

# Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

1<sup>nd</sup> Fitri Nanda Arditama  
Direktorat Kampus Purwokerto  
Universitas Telkom  
Purwokerto, Indonesia  
18103044@ittelkom-pwt.ac.id

2<sup>nd</sup> Resad Setyadi  
Direktorat Kampus Purwokerto  
Universitas Telkom  
Purwokerto, Indonesia  
Resads@telkomuniversity.ac.id

Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang berperan dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sistem ini berfungsi sebagai alat untuk mengelola arsip karyawan, di mana e-Office Tirta Satria Purwokerto mengoordinasikan berbagai sumber daya informasi dalam organisasi, termasuk dokumen penting dan data kepegawaian yang menjadi elemen esensial bagi perusahaan. Salah satu kegagalan dalam sistem ini adalah kurangnya pembaruan. Oleh karena itu, PDAM Purwokerto berupaya melakukan analisis usus dari aplikasi yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi peningkatan berdasarkan hasil analisis. Dalam penelitian ini, metode End User Computing Satisfaction (EUCS) diterapkan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna, yang juga dijadikan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan aplikasi. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data, serta menggunakan teknik random sampling dalam penentuan sampel. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan aplikasi di PDAM Purwokerto. Di antara variabel tersebut, aspek Format memiliki pengaruh paling signifikan, dengan variabel CONTENT (isi) mencatat persentase tertinggi sebesar 78,738%.

**Kata Kunci:** Aplikasi, End User Computing Satisfaction (EUCS), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)..

## I. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum Banyumas (PDAM) adalah salah satu lembaga pemerintah daerah. Sebagai perusahaan lokal (BUMD), PDAM bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih dengan tugas utama memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Kabupaten Pdam Tirta Satria Banyumas memiliki lima cabang: Purwokerto 1, Purwokerto 2, Ajibarang, Wangon dan Banyumas. Penyediaan air bersih dan menjamin layanan yang didistribusikan secara seragam bukanlah tantangan sederhana untuk mencapai tujuan perusahaan untuk sektor swasta dan Sumber Daya Manusia (SDM)[1].

Menggunakan teknologi dalam mengelola surat dan mengelola informasi penting dalam suatu organisasi atau

perusahaan dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk bekerja. E-Office Tirta Satria Purwokerto memiliki tugas mengelola berbagai sumber informasi untuk informasi dari berbagai bidang lingkungan organisasi. Sistem ini dirancang untuk karyawan yang mengelola arsip dan memahami dokumen [2].

Berdasarkan pra kuisisioner, dapat diketahui bahwa aplikasi e-Office action memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sebagai upaya peningkatan kualitas layanan maka perlu dilakukan analisis terkait faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut. Proses pengembangan system yaitu seperangkat aktivitas, metode, dan praktik dan alat-alat yang digunakan untuk meningkatkan dalam pengembangan dari sistem dan software[3].

Ada sejumlah metode berbeda yang tersedia untuk mengukur kepuasan pengguna untuk aplikasi Anda. Salah satunya adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini menggunakan lima variabel untuk mengukur kepuasan, yaitu akurasi, keramahan pengguna, konten, pemformatan, dan topikalitas. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menguji metode ini, tetapi banyak dari mereka menggunakan bahasa yang berbeda dan memberikan penjelasan yang berbeda untuk variabel yang digunakan[4].

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model End User Computing Satisfaction (EUCS). Pada model User Computing Satisfaction (EUCS) terdapat lima faktor yang (Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi e-Office Tirta Satria Purwokerto Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi adalah: isi (Content), ketepatan (Accuracy), bentuk (Format), kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (Timeliness)[5].

## II. KAJIAN TEORI

### a. Analisis Sistem

Analisis sistem adalah tingkat pengembangan sistem yang paling awal dan menentukan dasar keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan kemudian[6].

**b. Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan sistem dengan komponen-komponen yang bekerja untuk mengelola data menjadi informasi[7].

**c. Pelayanan**

Kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan berdasarkan aspek kualitas layanan yang terkait erat dengan kebutuhan pelanggan. Saat mengukur kualitas layanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan, sebenarnya ada banyak aspek yang dapat dirancang oleh para professional[8].

**d. Aplikasi**

Aplikasi adalah penggunaan desain sistem untuk memproses data dengan aturan bahasa pemrograman spesifik yang dilakukan pengguna untuk tugas khusus. Aplikasi ini terintegrasi sesuai dengan data, masalah, fitur khusus dan terintegrasi. Berdasarkan penjelasan di atas, kita dapat menarik Kesimpulan[9].

