadap masalah-masalah tersebut.

SSP secara resmi diluncurkan oleh PT Sydeco pada bulan September 2015. Hingga Agustus 2017, SSP hanya mempunyai pengguna sebanyak 2.155 pengguna. Tentu ini menimbulkan pertanyaan besar, dengan segala fasilitas dan kemudahan yang diberikan oleh SSP, tetapi dalam waktu kurang lebih 2 tahun penggunanya hanya 2.155 pengguna. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kepuasan pengguna SSP, karena dengan mengetahui kepuasan pengguna, PT Sydeco dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk ke depannya.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus memusatkan diri secara intensif terhadap satu objek tertentu, dengan cara mempelajari sebagai suatu kasus. Berbagai unit sosial seperti seorang murid menunjukkan kelainan, sebuah kelompok keluarga, sebuah kelompok anak nakal, sebuah desa, sebuah lembaga sosial dan lain-lain dapat diselidiki secara intensif, baik secara menyeluruh maupun mengenai aspek-aspek tertentu yang mendapat perhatian khusus. (Zulnaldi, 2007). Sedangkan pada penelitian ini meneliti fenomena rendahnya transaksi di aplikasi SSP yang diduga berakar dari tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat

berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Menurut Nazir (1988), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

### B. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner untuk mengumpulkan data. Kuisioner berupa pertanyaan yang berjumlah 12 butir dengan skala Likert (Sugiyono, 2012). Responden merupakan sampel dari suatu populasi, dan penentuan sample dengan metode random sampling dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Hasil penelitian hendaknya dituliskan secara jelas dan padat. Diskusi hendaknya menguraikan arti pentingnya hasil penelitian, bukan mengulanginya. Hindari penggunaan sitasi dan diskusi yang berlebihan tentang literatur yang telah dipublikasikan.

**TABEL I.**  
SKALA LIKERT

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Responden merupakan pengguna aplikasi *Secure System of Payment (SSP)*. Pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memperhatikan jenis kelamin, demografi, latar belakang pendidikan, dan variabel lainnya. Hal ini dilakukan karena pengguna aplikasi SSP masih belum begitu banyak dan belum begitu bervariasi. Sebelum responden melakukan penilaian dengan mengisi kuisioner, responden harus melakukan beberapa hal yang sudah diskenariokan.

**TABEL II.**  
SKENARIO RESPONDEN

No	Skenario
1	Melakukan pembaharuan aplikasi (jika aplikasi belum yang terbaru)
2	Melakukan simulasi isi ulang saldo
3	Melakukan simulasi penarikan saldo
4	Melakukan transaksi antar pengguna (P2P) mengguna media QR Code, NFC, atau SMS.
5	Melakukan transaksi pembelian pulsa seluler Prabayar
6	Melihat data mutasi saldo

### C. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan skala Likert. Menurut Sugiyono (2009), metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Jadi teknis analisis deskriptif adalah teknik analisis yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data-data yang sudah dikumpulkan seadanya tanpa ada maksud membuat generalisasi dari hasil penelitian.

$$\text{Rata-Rata } V_n = \frac{\text{Jumlah nilai } V_n}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Kepuasan Atribut} = \frac{\text{jumlah skor yang didapat}}{\text{jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

V : variabel

n : nomor variabel

Setelah mendapatkan hasil presentase kepuasan masing-masing atribut, kemudian mengubah nilai presentase tersebut ke dalam kategori penilaian berdasarkan skala Likert dengan pembagian maksimal presentase yaitu 100%.

**TABEL III.**  
SKENARIO RESPONDEN

Presentase	Kategori	Kebutuhan Rekomendasi
81% - 100%	Sangat Puas	Tidak
61% - 80%	Puas	Tidak
41% - 60%	Cukup	Ya
21% - 40%	Kurang Puas	Ya
0% - 20%	Sangat Kurang Puas	Ya

### D. Alur Penelitian

Berikut adalah uruta alur penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini yang menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS):

1. menemukan masalah;
2. melakukan studi literatur;
3. menentukan metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data;
4. menentukan rumusan masalah dan batasan penelitian;
5. mempersiapkan instrumen penelitian seperti skenario dan kuisioner;
6. melakukan skenario;
7. mengisi kuisioner;
8. menganalisa data;
9. menyampaikan hasil penelitan;
10. pembuatan laporan penelitian.

