

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI I AM PUSRI DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

M. Renaldy Pratama¹, Antonius Wahyu S²
Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa UMDP, Palembang¹²
Jl. Rajawali No. 14 Palembang
Email: renaldypratama88@gmail.com¹, wahyu.sudrajat@mdp.ac.id²

ABSTRAK

Perusahaan PT. Pupuk Sriwidjaja adalah perusahaan produksi di bidang pupuk dari urea yang berada di Palembang Sumatera Selatan. Tujuannya melakukan kegiatan operasional menopang kebijaksanaan didalam program pemerintahan di lingkup ekonomi dan pembangunan nasional. Pusri memiliki aplikasi I AM Pusri sebagai media absensi dan mengakses informasi PT. Pupuk Sriwijaya. Oleh karena itu dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkatan kepuasan pengguna terhadap aplikasi I AM Pusri memakai metode *End User Computing Satisfaction* memiliki lima variabel diantaranya, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness*. Metode digunakan tes validitas, tes reliabilitas, tes asumsi klasik dan tes hipotesis dengan aplikasi SPSS. Perolehan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 300 responden dengan teknik *random sampling*. Hasil dari pengujian ini bahwa 4 variabel mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* sedangkan variabel *Timeliness* tidak ada pengaruh kepuasan aplikasi I AM Pusri.

Kata kunci: EUCS, Kepuasan, I AM Pusri, PT Pusri

ABSTRACT

Company PT. Pupuk Sriwidjaja is a company in the fertilizer of production from urea in Palembang, South Sumatra. The aim is to carry out operational activities to support policies in government programs in the economic and national development spheres. Pusri has the I AM Pusri application as an attendance media and accesses PT information. Fertilizer Sriwijaya. Therefore a test was carried out to determine the level of user satisfaction with the I AM Pusri application use the End-User Computer Satisfaction method has five variable including content, accuracy, format, usability, and timeliness. The method is validity test, reliability test, classic hypothesis test and hypothesis testing using SPSS application. Data collection was carried by distributing questionnaires to 300 respondent use random sampling technique. The results of this test show that 4 variables affect user satisfaction including Content, Accuracy, Format, Ease of Use while the Timeliness variable does not affect on user satisfaction of the I AM Pusri application.

Kata kunci: EUCS, Satisfaction, I AM Pusri, PT Pusri

1. PENDAHULUAN

Pandemi awal *covid-19* masuk ke Indonesia di awal tahun 2020 menjadi tantangan untuk beberapa perusahaan, sehingga mengakibatkan

perkembangan seiring berjalannya waktu dan dengan adanya dukungan kekuatan internet yang cepat, sangat membantu dalam memberikan manfaat bagi proses bisnis yang berjalan di perusahaan (Arisoemaryo dan Prasetyo 2022). Perusahaan PT. Pupuk Sriwidjaja (PUSRI) perusahaan yang terbentuk pada tanggal 24 Desember 1959 sebagai produsen pupuk urea di Palembang Sumatera Selatan. Tujuan utama perusahaan dengan

perusahaan lain yang belum menerapkan teknologi harus menggunakan teknologi, karena adanya pembatasan interaksi antar manusia khususnya karyawan dilingkungan perusahaan. Perkembangan teknologi yang memiliki reliabilitas dan validitas untuk diterapkan pada evaluasi berbagai sistem. Doll & Torkzadeh menyimpulkan bahwa metode ini mudah digunakan karena menggabungkan berbagai faktor. Skala pengukuran kuesioner menggunakan *skala likert* dengan rentang skor 1 sampai 5.

Tabel 1 *Skala Likert*

melakukan kegiatan operasional, dukungan politik terhadap program pemerintahan di lingkup ekonomi dan pembangunan nasional, terpusat di Indonesia. Aplikasi I AM Pusri adalah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan para karyawan pusri untuk melakukan absensi dan pengajuan lembur dan dapat digunakan untuk mengakses informasi terkait pekerjaan dan manajemen sumber daya manusia. Permasalahan pada aplikasi tersebut yaitu aplikasi mengalami error ketika melakukan absen yang mengakibatkan potongan absensi, hal ini merugikan karyawan jika sedang bertugas diluar kota yang akibatnya dapat mempengaruhi gaji karyawan. Variabel yang ada pada penelitian antara lain *content* (Isi), *accuracy* (Ketepatan), *format* (Bentuk), *ease of use* (Kemudahan), dan *timelines* (kecepatan waktu) yang mempengaruhi *satisfaction* (Kepuasan). Dan permasalahan yang dibahas di penelitian ini untung mengetahui tingkat kepausan pengguna berdasarkan variabel yang ada pada metode EUCS.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 End User Computing Satisfaction

merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi yang diukur (Doll dan Torkzadeh 1988).

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan aplikasi I AM Pusri berbasis *mobile* sebesar 1,943. Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus slovin.

