



# Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Sakinah<sup>1\*</sup>, Nabila Rizky Oktadini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi, Universitas Sriwijaya, Kota Palembang, Sumatera Selatan

<sup>1,2</sup>Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

e-mail : [sakinahhh017@gmail.com](mailto:sakinahhh017@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [nabilarizky@unsri.ac.id](mailto:nabilarizky@unsri.ac.id)<sup>2</sup>

## Abstrak

Peningkatan perkembangan teknologi banyak yang dapat dilakukan atau dikembangkan seperti halnya sebuah sistem maupun aplikasi untuk mempermudah manusia melakukan pekerjaan atau bertransaksi. Aplikasi DANA adalah aplikasi smart yang memberikan Anda kemudahan dalam bertransaksi, dengan aplikasi DANA 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 DANA dimana 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. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS.VERS 25. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dari kelima variabel menunjukkan untuk variabel *Content* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 78,8%, untuk variabel *Accuracy* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 78,7% , untuk variabel *Format* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 79,2% , untuk variabel *Ease Of Use* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 79,2% , untuk variabel *Timelines* mendapat nilai kepuasan tinggi dengan jumlah nilai presentase 77,3%.

**Kata Kunci:** Perkembangan Teknologi, DANA, Kepuasan Pengguna, EUCS.

## Abstrack

*The advancement of technology allows for various developments, such as the creation of systems and applications that facilitate human tasks and transactions. DANA is a smart application that provides convenience in transactions. With DANA, people can easily make online and offline payments using electronic money. This research aims to determine the level of user satisfaction with the DANA application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This method focuses on user satisfaction by analyzing the application based on content, accuracy, format, user-friendliness, and timeliness. The research conducted is descriptive research using a questionnaire as the research instrument. The sampling technique used in this study is random sampling. This research is deemed necessary to determine the level of user satisfaction. Furthermore, the data is processed using SPSS Version 25. The results show that the level of user satisfaction for the five variables is as follows: the Content variable received a high satisfaction score with a percentage value of 78.8%, the Accuracy variable received a high satisfaction score with a percentage value of 78.7%, the Format variable received a high satisfaction score with a percentage value of 79.2%, the Ease of Use variable received a high satisfaction score with a percentage value of 79.2%, and the Timeliness variable received a high satisfaction score with a percentage value of 77.3%.*

**Keywords:** Technological Development, DANA, User Satisfaction, EUCS.

## I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat seluruh aktivitas berubah menjadi lebih mudah. Sebagai contoh salah satunya adalah dengan hadirnya Aplikasi Dompot Digital dapat mempermudah transaksi sistem

pembayaran. Pada teknologi modern seperti saat ini, zaman semakin berubah dan membuat segalanya untuk menjadi cepat dan mudah. Perubahan zaman ini berbanding lurus dengan majunya perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Hal ini menyebabkan semakin banyak ide kreatif atau inovasi-inovasi bisnis

baru yang bermunculan dari berbagai perusahaan yang tentunya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan itu sendiri.

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 DANA 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 [1]. *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 [1]. Bentuk penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Data penelitian didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah diberikan kepada pengguna aplikasi DANA. 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 DANA [2].

Setelah dilakukan proses analisa permasalahan, ditemukan beberapa kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi DANA melalui ulasan yang ada di google play store yaitu, Masalah Transaksi yang Gagal. Masalah pembayaran adalah transaksi yang gagal dilakukan. Ini bisa terjadi karena masalah teknis, seperti jaringan yang tidak stabil atau kesalahan dalam proses transaksi. Selanjutnya Masalah Layanan Pelanggan. Jika aplikasi DANA tidak menyediakan dukungan pelanggan yang memadai, pengguna mungkin mengalami kesulitan saat menghadapi masalah atau pertanyaan terkait dengan penggunaan aplikasi. Ketidakterampilan dalam menangani masalah pelanggan dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna. Kemudian Masalah Keterbatasan Fitur aplikasi DANA mungkin memiliki keterbatasan dalam fitur atau layanan yang ditawarkan. Pengguna mungkin menginginkan fitur tambahan atau integrasi dengan layanan lain yang belum tersedia dalam aplikasi

tersebut. Dan selanjutnya Masalah Kegagalan Transaksi atau Pengembalian Dana. Jika terjadi kesalahan atau kegagalan dalam proses transaksi, misalnya pembayaran yang tidak terekam atau pengembalian dana yang tertunda, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan pada pengguna. Terakhir Masalah Kecepatan dan Respons Aplikasi. Jika aplikasi DANA lambat dalam merespons atau memiliki kinerja yang buruk, pengguna mungkin merasa frustrasi dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi dengan efisien.