Tahapan dari penelitian ini dimulai dari peneliti menemukan masalah yaitu jumlah pengguna aplikasi SSP tidak mengalami penambahan yang signifikan dari awal dipublikasikan. Selain itu transaksi yang dilakukan oleh pengguna juga tidak banyak dan hanya ada pada fitur tertentu saja. Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengevaluasi aplikasi SSP terhadap kepuasan penggunaannya.

Setelah menemukan masalah dan tujuan penelitian, peneliti melakukan studi literatur terhadap penelitian-penelitian serupa yang dapat dijadikan acuan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini. Peneliti menemukan 10 penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Kemudian peneliti menentukan metode penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*

(EUCS) dan metode pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dengan pemilihan responden dengan metode *random sampling*. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan metode analisis deskriptif dengan skala *Likert*.

Tahap selanjutnya peneliti mempersiapkan instrument penelitian yaitu berupa kuisisioner yang berisi 12 pertanyaan dan sebuah skenario yang harus dijalani oleh responden. Skenario dibuat agar responden mempunyai pengalaman yang sama dalam memberikan penilaian. Adapun skenario yang harus dilakukan oleh responden terdiri dari 6 tahap, yaitu perbaruan aplikasi, isi saldo, penarikan saldo, transaksi P2P, Pembelian Pulsa, Lihat Data Mutasi.

Selanjutnya peneliti mencari responden dengan metode *random sampling* sebanyak 30 responden dan meminta mereka untuk melakukan skenario. Beberapa skenario dapat dilakukan oleh responden sendiri. Akan tetapi ada satu skenario yang harus dilakukan dengan orang lain, yaitu transaksi P2P. Dalam hal ini, responden melakukan skenario dengan peneliti.

Setelah melakukan skenario, responden diminta untuk memberikan penilaian melalui sebuah kuisisioner yang berisi 12 pertanyaan yang meliputi aspek *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (mudah digunakan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Peneliti melakukan tahap ini secara berulang-ulang sampai mendapatkan 30 responden.

Setelah semua responden melakukan skenario dan mengisi kuisisioner, selanjutnya peneliti menganalisa data yang dikumpul dari 30 responden dengan metode analisis deskriptif menggunakan skala *likert*. Kemudian kepuasan diukur dengan menggunakan formula yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Data diolah menjadi sebuah informasi yang akan dijadikan sebagai hasil penelitian. Penelitian ini akan membuahkan 2 hasil, yaitu nilai kepuasan pengguna dan rekomendasi-rekomendasi terhadap pengembangan aplikasi SSP selanjutnya. Diharapkan nilai kepuasan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen PT Sydeco dalam mengembangkan aplikasi SSP.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Skenario

Sebelum melakukan skenario, peneliti harus menentukan responden terlebih dahulu untuk pengumpulan data. Pengumpulan data

pada penelitian ini dilakukan dengan sampel berjumlah 30 responden karena pertimbangan jumlah populasi yang luas dan menurut Sugiyono (2012), ukuran jumlah sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden. Pemilihan responden menggunakan Teknik *random sampling* karena aplikasi *mobile SSP* ini dapat digunakan oleh siapa pun dengan tidak membutuhkan kriteria maupun kemampuan khusus.

Responden merupakan pengguna aplikasi *Secure System of Payment (SSP)*. Pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa memperhatikan jenis kelamin, demografi, latar belakang pendidikan, dan variabel lainnya. Hal ini dilakukan karena pengguna aplikasi SSP masih belum begitu banyak dan belum begitu bervariasi.

Ada 6 skenario yang perlu dilakukan oleh responden untuk mendapatkan pengalaman yang sama. Masing-masing skenario dilakukan oleh responden tanpa bantuan siapa pun. Selain melakukan skenario, responden juga dapat melakukan aktivitas lain pada aplikasi SSP untuk lebih jelas dalam mengetahui penggunaannya.