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

$$n = \frac{1943}{1 + (1943 (0,05))^2}$$

$$n = \frac{1943}{586}$$

$$n = 332$$

Berlandaskan hasil perhitungan dengan memakai rumus slovin memperoleh sampel penelitian sebesar 332 responden namun dalam penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dalam mencapai jumlah sampel yang ditentukan sehingga sampel yang didapat sebesar 300 responden. Hal ini dapat dilanjutkan berdasarkan pendapat sugiyono yaitu minimal responden yang dapat dilakukan penelitian yaitu 30 hingga 500 responden (Sugiyono 2018).

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Untuk indikator pertanyaan pada metode EUCS ini sebagai berikut :

Tabel 2 Indikator Penelitian

<i>Content</i>	Aplikasi menampilkan informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan saya
	Informasi yang ditampilkan lengkap
	Informasi yang tersedia berkualitas
<i>Accuracy</i>	informasi yang diberikan dapat dihandalkan dan terpercaya
	Informasi yang tersedia di aplikasi bebas <i>error</i> dan akurat
<i>Format</i>	Menampilkan informasi dengan tampilan <i>interface</i> yang menarik
<i>Ease Of Use</i>	Memberikan kemudahan kepada pengguna untuk dipelajari
	Dapat digunakan dimana saja dan kapan saja
<i>Timeliness</i>	Informasi yang diberikan selalu tepat waktu
	Memberikan informasi terkini

Setelah responden menjawab pertanyaan diatas, selanjutnya dilakukan uji validas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis (Komarudin, Sulaeman, dan Jasmani 2020).

2.2 Populasi dan Sampel

2.2.1 Uji Validitas

Hasil tes validitas penelitian yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel 3 :

2.4 Pengumpulan Data

Perolehan data melalui kuesioner yang diberikan ke responden melalui *google form* dengan membagikan link ke *whatsapp*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 6 februari 2023 sampai dengan tanggal 21 februari 2023. Berikut ini hasil uji penelitian menggunakan tools SPSS.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Kode	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Content</i>	0,6	0,716	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,6	0,706	Reliabel
<i>Format</i>	0,6	0,764	Reliabel
<i>Ease Of Use</i>	0,6	0,693	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,6	0,752	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,6	0,743	Reliabel

Hasil uji reliabilitas mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel yang menunjukkan >0,6 yang dapat dikatakan bahwa reliabel (Ghozali Imam 2018).

3.3 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorv-Smirnov* sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		300
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,77832454
	Most Extreme Differences	
	Absolute	0,051
	Positive	0,051
	Negative	-0,051
Test Statistic		0,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,055 ^c

Tabel 3 Uji Validitas

Kode	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
C1	0,688	0,113	Valid
C2	0,796	0,113	Valid
C3	0,785	0,113	Valid
C4	0,676	0,113	Valid
A1	0,685	0,113	Valid
A2	0,639	0,113	Valid
A3	0,794	0,113	Valid
A4	0,812	0,113	Valid
F1	0,688	0,113	Valid
F2	0,863	0,113	Valid
F3	0,832	0,113	Valid
F4	0,670	0,113	Valid
E1	0,754	0,113	Valid
E2	0,699	0,113	Valid
E3	0,725	0,113	Valid
E4	0,712	0,113	Valid
T1	0,769	0,113	Valid
T2	0,815	0,113	Valid
T3	0,740	0,113	Valid
T4	0,705	0,113	Valid
S1	0,499	0,113	Valid

Pengujian mempertimbangkan nilai r-hitung dan R-tabel untuk sampel 300 sebesar 0,113, dapat dibuktikan dengan nilai r-hitung>rtabel berdasarkan hasil SPSS.

3.2 Uji Reliabilitas

Hasil tes reliabilitas yang dijalankan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh berikut: Dapat korelasi yang sempurna atau tinggi antara variabel independen dalam regresi.

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,996	3,196		3,441	0,001		
C	0,096	0,086	0,063	1,120	0,263	0,996	1,004
A	-0,059	0,084	-0,040	-0,700	0,485	0,987	1,013
F	0,035	0,082	0,024	0,430	0,667	0,993	1,007
E	0,346	0,087	0,226	3,981	0,000	0,987	1,013
T	0,086	0,081	0,060	1,053	0,293	0,992	1,009

a. Dependent Variable: S

Hasil uji normalitas sebesar 0,055 dimana hasilnya >0,05 sehingga diartikan pengujian tersebut berdistribusi normal (Rahmi, Supriatin, dan Prabowo 2019).