**e. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah respons dari pengguna sistem setelah menggunakan sistem. Rephrase Jika pengguna merasa akrab dengan sistem, sistem akan ditampilkan sebagai "puas." Sebaliknya, "ketidakpuasan" muncul ketika pengguna menggambarkan kekecewaan saat menggunakan sistem. Ada berbagai metode pengukuran untuk menentukan kepuasan pengguna[10].

**f. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan jasa yang menyediakan orang yang membutuhkan sebagai Bupati Banyumas[11].

**g. End User Computing Satisfaction (EUCS)**

(EUCS) adalah metode penelitian yang membandingkan harapan dengan realitas sistem untuk menentukan kepuasan pengguna, antara lain:

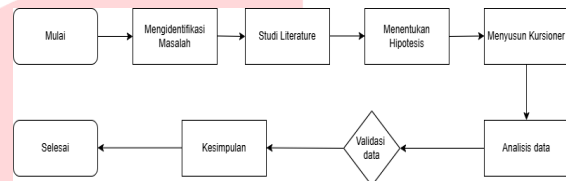
1. *Isi Informasi (Content)*  
Dimensi konten diukur melalui konten dan berat yang dihasilkan dari sistem.
2. *Akurat (Accuracy)*  
Dimensi presisi diukur sehubungan dengan keakuratan data dan informasi bahwa sistem menerima input dari pengguna.
3. *Format (Format)*  
Dimensi format menerima pengukuran dalam hal penampilan.
4. *Waktu (Timeliness)*  
Dimensi penanggalan dari atas diukur sehubungan dengan sistem ketika memberikan berbagai informasi yang disajikan dan digunakan oleh pengguna.
5. *Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)*  
Dimensi penggunaan sederhana membutuhkan pengukuran dari perspektif yang ramah pengguna saat mengoperasikan sistem.

EUCS biasanya diukur dalam survei atau kuesioner. Survei akan menangkap pendapat pengguna akhir tentang pengalaman menggunakan sistem tertentu. Data ini membantu pengembang atau administrator meningkatkan sistem mereka dan memenuhi kebutuhan penggunaanya lebih lanjut[12].

**III. METODE**

**1. Alur Penelitian**

Metode atau urutan penelitian digunakan untuk mengimplementasikan tujuan penelitian sehingga proses kerja menjadi terstruktur. Berikut ini adalah flowchart metode penelitian yang akan digunakan.

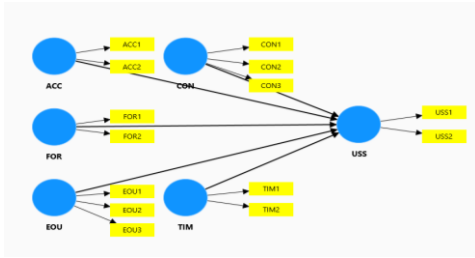


GAMBAR 1 (Flowchart)

Penjelasan Pada gambar 3.1 flowchart diatas adalah sebagai berikut :

1. **Identifikasi Masalah**  
Dengan enam dimensi EUCS: konten, akurasi, format, ramah pengguna, topik dan kepuasan pengguna, periksa kepuasan pengguna dengan aplikasi tindakan e-office Tirta Satria.
  2. **Studi Literature**  
Tahap ini merangkum fakta dan teori yang diperlukan dalam tinjauan penelitian dan penelitian sebelumnya.
  3. **Menentukan Hipotesis**  
pada tahap ini, penulis memutuskan hipotesis. Hipotesis dapat dilihat dalam enam dimensi kepuasan komputer pengguna akhir (EUCS).
  4. **Menyusun Kuesioner**  
untuk menentukan hipotesis untuk enam dimensi kepuasan pengguna akhir (EUCS), kuesioner dapat dibuat berdasarkan metrik dan pertanyaan yang terkait dengan penelitian sebelumnya.
  5. **Analisis dan Validasi Data**  
fase data survei yang dikumpulkan melibatkan melakukan analisis data yang menghasilkan data yang valid atau tidak valid.
  6. **Kesimpulan**  
Pada tahap ini, penulis menarik kesimpulan dalam kaitannya dengan hasil penelitian, "Analisis faktor-faktor yang menggunakan kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode EUCS (Studi Kasus: E-Office Action Tirta Satria Purwokerto)".
- 2. Hipotesis Penelitian**
- Hipotesis penelitian digunakan untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti konten, akurasi, format, keramahan pengguna, dan topik. Ini didasarkan pada model akhir kepuasan pengguna komputer yang diformulasikan oleh (Doll & Torkezadeh) dan digunakan dalam penelitian. Gambar 3.2 menunjukkan hipotesis

penelitian berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS).