## II. LANDASAN TEORI

### A. *Kepuasan Pengguna*

Pengertian kepuasan pengguna sistem informasi adalah suatu pencapaian ekspektasi yang dimiliki pengguna untuk mendapatkan sebuah informasi yang sangat dibutuhkan dalam sistem informasi yang telah diakses oleh pengguna itu sendiri. Maksudnya adalah hal yang dibutuhkan, diinginkan dan dirasakan di dalam diri pengguna untuk membandingkan hasil dari kinerja sistem informasi itu sendiri dalam pelaksanaan suatu tugas tertentu. Tolak ukur dari kepuasan pengguna sistem adalah gambaran sejauh mana informasi yang disediakan bisa bermanfaat untuk oleh pengguna [3].

### B. *Aplikasi*

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia [4].

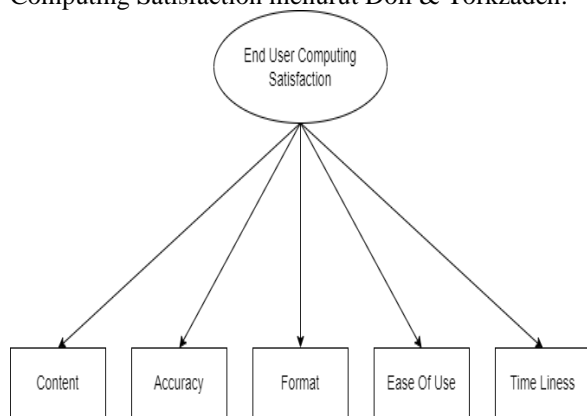
### C. *DANA*

DANA adalah dompet digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, baik online maupun offline dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. DANA sebagai dompet digital berplatform terbuka yang siap dimanfaatkan untuk mendukung setiap aktivitas ekonomi dan gaya hidup digital semua kalangan masyarakat Indonesia. Dengan DANA, masyarakat bisa menjadi lebih produktif, efisien, dan kompeten [5]. DANA juga dapat dioptimalkan untuk mendukung komitmen pemerintah menghemat biaya produksi dan distribusi uang fisik, serta meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia [6]. DANA adalah bukti bahwa Indonesia mampu membangun serta mengembangkan teknologi dan infrastruktur ekonomi digital yang selalu siap diandalkan [7].

### D. *EUCS*

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan

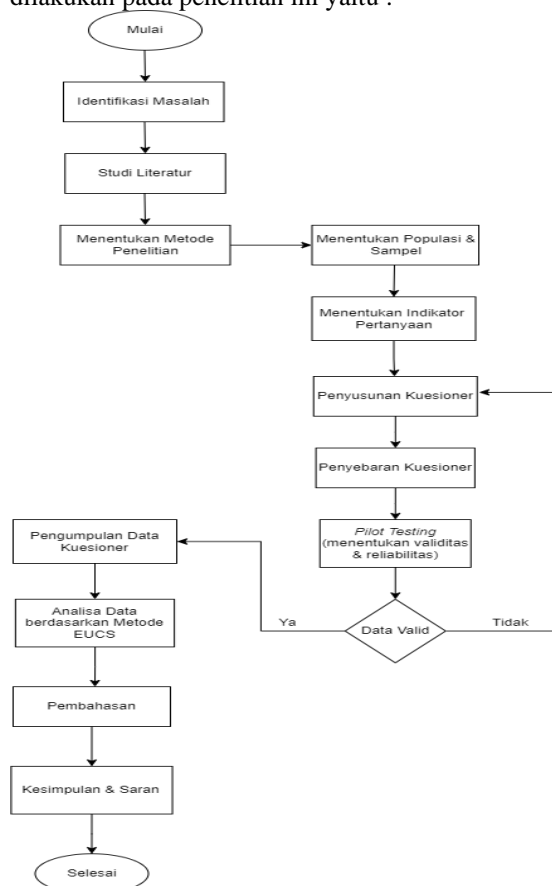
membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut[1]. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari system[8]. Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh:



**Gambar 1** End User Computing Satisfaction Instrumen

### III. TAHAPAN PENELITIAN

Berikut adalah tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu :



**Gambar 2** Tahapan Penelitian

#### A Objek dan Subjek Penelitian

Objek Penelitian dari penelitian tugas akhir ini yaitu aplikasi DANA sedangkan subjek penelitiannya yaitu masyarakat Kota Palembang sebagai pengguna aplikasi DANA yang berperan sebagai responden.