Pada pelaksanaan skenario ini responden tidak dibatasi oleh waktu saat mencoba aplikasi SSP. Responden bebas menggunakan aplikasi setelah menyelesaikan skenario yang ditentukan. Setelah responden menyelesaikan skenario yang sudah ditentukan, barulah responden melanjutkan ke langkah selanjutnya. Skenario responden pada penelitian ini.

Pada pelaksanaan skenario, hampir semua skenario dapat dilakukan oleh responden sendiri, seperti perbaruan aplikasi, melakukan isi ulang saldo, melakukan penarikan saldo, melakukan transaksi pembelian pulsa seluler prabayar, dan melihat data mutasi saldo. Akan tetapi ada satu skenario yang harus dilakukan dengan orang lain, yaitu transaksi antar pengguna (P2P) menggunakan media QR Code, NFC, atau SMS. Dalam hal ini, responden melakukan skenario dengan peneliti.

#### B. Pengisian Kuisisioner

Setelah melakukan skenario yang sudah ditentukan, responden selanjutnya mengisi kuisisioner. Isian kuisisioner berdasarkan persepsi dari masing-masing responden. Jawaban dari responden bersifat mutlak dan merupakan jawaban yang benar-benar responden alami saat menggunakan aplikasi

SSP. Pada saat proses pengisian kuesioner tidak ada batas waktu yang ditentukan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian melalui sebuah kuisisioner yang berisi 12 butir pertanyaan yang meliputi aspek *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (mudah digunakan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Masing-masing soal memiliki 5 pilihan jawaban berdasarkan skala *likert*, yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Setiap jawaban memiliki skor yang berbeda-beda. Skor dari masing-masing jawaban ini nantinya yang digunakan untuk analisis data.

**TABEL IV.**  
HASIL PENGUMPULAN DATA

Pertanyaan	Variabel	Jumlah
Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat yang dibutuhkan oleh Anda?	C <sub>1</sub>	120
Apakah isi informasi memenuhi kebutuhan Anda?	C <sub>2</sub>	102
Apakah sistem menyediakan laporan yang tampaknya hanya tentang apa yang Anda butuhkan?	C <sub>3</sub>	98
Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?	C <sub>4</sub>	106
Apakah sistemnya akurat?	A <sub>1</sub>	98
Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem?	A <sub>2</sub>	94
Menurut Anda, <i>output</i> yang disajikan dalam format yang berguna?	F <sub>1</sub>	98
Apakah informasinya jelas?	F <sub>2</sub>	118
Apakah sistem <i>user friendly</i> ?	E <sub>1</sub>	80
Apakah sistemnya mudah digunakan?	E <sub>2</sub>	82
Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu?	T <sub>1</sub>	96
Apakah sistem memberikan informasi terkini?	T <sub>2</sub>	100

**C. Analisa Data**

Setelah pengumpulan data kemudian melakukan uji validitas pada butir soal penilaian. Pengujian dilakukan untuk mengetahui butir soal mana saja yang bisa digunakan untuk analisis data. Pada proses validasi terlebih dahulu mencari nilai *r* menggunakan aplikasi SPSS.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	35.73	34.133	.642	.792
C2	36.33	32.368	.610	.788
C3	36.47	35.568	.259	.819
C4	36.20	33.959	.497	.798
A1	36.47	34.464	.546	.797
A2	36.60	33.214	.516	.796
F1	36.47	30.602	.636	.783
F2	35.80	35.200	.451	.803
E1	37.07	30.685	.504	.800
E2	37.00	34.483	.324	.814
T1	36.53	35.568	.306	.813
T2	36.40	33.490	.447	.802

**Gambar 1.** Screenshot nilai R pada SPSS

Kemudian mencari nilai *r* tabel merupakan hitungan dari  $n-2$  dimana  $n$  tersebut merupakan jumlah responden. Dengan jumlah responden 30 dan menggunakan taraf signifikan 10% maka didapat nilai *r* tabel 0,306. Nilai *r* dengan nilai *r* tabel kemudian dibandingkan. Jika nilai *r* lebih besar dari nilai *r* tabel maka butir soal dikatakan valid dan jika nilai *r* lebih kecil dari nilai *r* tabel maka butir soal dikatakan tidak valid.