GAMBAR 2 (Hipotesis Penelitian)

Dalam penelitian ini, para peneliti merumuskan lima hipotesis:

- H1 = Variabel Content (CON1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna (USS).
- H2 = Variabel Accuracy (ACC2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna (USS).
- H3 = Variabel Format (FOR3) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna (USS).
- H4 = Variabel Ease of Use (EOU4) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna (USS).
- H5 = Variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[13]

A. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Proses pengumpulan dan pemrosesan data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga fase utama. Tahap pertama adalah membuat survei dan tahap kedua, yaitu distribusi dan pengumpulan survei. Akhirnya, pemrosesan data berhasil diterima pada tahap 3.

B. Pembuatan Kuisiонер

Penciptaan pertanyaan dalam survei didasarkan pada referensi dari berbagai majalah. Di bawah ini adalah desain survei yang disiapkan. Bagian pertama mencakup tujuan survei dan komunikasi peneliti, dan responden dapat menghubungi mereka.

1. Pada bagian kedua berikan identitas responden, terkait Nama Lengkap, Jenis Kelamin,Usia, dan Masa Kerja.

TABEL 1 (Identitas Responden)

No.	Pertanyaan
1.	Nama Lengkap
2.	Jenis Kelamin
3.	Usia
4.	Masa Kerja

bagian terakhir berisikan petunjuk dalam pengisian kuisiонер beserta pertanyaan kuisiонер sesuai dengan variabel penelitian dari metode eucs.

c. Populasi

Dalam studi ini, fokus utamanya adalah pada semua pengguna Tirta Satria Purwokerto e-office. Pengambilan sampel adalah teknik pengambilan sampel acak sederhana

yang memungkinkan sampel acak. Dengan demikian, semua karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai survei. Dalam sampel, para peneliti secara acak memilih jumlah hingga 37 responden sebagai syarat bahwa responden adalah pengguna atau pengguna yang menggunakan aplikasi tindakan Tirta Satria Purwokerto e-office.

d. Sampel

sampel adalah pengguna dan kemudian diselidiki dalam analisis penerimaan menggunakan model EUCS. atau karyawan, atau karyawan Tirta Satria Purwokerto. Pengguna berjumlah 50 orang dengan rincian 37 Perhitungan jumlah sampel menggunakan pendekatan slovin, dengan margin of error sebesar

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

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

N = Ukuran

E = Perkiraan Tingkat Kesalahan

Dalam penentuan sampel pada penelitian ini stratanya ditentukan berdasarkan bidangnya[14].

e. Tahap Pengumpulan data

Tahapan pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam proses penelitian, di mana peneliti mengumpulkan data primer dan sekunder yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut ini adalah langkah-langkah yang diambil dalam tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini:

1. Studi Literature

Studi literatur bertujuan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber terkait, seperti jurnal, artikel, dan buku yang terkait dengan topik. Fokus utama dari penelitian ini adalah penilaian kepuasan pengguna sistem dengan metode EUCS (kepuasan komputasi pengguna akhir). Ini mengikuti ujian yang dilakukan oleh penulis untuk memenuhi layanan pengguna dari aplikasi kantor Tirta Satria Purwokerto.

2. Observasi dan Wawancara

Objek yang diinspeksi termasuk Purwokerto PDA dan Tirta Satria Purwokerto E-Office. Selain pengamatan, wawancara juga dilakukan untuk mengumpulkan data lebih lanjut untuk digunakan. Wawancara akan dilakukan dengan orang-orang yang mengelola sistem dan mereka yang memahami proses bisnis Purwokerto Pdam untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh lebih akurat dan lebih dalam.

3. Kuisiонер

Kuisiонер berfungsi Survei berfungsi sebagai salah satu metode untuk mengumpulkan data untuk survei ini. Peralatan ini didistribusikan kepada karyawan PDAM pada tahun 2024 dan menggunakan atau menggunakan aplikasi Tirta Satria Purwokerto e-office. Indikator masalah disesuaikan dengan parafrase agar relevan dengan kebutuhan dan objek penelitian. Data yang dikumpulkan dari survei ini dianalisis

menggunakan metode menggunakan perhitungan Skala Likert..

f. Pengolahan data

Dalam penelitian ini, pemrosesan data dilakukan dalam penelitian ini setelah informasi tentang kuesioner diperoleh dan dianalisis menggunakan metode EUCS. Evaluasi dilakukan pada skala Likert. Data yang diproses berasal dari 37 responden yang memberikan jawaban untuk 14 pertanyaan dibagi menjadi enam bagian berdasarkan dimensi metode EUCS. Proses pengumpulan survei berjalan secara online melalui formulir Google dan hardcopy. Pemrosesan data dilakukan dengan menganalisis hasil survei menggunakan perhitungan skala Likert. Ini terdiri dari langkah-langkah berikut:

1. Perhitungan Skala Likert

Skala Likert dihitung berdasarkan nilai standar tertentu, sesuai dengan jenis jawaban dan format pertanyaan yang digunakan. Dalam penelitian ini, kami menerapkan skala Likert dengan nuansa positif di mana responden memiliki skor 5, 4, 3, 2, dan 1. Tabel berikut menjelaskannya :

TABEL 2 (Skala Likert)

Skala jawaban	Nilai skala
SS	5
S	4
CS	3
TS	2
STS	1

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Sangat

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Setelah menentukan standar perhitungan nilai skala likert, langkah selanjutnya dengan menghitung total skor pengumpulan data.

2. Variabel Penelitian

TABEL 3 (Pertanyaan Kursioner)

No	Variabel/Dimensi Metode EUCS	ID Pertanyaan	Indikator Pertanyaan Kursioner
1.	Isi ( <i>Content</i> )	CON 1 CON 2 CON 3	Layanan aplikasi di Perumdam menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Fitur dan informasi pada aplikasi di Perumdam lengkap dan

			mudah dipahami oleh penggunaannya[15].  Informasi yang ditampilkan pada layanan aplikasi di Perumdam tepat dan relevan[15].
2.	Akurasi ( <i>Accuracy</i> )	ACC 1 ACC 2	Informasi yang ditampilkan pada layanan aplikasi di Perumdam selalu benar dan akurat[15],  Jarang terjadi error atau bug etika menggunakan layanan aplikasi di Perumdam[15].
3.	Bentuk ( <i>Format</i> )	FOR 1 FOR 2	Aplikasi di Perumdam menu dan fungsi untuk memudahkan para penggunaannya[15].  Pengaturan warna yang digunakan pada layanan aplikasi di Perumdam membuat tampilan menjadi menarik[15].
4.	Kemudahan Pengguna ( <i>Ease of Use</i> )	EOU 1 EOU 2 EOU 3	Semua fitur yang terdapat pada aplikasi di Perumdam nyaman dan mudah digunakan pengguna[15].  Tidak perlu membutuhkan waktu lama bagi pengguna baru untuk mempelajari layanan aplikasi di Perumdam[15].  Layanan aplikasi di Perumdam

			mudah untuk di akses dimana saja kapan saja[15].
5.	Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> )	TIM1 TIM2	Layanan aplikasi di Perumdam selalu menampilkan informasi yang up to date/terkini[15].  Layanan aplikasi di Perumdam selalu memproses informasi dengan cepat[15].
6.	Kemudahan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	USS 1 USS 2	Secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi di Perumda[15].  Layanan aplikasi di Perumdam sudah memenuhi kebutuhan pengguna[15].

Berikut adalah rumus Perhitungan End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari 3 langkah[16]:

Menentukan besarnya skor kriterium

$$\sum SK = ST \times JP \times JR$$

Menentukan skor hasil penelitian

$$\sum SH = (X1 + X2 + Xn...+)$$

Menentukan presentase jawaban responden

$$P = SH/SK \times 100\%$$

Menghitung interval

$$I = 100 / \text{Jumlah Skor dalam skala likert}$$

Dimana :

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

Xn = Skor Total Pengumpulan Data Variabel

SK = Skor Kriterium

SH = Skor Hasil

Berdasarkan hasil interval maka kriteria interpretasi skornya dapat dijabarkan seperti dibawah ini :

TABEL 4 (Skor Angka)

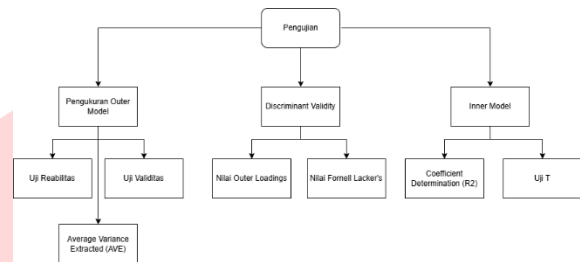
No.	Presentase	skor
1.	80% - 100%	SS
2.	60% - 79%	S
3.	40% - 59%	CS
4.	20% - 39%	TS

5.	0% - 19%	STS
----	----------	-----

Skor angka pada interval digunakan sebagai range kategori yang mendeskripsikan hasil akhir dalam pengolahan data pada rumus index untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan data penelitian[17].

e. Analisis Data

Setelah data terkumpul dan jumlah responden yang diperlukan telah mencukupi, langkah berikutnya adalah melakukan pengolahan data serta menguji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, aplikasi *Microsoft Office* dan *SmartPLS* digunakan untuk menganalisis data tersebut.