#### B Studi Literatur

Dalam proses penyusunan penelitian karya ilmiah, peneliti harus mengumpulkan informasi secara sistematis sebanyak mungkin. Studi literatur ini mencari informasi yang berasal dari jurnal, majalah, buku-buku, dan penelitian lain yang topiknya berkaitan dengan pembahasan yang sedang diteliti. Data dan informasi yang didapatkan dari hasil studi literatur ini digunakan sebagai referensi dan acuan dalam proses membuat kuesioner penelitian.

#### C Populasi & Sampel

Populasi adalah seluruh jumlah orang atau penduduk yang ada di suatu daerah tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA di Palembang yang jumlahnya tidak diketahui. Proses penentuan sampel harus sangat mewakili karena apa yang dipelajari oleh sampel dapat mempengaruhi kepopulasinya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow.

Menurut rumus Lemeshow apabila jumlah populasi tidak diketahui maka rumusnya sebagai berikut.

Keterangan rumus:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5 d = alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Maka hasil dari perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{0.10^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Berdasarkan hasil dari rumus Lemeshow diatas maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96.04 responden. Maka dari itu, biasanya akan dibulatkan menjadi 100 responden. Namun, disini peneliti mendapatkan 100 responden [9].

#### D Kuesioner

Pada era digital ini proses pengumpulan data dapat dilakukan tanpa mengharuskan peneliti untuk hadir dan melihat langsung ke pengguna aplikasinya. Cara

yang paling tepat untuk dilakukan adalah memberikan kuesioner kepada responden untuk mengisi bagaimana kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi DANA. Kuesioner juga sangat cocok untuk digunakan apabila jumlah responden sangat banyak dan tersebar di wilayah yang cukup luas[9].

**Tabel 1** Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Kurang Setuju	2
Tidak sangat setuju	1

#### E. 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.

Korelasi antara hasil uji pertama dengan hasil uji selanjutnya diuji dengan korelasi Product Moment untuk mencari koefisien korelasinya. Rumus korelasi Product Moment yang digunakan seperti tersaji di bawah ini.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

$r_{xy}$  = Koefisien Product Moment

$n$  = Jumlah Responden

$x_i$  = Skor setiap item pada percobaan pertama

$y_i$  = Skor setiap item pada percobaan selanjutnya.

#### F. Uji Realibilitas

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. Pengujian reliabilitas menggunakan uji Alfa Cronbach dilakukan untuk instrumen yang memiliki jawaban benar lebih dari 1[10]. Instrumen tersebut misalnya instrumen berbentuk esai, angket, atau kuesioner [10]. Rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah sebagai berikut.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

$r_i$  = koefisien reliabilitas Alfa Cornbach

$k$  = jumlah item soal

$\sum s_i^2$  = jumlah varians skor tiap item

$s_t$  = varians total

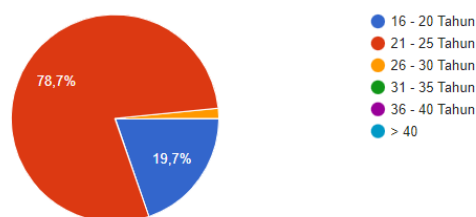
#### G. Analisis Data

Setelah kuesioner disebar, data yang didapatkan akan dikumpulkan terlebih dahulu setelah itu mencari nilai mean dan selanjutnya diubah ke bentuk persen untuk dikaterogikan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui identitas responden, data yang diolah adalah jawaban responden pada kuisisioner setiap variabel EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*[11].

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.

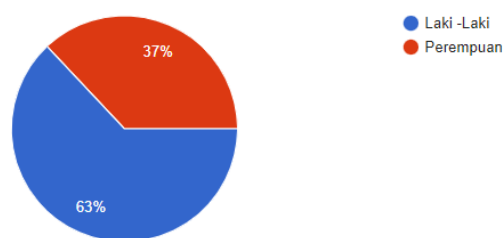
#### A Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada masyarakat Kota Palembang. Kuesioner dikumpulkan dengan menggunakan google form dengan jumlah responden 100 responden. Kemudian karakteristik responden dikelompokkan seperti pada gambar berikut.