**TABEL V.**  
HASIL PENGUMPULAN DATA

Variabel	Nilai r	Nilai r Tabel	Keterangan
C <sub>1</sub>	0,642	0,306	Valid
C <sub>2</sub>	0,610	0,306	Valid
C <sub>3</sub>	0,259	0,306	Tidak Valid
C <sub>4</sub>	0,497	0,306	Valid
A <sub>1</sub>	0,546	0,306	Valid
A <sub>2</sub>	0,516	0,306	Valid
F <sub>1</sub>	0,636	0,306	Valid
F <sub>2</sub>	0,451	0,306	Valid
E <sub>1</sub>	0,504	0,306	Valid
E <sub>2</sub>	0,324	0,306	Valid
T <sub>1</sub>	0,306	0,306	Valid
T <sub>2</sub>	0,447	0,306	Valid

Dari tabel V diatas terdapat 11 butir soal dikatakan valid. Untuk langkah analisis data selanjutnya hanya menggunakan penilaian dengan butir soal yang valid. Sedangkan yang tidak valid tidak digunakan pada analisis data. Data hasil validasi yang dapat dipakai pada analisis data seperti pada tabel VI.

**TABEL VI.**  
HASIL VALIDASI

Pertanyaan	Variabel	Jumlah
Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat yang dibutuhkan oleh Anda?	C <sub>1</sub>	120
Apakah isi informasi memenuhi kebutuhan Anda?	C <sub>2</sub>	102

Apakah sistem memberikan informasi yang cukup?	C <sub>4</sub>	106
Apakah sistemnya akurat?	A <sub>1</sub>	98
Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem?	A <sub>2</sub>	94
Menurut Anda, <i>output</i> yang disajikan dalam format yang berguna?	F <sub>1</sub>	98
Apakah informasinya jelas?	F <sub>2</sub>	118
Apakah sistem <i>user friendly</i> ?	E <sub>1</sub>	80
Apakah sistemnya mudah digunakan?	E <sub>2</sub>	82
Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu?	T <sub>1</sub>	96
Apakah sistem memberikan informasi terkini?	T <sub>2</sub>	100

Kemudian melakukan uji reliabilitas instrumen ini menggunakan *alpha cronbach's* yang dihitung menggunakan SPSS. Hasil perhitungan dari uji reliabilitas seperti pada gambar 4.2.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	12

Gambar 2. Screenshot hasil uji reliabilitas pada SPSS

Dari hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS didapatkan hasil sebesar 0,814. Kemudian jika dibandingkan dengan nilai *r* tabel, maka nilai reliabilitas lebih besar dan dapat dikatakan reliabel.

Proses perhitungan berdasarkan masing-masing atribut. Dari jumlah skor dari masing atribut kemudian dibagi dengan jumlah skor maksimum masing-masing atribut. Dari hasil ini dapat dilihat langsung masing-masing persentasenya.

Hasilnya dari perhitungan data atribut *content* dengan 3 poin penilaian mendapatkan hasil persentase sebesar 73%. Kemudian atribut *accuracy* dengan 2 poin penilaian mendapatkan hasil persentase sebesar 64%. Selanjutnya atribut *format* dengan 2 poin penilaian mendapatkan hasil persentase sebesar 72%. Atribut *ease of use* dengan 4 poin penilaian mendapatkan hasil persentase sebesar 54%. Dan atribut *timeline* dengan 5 poin penilaian mendapatkan hasil persentase sebesar 65%.