GAMBAR 3 Tahap Pengujian menggunakan *SmartPLS*

Dalam Pengujian ini dilakukan 3 tahap pengujian seperti yang terlihat pada gambar 3.2 diatas berikut :

#### 1. Pengujian *Outer model*

Outer model dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas dari setiap indikator dan variabel laten dengan evaluasi melalui Average Variance Extracted (AVE), Convergent Validity, Cronbach Alpha, dan Composite Reliability[18].

#### 2. Pengujian *inner Model*

Penilaian ini bertujuan untuk memprediksi hubungan antara variabel laten sesuai dengan jalur atau model penelitian. Indikator yang digunakan untuk evaluasi termasuk tes R-squared (tes R-squared), tes koefisien lulus, dan tes virtual[19].

#### 3. Uji validasi

Uji validitas juga digunakan untuk mengukur validitas data yang diperoleh dari kuesioner terdistribusi. Survei dianggap valid jika metrik mengungkapkan apa yang diukur survei. Validitas konvergen bertujuan untuk memberikan bukti bahwa responden dapat memahami pertanyaan/indikator. Uji Validitas diasumsikan oleh beban, dengan koefisien di atas 0,5[20].

#### 4. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilaksanakan dengan pendekatan alpha Cronbach, di mana nilai koefisien alpha yang diperoleh harus melebihi batas tertentu menggunakan software SmartPLS 4 untuk melakukan analisis. Instrumen yang menunjukkan nilai alpha Cronbach lebih tinggi dari 0,60 akan dinyatakan sebagai dapat diandalkan[21].

#### 5. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai Average Variance Extracted (AVE) harus sebesar dan karenanya di atas 0,5 agar dapat dikatakan baik. Setelah dilakukan uji Average Variance Extracted (AVE), hasil

menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai di atas ambang batas 0,5 sehingga memenuhi persyaratan penggunaan penelitian[22].

6. *Discriminant validity*

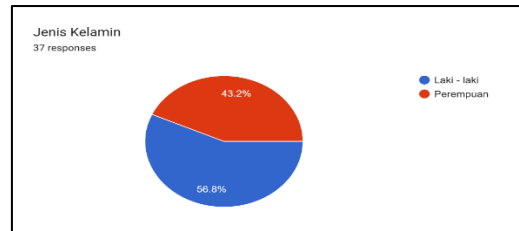
Validitas diskriminan terjadi jika dua instrument yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi[23].

7. *Coefficient Determinant*

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Nilai ini dapat ditemukan dalam tabel output model summary, khususnya pada kolom R Square[24].

8. Hasil Uji T Hipotesis

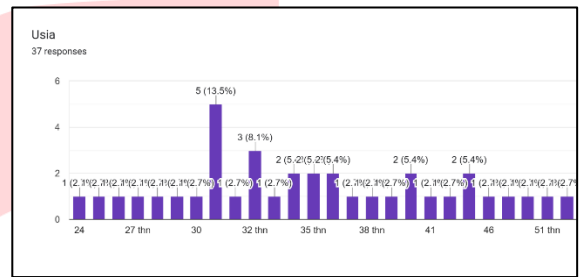
Uji t ini dilaksanakan untuk menguji secara terpisah pentingnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikan yang diterapkan adalah 5%. Jika nilai signifikansi t-tabel kurang dari 0, maka setiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen[25].



GAMBAR 4 (Jenis kelamin Responden)

2. Usia

Berdasarkan hasil kursorer yang telah diolah. Didapatkan responden berdasarkan usia pada gambar diagram berikut :



GAMBAR 5 (Usia Responden)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penyebaran Kursorer

Proses penyebaran kuesioner berlangsung selama satu minggu dengan target minimal sampel yang harus dicapai. Dalam rentang waktu dari 20 Desember 2024 hingga 27 Desember 2024, berhasil dikumpulkan sebanyak 50 responden. Jumlah ini sudah lebih dari cukup untuk memenuhi sampel yang telah ditentukan sebelumnya, yakni 37 responden, berdasarkan perhitungan dengan rumus Bernoulli.

b. Hasil Penelitian

Studi ini dilakukan untuk menganalisis seberapa puas pengguna dilakukan dalam aplikasi Perumdam. Para peneliti mengumpulkan data primer secara langsung dengan menyebarkan kuesioner ke 50 responden yang memenuhi kriteria yang ditentukan. Para pihak akan memberikan jawaban dan kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Berikut ini disajikan karakteristik data responden dan hasil penelitian yang telah diperoleh.