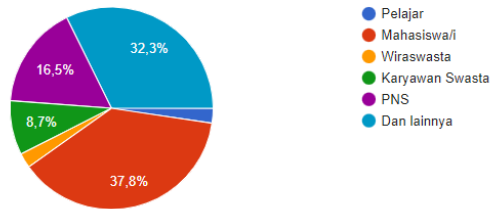
**Gambar 3** Responden Berdasarkan usia

Pada gambar 3 diketahui informasi responden dari Usia 16-20 tahun sebesar 19,7% yang berjumlah 25 responden, Usia 21-25 tahun sebesar 78,7% yang berjumlah 100 responden, Usia 26-30 tahun sebesar 1,6% yang berjumlah 2 responden, sehingga total keseluruhan adalah 100 responden.



**Gambar 4** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Gambar 4 diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 63% dan responden perempuan sebanyak 37%. Dimana populasi laki-laki lebih besar dibandingkan jumlah populasi perempuan maka dari itu dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan, dan responden laki-laki yang lebih banyak menggunakan dan memanfaatkan aplikasi DANA.



**Gambar 5** Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada gambar 5 diketahui informasi pekerjaan responden, dimana Pelajar sebesar 2,4% yang artinya berjumlah 3 responden, Mahasiswa/i sebesar 37,8% yang artinya berjumlah 48 responden, Wiraswasta sebesar 2,4% yang artinya berjumlah 3 responden, Karyawan Swasta sebesar 8,7% yang artinya berjumlah 11 responden, PNS sebesar 16,5% yang artinya berjumlah 21 responden, dan lainnya sebesar 32,3% yang artinya berjumlah 41 responden.

### B Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Berikut hasil uji validitas yang telah dilakukan:

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	C1	0.922	Valid
2	C2	0.801	Valid
3	C3	0.897	Valid
4	C4	0.894	Valid
5	C5	0.862	Valid
6	A1	0.908	Valid
7	A2	0.821	Valid
8	A3	0.836	Valid
9	A4	0.897	Valid
10	F1	0.921	Valid
11	F2	0.897	Valid
12	F3	0.892	Valid
13	F4	0.927	Valid
14	E1	0.916	Valid
15	E2	0.884	Valid
16	E3	0.899	Valid
17	T1	0.896	Valid
18	T2	0.909	Valid

### C Hasil Uji Reliabilitas

Dari Uji reliabilitas, dilakukan pengujian 15 kuesioner yang telah disebar ke 30 responden kedalam SPSS versi 25. Kuesioner dapat dikatakan reliable apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$ . Berikut hasil Uji Reliabilitas:

**Tabel 3** Hasil Uji Reliabilitas  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.984	18

Dari uji reliabilitas diatas, menunjukkan Cronbach's Alpha dari 18 butir pertanyaan memiliki nilai 0,984 yang artinya lebih besar dari ketetapan  $r_{table}$  yaitu 0,6. Sehingga kuesioner dikatakan reliable.

### D Penyajian Data Penelitian

Dari item pernyataan yang dinyatakan valid dan reliable disebar ke 100 responden, untuk dapat dilakukan analisis data. Data yang telah didapatkan, akan dikumpulkan untuk dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif sehingga didapatkan nilai mean yang kemudian akan dikategorikan dalam persentase.

#### a) Variabel Isi (Content)

Berikut 5 item pernyataan yang terkait dengan variabel isi (content) pada tabel 4:

**Tabel 4** Pernyataan Variabel Isi (Content)

No	Item Pernyataan	Pernyataan
1	C1	Sistem pada aplikasi DANA memberikan informasi yang tepat yang dibutuhkan pengguna.
2	C2	Konten informasi pada aplikasi DANA memenuhi kebutuhan.
3	C3	Sistem pada aplikasi DANA memberikan informasi yang dibutuhkan.
4	C4	Sistem pada aplikasi DANA menyediakan informasi yang cukup.
5	C5	Pengguna merasa output yang ditampilkan aplikasi DANA relevan.

**Tabel 5** Analisis Data Variabel Isi (Content)

No	Item Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
1	C1	3.97	5.00	5	1.439
2	C2	3.91	4.00	5	1.429
3	C3	3.99	5.00	5	1.432
4	C4	3.92	4.00	5	1.390
5	C5	3.93	4.00	5	1.335

Dari Tabel 5 disimpulkan bahwa skor kepuasan pengguna didasarkan pada variabel isi (content) untuk setiap item pertanyaan, dengan nilai rata-rata mean 3,94 dan nilai persentase 78,8%. Dengan menggunakan nilai persentase ini, maka variabel isi dapat digolongkan sangat tinggi. Nilai median disini 4,00 yang artinya responden cenderung setuju sesuai dengan hasil survei yang dibagikan. Skor rata-rata untuk modus ini adalah 5 artinya, responden lebih memilih setuju berdasarkan hasil survei yang dibagikan. Dan untuk std.deviasi yaitu 1.405 artinya penyebaran data untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner mendekati nilai mean.