Hasil perhitungan masing-masing atribut yang sudah didapatkan, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeline* kemudian dihitung kembali untuk

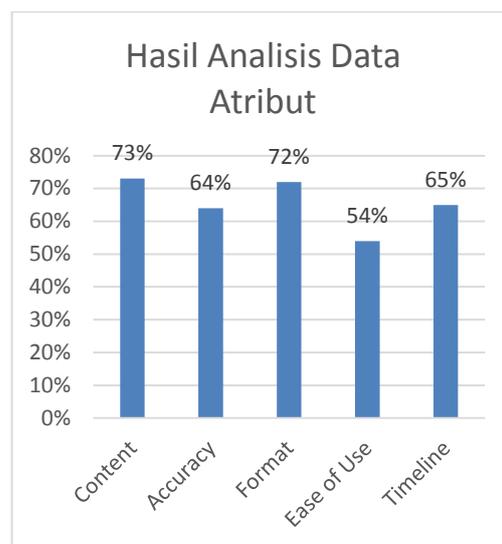
mendapatkan hasil penilaian *end-user computing satisfaction* (EUCS) secara keseluruhan. Hasil penilaian *end-user computing satisfaction* (EUCS) didapat dari penjumlahan total persentasi dari semua atribut kemudian dibagi dengan jumlah atribut yang ada, yaitu 5 atribut.

$$EUCS (\%) = \frac{73+64+72+54+65}{5} \times 100\% = 66\%$$

Setelah dilakukan perhitungan mendapatkan penilaian dari hasil evaluasi aplikasi SSP menggunakan prinsip *end-user computing satisfaction* sebesar 66%. Hasil dari analisis data ini merupakan dasar yang digunakan untuk menganalisis hasil pada penelitian evaluasi aplikasi SSP ini.

#### D. Hasil Penelitian

Dari hasil pengumpulan dan analisis data menggunakan analisis persentase sederhana didapatkan hasil penelitian menggunakan prinsip *end-user computing satisfaction* seperti pada gambar 3.

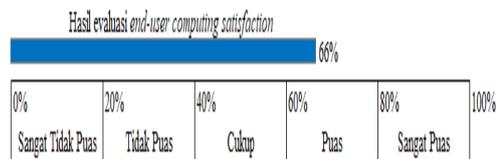


Gambar 3. Hasil Analisis Data Atribut

Atribut *content* mendapatkan nilai yang paling tinggi yaitu 73%, hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi merupakan atribut yang paling unggul dari aplikasi SSP. Atribut *format* menduduki posisi kedua yang mempunyai nilai 72%, hanya berbeda 1% dengan atribut *content*. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi ini juga lebih menonjol dari atribut-atribut yang belum disebutkan. Atribut *accuracy* dan *timeline* mempunyai nilai yang hampir berimbang, yaitu 64% dan 65%. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi sesuai kebutuhan

pengguna dan kecepatan transaksi atau menyampaikan informasi masih bias dioptimalkan. Dan atribut yang mempunyai nilai paling buruk adalah atribut *ease of use*, yaitu 54%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SSP masih susah untuk digunakan dan perlu melakukan pembenahan.

Kemudian penilaian secara keseluruhan dari hasil evaluasi aplikasi menggunakan metode *end-user computing satisfaction* (EUCS) dihitung dan didapatkan nilai sebesar 66%. Berdasarkan kategori kepuasan seperti pada tabel 4.7, pengguna SSP masih menyatakan puas dalam menggunakan aplikasi SSP. Akan tetapi nilai tersebut sudah mendekati ambang batas bawah untuk kategori puas.



**Gambar 4.** Hasil penilaian *end-user computing satisfaction*

Aplikasi SSP ini berdasarkan hasil penilaian menggunakan prinsip *end-user computing satisfaction* (EUCS) secara umum sudah memuaskan penggunaannya. Namun demikian, dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan seperti pada tabel 4.6, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar penerimaan aplikasi SSP lebih memuaskan pengguna.

Fokus rekomendasi pada penelitian ini dibatasi hanya pada nilai yang berjumlah lebih kecil dari 90 atau dengan persentase lebih kecil dari 60%, sesuai dengan kategori kepuasan dan kebutuhan rekomendasi pada table 4.7 di atas. Pembatasan ini dilakukan karena proses perbaikan tidak memungkinkan untuk semua bagian. Dan perbaikan dapat dilakukan secara bertahap.