c. Karakteristik responden

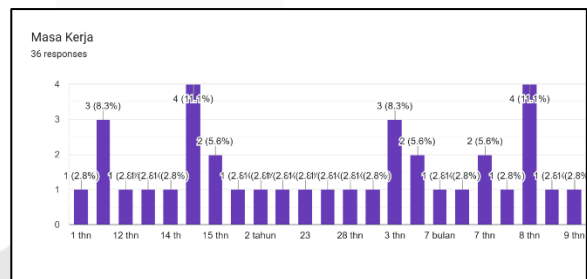
Dalam studi ini, analisis data responden mencakup berbagai faktor, seperti gender, umur, dan lama bekerja setiap responden.

1. Jenis kelamin

Berdasarkan analisis kuisioner yang telah dilakukan, diperoleh informasi mengenai responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan pada diagram di Gambar 4. 1 berikut ini:

3. Masa Kerja

Berdasarkan hasil kursorer yang telah diolah. Didapatkan responden berdasarkan Masa jabatan pada gambar diagram berikut :



GAMBAR 6 (Masa Kerja Responden)

B. Hasil Uji Instrumen penelitian

1. Uji validitas

untuk menunjukkan keakuratan unsur -unsur instrumen penelitian dan untuk menilai kejelasan struktur penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini harus valid dan dapat diandalkan. Jika nilai yang dihitung lebih tinggi dari Tabel R, indikator untuk setiap alat dianggap valid. Ini menunjukkan bahwa semua perangkat ini efektif. Nilai tabel R disimpan dari maksimum 37 responden dengan tingkat signifikansi 5%, dan nilai tabel R dihasilkan menjadi 0,50. Oleh karena itu, kita dapat menarik kesimpulan bahwa semua instrumen survei ini valid dan cocok untuk digunakan sebagai objek penelitian.

TABEL 5 (Hasil Uji Validitas)

Kode Instrumen pertanyaan	Nilai r hitung (Corrected Item – Total Correlation)	Nilai r Tabel	Keterangan
CON1	0,704	0,50	Valid
CON2	0.942	0,50	Valid
CON3	0.931	0,50	Valid
ACC1	0.947	0,50	Valid
ACC2	0.876	0,50	Valid
EOU1	0,892	0,50	Valid
EOU2	0,848	0,50	Valid
EOU3	0,919	0,50	Valid
FOR1	0,889	0,50	Valid
FOR2	0,880	0,50	Valid
TIM1	0,942	0,50	Valid
TIM2	0,936	0,50	Valid
USS1	0,963	0,50	Valid
USS2	0,957	0,50	Valid

Secara umum reliabilitas adalah nilai yang cukup besar dari nilai peralatan yang dapat dianggap percaya diri untuk mewakili apa yang terjadi dan diperiksa.

## 2. Uji Reabilitas

Menjelaskan bahwa reliabilitas sebagai uji konsisten dari hasil penelitian dalam berbagai kondisi (tempat dan waktu) yang berbeda. Secara umum, reliabilitas menunjukkan nilai yang bermakna rentang nilai suatu instrumen untuk dapat dipercaya dan diandalkan mewakili apa yang terjadi dan juga diteliti.

Tabel 6 (Hasil Uji reabilitas)

Kode Instrumen pertanyaan	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)
ACC	0.806	0.903	0.908	0.832
CON	0.821	0.881	0.893	0.739
EOU	0.863	0.864	0.917	0.786
FOR	0.721	0.722	0.878	0.782
TIM	0.867	0.868	0.937	0.882
USS	0.915	0.919	0.959	0.922

Dalam gambar 7, menunjukkan nilai composite reliability pada tiap variabel diatas 0,7. Dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

## 3. Average Variance Extracted (AVE)

Bagian dari validitas diskriminan dapat dinilai dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing konstruk yang berhubungan dengan tingkat korelasi antara konstruk itu dan konstruk lain dalam model. Apabila nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) suatu konstruk lebih tinggi ketimbang korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model, maka validitas diskriminan dianggap memuaskan.

Tabel 7 (Average Variance Extracted (AVE))

Average Variance Extracted (AVE)	
	0.832
	0.739
	0.786
	0.782
	0.882
	0.922

Dapat dilihat gambar 8 semua dimensi memenuhi syarat.

## 4. Discriminant Validity

Bagian dari validitas diskriminan dapat dinilai dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing konstruk yang berhubungan dengan tingkat korelasi antara konstruk itu dan konstruk lain dalam model. Apabila nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) suatu konstruk lebih tinggi ketimbang korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model, maka validitas diskriminan dianggap memuaskan.