- b) Variabel Akurat (*Accuracy*)  
Berikut 4 item pernyataan yang terkait dengan variabel akurat (*accuracy*) pada tabel 6 :

**Tabel 6** Pernyataan Variabel Akurat (*Accuracy*)

No	Item Pernyataan	Pernyataan
1	A1	Sistem pada aplikasi DANA menyediakan informasi yang akurat.
2	A2	Pengguna aplikasi DANA merasa puas dengan keakuratan sistem.
3	A3	Pengguna merasa hasil dari sistem yang diberikan pada aplikasi DANA dapat diandalkan.
4	A4	Pengguna merasa sistem yang diberikan pada aplikasi DANA dapat diandalkan.

**Tabel 7** Analisis Data Variabel Akurat (*Accuracy*)

No	Item Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
1	A1	3.84	4.00	5	1.426
2	A2	3.91	4.00	5	1.303
3	A3	3.98	4.00	5	1.341
4	A4	4.02	5.00	5	1.407

Dari Tabel 7 disimpulkan bahwa skor kepuasan pengguna didasarkan pada variabel akurat (*accuracy*) untuk setiap item pertanyaan, dengan nilai rata-rata mean 3,93 dan nilai persentase 78,7%. Dengan menggunakan nilai persentase ini, maka variabel isi dapat digolongkan sangat tinggi. Nilai median disini 4,00 yang artinya responden cenderung setuju sesuai dengan hasil survei yang dibagikan. Skor rata-rata untuk modus ini adalah 5 artinya, responden lebih memilih setuju berdasarkan hasil survei yang dibagikan. Dan untuk std.deviasi yaitu 1,369 artinya, penyebaran data untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner mendekati nilai mean.

- c) Variabel Bentuk (*Format*)  
Berikut 4 item pernyataan yang terkait dengan variabel bentuk (*format*) pada table 8:

**Tabel 8** Pernyataan Variabel Bentuk (*Format*)

No	Item Pernyataan	Pernyataan
1	F1	Output yang disajikan dalam format bermanfaat bagi pengguna aplikasi DANA.
2	F2	Informasi yang diberikan aplikasi DANA jelas.
3	F3	Pengguna puas dengan tata letak sistem yang ditampilkan aplikasi DANA.
4	F4	Tampilan sistem pada aplikasi DANA mudah dimengerti.

**Tabel 9** Analisis Data Variabel Bentuk (*Format*)

No	Item Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
1	F1	4.00	4.50	5	1.356
2	F2	3.93	5.00	5	1.437
3	F3	3.93	5.00	5	1.437
4	F4	3.98	5.00	5	1.421

Dari Tabel 9 disimpulkan bahwa skor kepuasan pengguna didasarkan pada variabel bentuk (*format*) untuk setiap item pertanyaan, dengan nilai rata-rata mean 5,94 dan nilai persentase 79,2%. Dengan menggunakan nilai persentase ini, maka variabel isi dapat digolongkan sangat tinggi. Nilai median disini 5,00 yang artinya responden cenderung setuju sesuai dengan hasil survei yang dibagikan. Skor rata-rata untuk modus ini adalah 5 artinya, responden lebih memilih setuju berdasarkan hasil survei yang dibagikan. Dan untuk std. deviasi yaitu 1,412 artinya, penyebaran data untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner mendekati nilai mean.

- d) Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)  
Berikut 3 item pernyataan yang terkait dengan variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) pada table 10:

**Tabel 10** Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*).

No	Item Pernyataan	Pernyataan
1	E1	Sistem ramah terhadap pengguna aplikasi DANA.
2	E2	Sistem pada aplikasi DANA mudah digunakan.
3	E3	Sistem pada aplikasi DANA bekerja secara efisien.