Jika rekomendasi perbaikan aplikasi tidak dibatasi yang tentunya target rekomendasi menjadi 100%. Yang akan terjadi adalah semua bagian aplikasi akan mengalami perbaikan. Karena pada hasil penilaian tidak ada yang mendapatkan skor maksimum atau 100%. Maka dari itu pada penelitian ini rekomendasi hanya dibatasi pada jumlah skor lebih kecil dari 90 atau dengan persentase lebih kecil dari 60%.

Dari hasil pengambilan data terdapat 2 penilaian yang masih berada dibawah batasan yang telah ditetapkan. Poin penilaian yang masih kurang pada tabel 4.8 menjadi acuan

untuk memberikan rekomendasi apa saja yang perlu diperbaiki pada aplikasi SSP. Beberapa poin yang masih kurang pada penelitian ini seperti pada tabel VII.

**TABEL VII.**  
ATRIBUT PENILAIAN YANG PERLU DIPERBAIKI

Pertanyaan	Variabel	Jumlah	Persen
Apakah sistem <i>user friendly</i> ?	E <sub>1</sub>	80	53%
Apakah sistemnya mudah digunakan?	E <sub>2</sub>	82	55%

Pada tabel 7 terdapat 2 poin penilaian yang menunjukkan bahwa aplikasi SSP masih perlu diperbaiki. Hal itu dikarenakan 2 poin tersebut hanya mempunyai nilai 53% dan 55% dari batas yang seharusnya 60%. Kedua poin penilaian tersebut berada pada atribut *ease of use* yang mengukur nilai pada tampilan yang *user friendly* dan kemudahan aplikasi digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SPP tidak mempunyai tampilan atau desain yang *user friendly* dan tidak mudah digunakan.

Berdasarkan penjelasan di paragraf sebelumnya, aplikasi SSP perlu diperbaiki dari sisi tampilan dan desain. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT Sydeco mengubah tampilan atau desain aplikasi SSP agar lebih *user friendly* dengan mengikuti standar desain aplikasi pada umumnya yang dimiliki oleh Perusahaan Google yaitu Google Material Design. Hal ini dikarenakan para pengguna sudah terbiasa menggunakan aplikasi-aplikasi yang desainnya sudah mengacu ke Google Material Design.
2. Selain itu, penelitian ini merekomendasikan PT Sydeco untuk memperbaiki aplikasi SSP agar lebih mudah digunakan. Aplikasi SSP menggunakan *keyboard* bawaan sendiri yang justru menyusahkan penggunaan dalam melakukan pengetikan di aplikasi tersebut. Ditambah lagi dengan adanya *inconsistency design* yang terdapat pada aplikasi SSP, contoh tombol *backspace* berada di sebelah kiri bawah yang pada umumnya berada di sebelah kanan bawah.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil evaluasi aplikasi SSP menggunakan metode *end-user computing satisfaction* (EUCS) dengan 5 atribut: yaitu *content*

mendapatkan nilai yang paling tinggi yaitu 73%, hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi merupakan atribut yang paling unggul dari aplikasi SSP. Atribut *format* menduduki posisi kedua yang mempunyai nilai 72%, hanya berbeda 1% dengan atribut *content*. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi ini juga lebih menonjol dari atribut-atribut yang belum disebutkan. Atribut *accuracy* dan *timeline* mempunyai nilai yang hampir berimbang, yaitu 64% dan 65%. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi sesuai kebutuhan pengguna dan kecepatan transaksi atau penyampaian informasi masih bias dioptimalkan. Dan atribut yang mempunyai nilai paling buruk adalah atribut *ease of use*, yaitu 54%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SSP masih susah untuk digunakan dan perlu melakukan pembenahan.