Tabel 8 Discriminant validity

Nama Instrumen Pertanyaan	ACC	CON	EOU	FOR	TIM	USS
ACC1	0.947	0.509	0.407	0.329	0.691	0.566
ACC2	0.876	0.477	0.261	0.211	0.389	0.376
CON1	0.434	0.704	0.442	0.435	0.353	0.380
CON2	0.518	0.924	0.573	0.520	0.691	0.631
CON3	0.451	0.931	0.756	0.542	0.575	0.616
EOU1	0.389	0.562	0.892	0.248	0.297	0.427
EOU2	0.347	0.690	0.848	0.443	0.415	0.427
EOU3	0.276	0.606	0.919	0.379	0.351	0.436
FOR1	0.339	0.571	0.483	0.889	0.523	0.552

FOR2	0.201	0.440	0.224	0.880	0.426	0.533
TIM1	0.617	0.638	0.322	0.627	0.942	0.633
TIM2	0.549	0.581	0.432	0.377	0.936	0.605
USS1	0.493	0.629	0.375	0.679	0.644	0.963
USS2	0.533	0.613	0.563	0.492	0.620	0.957

Selanjutnya, perlu dicatat bahwa nilai Akar Rata-Rata Varians yang Diekstrak Average Variance Extracted (AVE) harus melebihi tingkat hubungan antara konstruk dengan konstruk lainnya. Gambar 9 mengilustrasikan bahwa nilai Akar Rata-Rata Varians yang Diekstrak Average Variance Extracted (AVE) pada analisis Fornell-Larcker menunjukkan tidak terdapat masalah dan telah memenuhi kriteria yang ditentukan.

### 5. Coefficient Determinan

Koefisien determinasi merujuk pada nilai yang digunakan untuk menilai seberapa signifikan pengaruh di antara variabel-variabel yang dapat diperoleh melalui perhitungan koefisien determinasi. Untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.8.

Tabel 9 (R-Square)

Nama instrumen pertanyaan penelitian	R-square	R-square adjusted
USS	0.586	0.519

Dengan angka R<sup>2</sup> yang mencapai 0,586, ini berarti bahwa variasi konstruk eksogen dalam model mampu menjelaskan hanya 58% dari konstruk EUC, sedangkan bagian yang tersisa dijelaskan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model tersebut.

### 6. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 10 (Hasil Uji hipotesis)

Nama instrumen pertanyaan	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (IO/STDEV)	P values
ACC -> USS	0.161	0.232	0.220	0.732	0.464
CON -> USS	0.159	0.108	0.278	0.571	0.568
EOU -> USS	0.089	0.107	0.134	0.663	0.507
FOR -> USS	0.279	0.333	0.203	1.460	0.144
TIM -> USS	0.261	0.215	0.237	1.099	0.272

Penjelasan dari gambar 11, sebagai berikut:

a. Variabel ACC tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0,732 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden. Selain itu, bukti tambahan

yang memperkuat efek signifikan dari variabel ACC pada USS adalah nilai p-value yang dihasilkan dari 0,464.

b. Variabel CON tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0,571 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden. Selain itu, bukti tambahan yang memperkuat efek signifikan dari variabel CON pada USS adalah nilai p-value yang dihasilkan dari 0,568

c. Variabel EOU tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0,663 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden. Selain itu, bukti tambahan yang memperkuat efek signifikan dari variabel EOU pada USS adalah nilai p-value yang dihasilkan dari 0,507.

d. Variabel FOR tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 1.460 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden. Selain itu, bukti tambahan yang memperkuat efek signifikan dari variabel FOR pada USS adalah nilai p-value yang dihasilkan dari 0,144

e. Variabel TIM tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 1.099 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden. Selain itu, bukti tambahan yang memperkuat efek signifikan dari variabel TIM pada USS adalah nilai p-value yang dihasilkan dari 0,272.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat diterapkan untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna ketika menggunakan Aplikasi e-Office Tirta Satria. Dalam analisis mengenai kepuasan pengguna dari Aplikasi e-Office Tirta Satria, dengan menggunakan perhitungan Kepuasan Pengguna Akhir Komputasi (EUCS) untuk tiap variabel, diperoleh hasil sebagai berikut: CON 78,738%, ACC 71,891%, FOR 77,567%, EOU 78,198%, serta TIM 75,675%.