**Tabel 11** Analisis Data Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

No	Item Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
1	E1	3.96	5.00	5	1.414
2	E2	3.99	5.00	5	1.446
3	E3	3.93	5.00	5	1.465

Dari Tabel 11 disimpulkan bahwa skor kepuasan pengguna didasarkan pada variabel kemudahan pengguna (*ease os use*) untuk setiap item pertanyaan, dengan nilai rata-rata mean 3,96 dan nilai persentase 79,2%. Dengan menggunakan nilai persentase ini, maka variabel isi dapat digolongkan sangat tinggi. Nilai median disini 5,00 yang artinya responden cenderung setuju sesuai dengan hasil survei yang dibagikan. Skor rata-rata untuk modus ini adalah 5 artinya, responden lebih memilih sangat setuju berdasarkan hasil survei yang dibagikan. Dan untuk std. deviasi yaitu 1,441 artinya, penyebaran data untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner mendekati nilai mean.

- e) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Terdapat 2 pernyataan pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*) pada tabel 12:

**Tabel 12** Pernyataan Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

No	Item Pernyataan	Pernyataan
1	T1	Sistem pada aplikasi DANA tepat waktu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
2	T2	Sistem pada aplikasi DANA menyediakan informasi yang terkini.

**Tabel 13** Analisis Data Ketepatan Pengguna (*Timeliness*)

No	Item Pernyataan	Mean	Median	Modus	Std Deviasi
1	T1	3.80	4.00	5	1.484
2	T2	3.93	4.00	5	1.373

Dari Tabel 12 disimpulkan bahwa skor kepuasan pengguna didasarkan pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*) untuk setiap item pertanyaan, dengan nilai rata-rata mean 3,86 dan nilai persentase 77,3%. Dengan menggunakan nilai persentase ini, maka variabel isi dapat digolongkan sangat tinggi. Nilai median disini 4,00 yang berarti responden cenderung setuju sesuai hasil survei yang telah dibagikan. Skor rata-rata untuk modus ini adalah 5 artinya, responden lebih memilih setuju berdasarkan hasil survei yang dibagikan. Dan untuk std. deviasi yaitu 1,428 artinya, penyebaran data untuk setiap item pernyataan dalam kuesioner mendekati nilai mean.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terdapat kesimpulan yaitu, analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Terdapat 5 variabel hasil penelitian, yaitu variabel pertama konten atau isi (*Content*) pada aplikasi DANA berdampak positif pada kepuasan pengguna. Dengan kata lain, artinya jika pengembang aplikasi DANA meningkatkan *content* pada aplikasi DANA maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA, variabel kedua keakuratan (*Accuracy*) pada aplikasi DANA berdampak positif pada kepuasan pengguna. Dengan kata lain, artinya jika pengembang aplikasi DANA meningkatkan *accuracy* pada aplikasi DANA maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA, variabel ketiga bentuk (*Format*) pada aplikasi DANA berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, artinya jika pengembang aplikasi DANA meningkatkan format pada aplikasi DANA maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA, variabel keempat kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) pada aplikasi DANA berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Dengan kata lain, artinya jika pengembang aplikasi DANA meningkatkan *Ease Of Use* pada aplikasi DANA maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA, variabel kelima ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada aplikasi DANA berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, artinya jika pengembang aplikasi DANA meningkatkan *timeliness* pada aplikasi DANA maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DANA. Dilihat dari nilai presentase yg telah di analisis mendapatkan kesimpulan bahwa pengguna DANA merasa puas dengan aplikasi DANA.

## REFERENCES

- [1] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [2] S. Susanti and S. Fitriami, "Analisis Penerimaan Pengguna DANA Sebagai Media," *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, vol. 6, no. 2, pp. 111–117, 2021.
- [3] A. R. Darwi and E. Efrizon, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 7, no. 1, p. 25, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103639.
- [4] B. Huda and B. Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce," *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [5] R. Sulistyowati, L. Paais, and R. Rina, "Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital," *ISOQUANT J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, p. 17, 2020, doi: 10.24269/iso.v4i1.323.
- [6] P. Pramelani and S. Fitra, "Pengaruh Promosi Dan Fitur Layanan Transaksi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan E-wallet," *J. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 16, no. 3, pp. 208–213, 2020, doi: 10.31940/jbk.v16i3.2193.
- [7] A. Suryana, A. Ramadhan, D. A. Cahyadi, G. A. Panggulu, and R. Astriratma, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0 Domain DSS (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana)," *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl. Jakarta-Indonesia*, no. September, pp. 542–548, 2021.
- [8] M. F. Azzhumar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Tiket.Com Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Yang Dikembangkan," *Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif*

- Hidayatullah, Jakarta, 2022.
- [9] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [10] F. Yusup, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, pp. 17–23, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [11] Rosalina, "Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End-User Computing Satisfaction Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik Uin Syarif Hidayatullah Jakarta," Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.