3.4 Uji Multikolinearitas

Hubungan linear antar variabel bebas, yang tujuannya adalah untuk menguji apakah ter-

Tabel 8 Uji Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,243	2,029		0,613	0,541
C	0,282	0,044	0,339	6,448	0,000
A	0,262	0,038	0,365	6,932	0,000
F	0,227	0,078	0,149	2,897	0,004
E	0,202	0,060	0,167	3,355	0,001
T	0,095	0,072	0,064	1,313	0,190

a. Variable Dependent : S

Berdasarkan nilai-nilai yang didapat, ditentukan bahwa model regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y_i = 1,243 + 0,339X_1 + 0,365X_2 + 0,149X_3 + 0,167X_4 + 0,064X_5$$

3.7 Uji T (Parsial)

Untuk menguji pengakuan atau penentangan dugaan. Kalau t-hitung > t-tabel, nilai signifikan < 0,05 sebagian variabel X dianggap ada pengaruh pada variabel Y (Sugiyono 2021).

Tabel 9 Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,243	2,029		0,613	0,541
C	0,282	0,044	0,339	6,448	0,000
A	0,262	0,038	0,365	6,932	0,000
F	0,227	0,078	0,149	2,897	0,004
E	0,202	0,060	0,167	3,355	0,001
T	0,095	0,072	0,064	1,313	0,190

a. Variable Dependent : S

Didapatkan nilai toleransi > 0,10 serta nilai VIF < 10, yang di simpulkan tidak adanya multikolineritas (Setiawan dan Novita 2021).

3.5 Uji Heteroskedastisitas

Kondisi bentuk model regresi ada perbedaan variasi residual dengan satu pandangan ke lainnya (Priyastama 2020).

Tabel 7 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,635	1,737		2,093	0,037
C	0,005	0,047	0,007	0,115	0,909
A	-0,060	0,045	-0,078	-1,328	0,185
F	0,014	0,045	0,019	0,320	0,749
E	-0,026	0,047	-0,032	-0,548	0,584
T	-0,012	0,044	-0,016	-0,279	0,780

a. Dependent Variable: RES2

Dapat dilihat bahwa secara statistik kelima variabel bebas tidak ada yang mengalami gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi > 0,05.

3.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda ialah penjabaran agar memperoleh pengaruh independen dengan jumlah dari satu variabel dependen (Janna dan Herianto 2021). Hasil uji asumsi klasik disimpulkan yaitu model dapat digunakan untuk pengujian analisis berganda.

Dependen didefinisikan perubahan nilai semua variabel independen.

Tabel 10 Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1008,460	5	201,692	25,894	0,000 ^b
	Residual	2290,020	294	7,789		
	Total	3298,480	299			

a. Dependent Variable: S

b. Predictors: (Constant), T, A, F, E, C

Diartikan f hitung 35,894 > f tabel yaitu 2,24. didefinisikan secara simultan variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

3.8 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan pengujian untuk dampak variabel independen pada perubahan nilai variabel

4. *Ease Of Use*

Pada variabel *accuracy* berdampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri kesimpulan perhitungan Uji T nilai T-hitung besar dari nilai t tabel.

5. *Timeliness*

Pada variabel *accuracy* tidak berdampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri kesimpulan hasil tes T nilai T-hitung < T- tabel.

3.9 Hasil Pembahasan Penelitian

Berikut ini hasil analisis dari hasil uji yang dilakukan menggunakan metode EUCS.

1. *Content*

Pada variabel *content* berdampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri kesimpulan perhitungan tes t nilai thitung besar dari ttabel.

2. *Accuracy*

Pada variabel *accuracy* berdampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri kesimpulan perhitungan tes t nilai thitung besar dari ttabel.

3. *Format*

Pada variabel *format* berdampak positif pada kepuasan pengguna aplikasi I AM Pusri kesimpulan perhitungan t nilai thitung besar dari ttabel.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan didapatkan bahwa variabel *Content* dengan nilai t-tabel 6,536, variabel *Accuracy* dengan nilai t-tabel 6,932, variabel *Format* dengan nilai t-tabel 2,907, variabel *Ease Of Use* dengan nilai t-tabel 3,355 yang artinya keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun untuk variabel *Timeliness* dengan nilai t-tabel 1,313 tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode EUCS bahwa variabel *accuracy* memiliki nilai pengaruh tertinggi sehingga dijadikan prioritas utama dalam hal rekomendasi untuk mempertahankan keakuratan sistem aplikasi I AM Pusri.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arisoemaryo, Bagus Satrio, dan Rizki Tri Prasetio. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.
- [2] Doll, William J., dan Gholamreza Torkzadeh. 1988. "Doll, W. J. (1988).
- [3] Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Pendekatan Deskripsi. Bandung: Alfabeta The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly.pdf." MIS Quarterly 5–10.Ghozali
- [4] Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Janna, Nilda Miftahul, dan Herianto. 2021. Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* (18210047):1–12.
- [6] Priyastama, Romie. 2020. *The Book of SPSS*. Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA.
- [7] Rahmi, Alfie Nur, Supriatin, dan Donni Prabowo. 2019. Evaluasi Kepuasan Aplikasi Amikom One Metode EUCS. *INFOS Journal* 2(1):67–73.
- [8] Setiawan, Hendrik, dan Dien Novita. 2021. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 2(2):162–75. doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [9] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.