2. Faktor – faktor yang memengaruhi adalah dari hasil pengujian Hipotesis :

a. Variabel ACC tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0,732 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden.

b. Variabel CON tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0.571 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden.

c. Variabel EOU tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 0.663 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden.

d. Variabel FOR tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 1.460 dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden.

e. Variabel TIM tidak signifikan terhadap variabel USS. Ini didukung oleh hasil statistik yang menunjukkan nilai 1.099



dibawah 1,68. Nilai 1,68 adalah batas standar untuk tabel T untuk 37 responden.

Dari kesimpulan diatas yang mendekati signifikan yaitu variabel FOR dengan nilai 1.460, dan variabel TIM dengan nilai 1.099.

Analisis tambahan untuk melengkapi hasil hipotesis yang tidak signifikan memungkinkan Isi dari aplikasi tersebut kurang jelas, akurasi dalam penataan menu dan elemen lainnya masih kurang tepat, kemudahan penggunaan belum optimal bagi pengguna, tata letak serta desain antarmuka kurang terstruktur, dan performa aplikasi masih sering mengalami keterlambatan atau lambat dalam respons.

2. Studi berikutnya bisa menggali penggunaan teknik lain, seperti TAM, SERVQUAL, dan seterusnya, untuk menilai seberapa puas pengguna dengan aplikasi e-Office Tirta Satria.

## REFERENSI

- [1] K. Pangaestika, "Pengaruh Disiplin, Kompensasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Satria Kabupaten Banyumas," *DFAME Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, vol. 2, no. 3, pp. 67–74, Aug. 2024.
- [2] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.
- [3] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru)"
- [4] M. E. Jati and S. Prasetyaningsih, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PeduliLindungi Masyarakat Kota Batam Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Integrasi*, vol. 80, no. 1, p. 80, 2024.
- [5] Kurniasih Indh and Desi Pibriana, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," *TeknikInformatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, pp. 181–198, Mar. 2021.
- [6] F. Hidayat Zulfallah and S. Hidayatuloh, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Magang pada Inspektorat Jendral Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan," 2021.
- [7] J. Qifli Ilhamdi and M. Julkarnain, "Sistem Informasi Administrasi UKM Racana Olat MARAS-AI Renung Universitas Teknologi Sumbawa Berbasis Website," 2024.
- [8] A. Fitri and S. Angka, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Wom Finance," vol. 8, no. 1, 2021.
- [9] R. Handayani, Z. Rachmat, and W. S., "Perancangan Aplikasi E-Learning Berbasis Website Pada SMP Negeri 3 Watansoppeng," *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, vol. 1, no. 1, pp. 43–54, Oct. 2022.
- [10] S. Aminah and J. N. Utamajaya, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Media Online*, vol. 3, no. 4, pp. 347–354, 2023.
- [11] D. Retnowati, E. Susanti, R. P. Astuti, D. Sodik, H. D. Purnomo, and H. Lestari, "Analisis Permintaan Air Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Empiris Pada PDAM Tirta Satria di Kota Purwokerto)," *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*, vol. 6, no. 2, pp. 1195–1206, 2023.
- [12] I. And and D. Expert, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK," 2022.
- [13] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2022.
- [14] D. R. Akhiruddin, E. S. Negara, T. Sutabri, and M. I. Herdiansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 834–848, Sep. 2023.
- [15] E. Yana *et al.*, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *JOISIE Journal Of Information System And Informatics Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 265–275, 2023.
- [16] F. A. Lestari and R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Layanan Website Kelurahan Rakit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2024.
- [17] S. A. Robbaniyah1 and A. Dwi, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," 2022.
- [18] E. W. Pujianto and A. L. Larasati, "Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi dengan model Blue Ocean Leadership melalui Dimensi Spiritual," *Journal of Research and Technology*, vol. 8, pp. 179–193, Dec. 2022.
- [19] A. Priyadi, C. C. Widayati, D. H. Perkasa, M. A. F. Abdullah, and M. Ekhsan, "Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Gramedia Mall Central Park," *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 6, no. 3, pp. 781–791, May 2024.
- [20] P. Amelia Agustin and I. Kadek Dwi Nuryana, "Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video menggunakan Metode UTAUT dan EUCS," 2022.
- [21] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," 2022.

- [22] G. C. Hermawan and D. F. Suyatno, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Klik Indomaret Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," 2023.
- [23] R. P. Sari, F. Manajemen, D. Ekonomi, U. Bisnis, I. Putra, and P. Yptk, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Perkebunan Lembah Bhakti," 2024.
- [24] O. Ika, R. Panjaitan, T. Inda, F. Rahma, N. Fadhilah, and A. Hasibuan, "Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile di Kota Medan)," *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, vol. 2, no. 11, 2023.
- [25] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS User Satisfaction Analysis of the KAI Access Application as a Train Ticket Booking Media Using the EUCS Method," 2021.