Terdapat 2 poin penilaian yang menunjukkan bahwa aplikasi SSP masih perlu diperbaiki. Hal itu dikarenakan 2 poin tersebut hanya mempunyai nilai 53% dan 55% dari batas yang seharusnya 60%. Kedua poin penilaian tersebut berada pada atribut *ease of use* yang mengukur nilai pada tampilan yang *user friendly* dan kemudahan aplikasi digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SSP tidak mempunyai tampilan atau desain yang *user friendly* dan tidak mudah digunakan

Sebaiknya PT Sydeco mengubah tampilan atau desain aplikasi SSP agar lebih *user friendly* dengan mengikuti standar desain aplikasi pada umumnya yang dimiliki oleh Perusahaan Google yaitu Google Material Design.

Selain itu, penelitian ini juga merekomendasi PT Sydeco untuk memperbaiki aplikasi SSP agar lebih mudah digunakan. Aplikasi SSP menggunakan *keyboard* bawaan sendiri yang justru menyusahakan penggunaan dalam melakukan pengetikan di aplikasi tersebut. Ditambah lagi dengan adanya *inconsistency design* yang terdapat pada aplikasi SSP, contoh tombol *backspace* berada di sebelah kiri bawah yang pada umumnya berada di sebelah kanan bawah.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Dr. Henderi, M.Kom. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan penelitian tugas akhir tesis ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Manajemen PT Sydeco selaku pemilik aplikasi mobile SSP (Secure System of Payment) yang telah mengizinkan melakukan penelitian tugas akhir tesis pada produk yang dimilikinya.

Selain itu, ucapan terima kasih juga kepada Ibu Dr. Kusriani, M.Kom selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Amikom Yogyakarta beserta staff yang telah membantu dalam pengurusan perijinan dan dokumentasi penelitian tugas akhir tesis ini.

Tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang tua penulis, Bapak H. Supardi, S.P. dan Ibu Armiah, S.Pd. yang selalu memberikan semua dukungan, semangat dan doanya sehingga tugas akhir tesis ini bisa diselesaikan.

Dan kepada istriku tercinta Astika Lusiana Afriyanti yang telah memberikan doa, dukungan yang tiada henti, para responden yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu yang telah membantu dalam mengumpulkan data, serta semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan tugas akhir tesis ini.

#### REFERENSI

- [1] Peter, J. Paul; Donnelly, James H., *Marketing Management: Knowledge and Skills*, International ed., The MacGraw-Hill Companies, Inc., United State of America: New York, 2004.
- [2] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Indonesia: Bandung, 2012.
- [3] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Indonesia: Bandung, 2011.
- [4] Hu, Chang-Ping, "User satisfaction evaluation of microblogging services in China: using the tetra-class model", Taylor & Francis, 2015.
- [5] Nor, Rosnah Md; Yatmin, Fadhilah Mat, 2015, Satisfaction of Learning Management using EUCS Model, e-CASE & e-Tech, 2015
- [6] Nurjannah, Intansari; Warsini, Sri, 2016, Validity and Reliability of End-User Computing Satisfaction in Indonesian Language to Measure Digital Nursing Assessment Tool, AIP Conference Proceedings, 2016
- [7] Putriani, Nina Dwi; Natsir, Muhammad; Suyanto, 2015, Evaluation Human Resources Information System (HRIS) The University Of Bina Darma Using End User Computing Satisfaction (EUCS), ICIBA, 2015

- [8] Shichor, Yael Karlinsky; Zviran, Moshe, 2016, Factors Influencing Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management Systems, Taylor & Francis, 2016
- [9] Sugianto, Ly-Fie; Tojib, Dewi Rooslani, 2015, Modelling User Satisfaction With An Employee Portal, International Journal of Business and Information, 2015
- [10] Supriyatna, Adi, 2015, Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework, Jurnal Pilar Nusa Mandiri, 2015
- [11] Suzanto, Boy; Sidharta, Iwan, 2015, Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik, Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Entrepreneurship, 2015
- [12] Suzanto, Boy; Sidharta; Iwan; Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta Perilaku Konsumen pada E-Commerce, Jurnal Computech & Bisnis, 2015
- [13] Susilo, Edi, 2017, Evaluasi Aplikasi Mobile SSP (Secure System of Payment) Menggunakan Prinsip Usability, Tesis, Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta, Yogyakarta