

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)

Rezki Dwy Putra<sup>1</sup>, Dedy Rahman Prehanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[rezki.17051214032@mhs.unesa.ac.id](mailto:rezki.17051214032@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[dedyrahman@unesa.ac.id](mailto:dedyrahman@unesa.ac.id)

**Abstrak**— Flip.id merupakan sebuah aplikasi yang diciptakan untuk meniadakan biaya administrasi ketika pengguna atau nasabah bank ingin melakukan transfer dana antar bank. Hal inilah yang membuat pengguna bank tertarik untuk menggunakan flip.id. pada play store aplikasi flip.id memiliki pengguna lebih dari 1 juta pengguna dan memperoleh rating 4,8/5. Kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi sangat penting. Guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna, maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna. Ukuran kepuasan pengguna ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perbaikan secara keberlanjutan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi flip.id dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology Acceptance Model (TAM). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna flip.id di wilayah Jawa Timur. Melalui perhitungan lameshow maka jumlah partisipan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 132 partisipan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa aplikasi flip.id memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Dalam aspek pelayanan perlu dilakukan peningkatan kinerja pada aspek kemudahan penggunaan, kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi. Dalam aspek pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang user friendly, dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi.

**Kata Kunci**— Kepuasan pengguna, Aplikasi flip.id, End User Computing Satisfaction (EUCS), Technology Acceptance Model (TAM).

## I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dalam pasal 1 butir 1, Transfer adalah serangkaian kegiatan yang dimulai dengan adanya perintah dari pengirim asal, dengan tujuan mentransfer sejumlah uang tertentu kepada penerima yang disebutkan pada perintah transfer sampai penerima menerima jumlah tersebut. Salah satu kendala dalam mentransfer dana adalah pengenaan biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi setiap bank adalah relatif. Namun, jika nasabah sering melakukan transfer dana tentu hal ini akan merugikan nasabah tersebut. Oleh karena itu, untuk mengurangi biaya administrasi yang dikenakan saat melakukan transfer dana dapat menggunakan Flip.id.

Flip.id adalah aplikasi transaksi keuangan berbasis Android yang menawarkan transfer antar bank tanpa biaya administrasi [1]. Hal itu menyebabkan aplikasi flip.id banyak diminati masyarakat dan aplikasi ini juga diawasi langsung oleh Bank Indonesia. Terbukti dari aplikasi Flip.id memiliki pengguna dari 1 juta pengguna di Play Store dengan rating 4,8/5.0 dan 133.528 ulasan. Aplikasi Flip.id diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi dimana aplikasi ini menyediakan layanan transfer antar bank dan pembelian paket data dan pulsa di Indonesia. Aplikasi Flip.id menawarkan tiga keunggulan dalam penggunaannya, antara lain bebas biaya transfer antar bank, rekening penerima tidak diharuskan memiliki akun flip, dan telah disahkan serta diawasi oleh Bank Indonesia. Metode yang ditawarkan yaitu dengan mengirimkan sejumlah uang yang dibutuhkan beserta kode unik ketika akan melakukan pengiriman. Manfaat menggunakan kode unik adalah kode unik tersebut nantinya akan otomatis masuk ke dalam deposito aplikasi flip.id, jika nominalnya lebih dari Rp 10.000.

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena nantinya dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut. Tentunya baik pengguna dan pengembang pasti ingin menjadikan aplikasi tersebut sempurna. Menurut Dedy [2] menjelaskan bahwa nilai tambah dapat dicapai dalam bentuk informasi berdasarkan data nyata yang diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penerimanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut. Menurut [3] pengalaman yang diperoleh didasarkan pada sikap yang merupakan definisi dari kepuasan. Kepuasan adalah penilaian keistimewaan suatu produk atau layanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oleh karena itu penting untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna, guna mengetahui hal apa yang diinginkan oleh konsumen untuk dikembangkan maupun dijaga perusahaan.

Dalam melakukan suatu analisis diperlukan sebuah metode yang digunakan sebagai aturan untuk mengolah/mengubah data numerik menjadi data yang dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna [4]. Technology Acceptance Model (TAM) dibuat oleh Davis (1989) bertujuan menerangkan penerimaan user terhadap teknologi yang digunakan. Metode

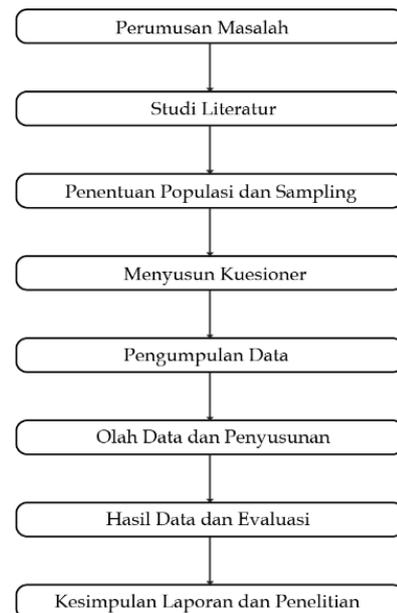
ini berasal dari teori psikologis yang digunakan untuk menerangkan perilaku pengguna teknologi informasi berdasarkan kepercayaan, hubungan perilaku pengguna, sikap, dan niat [5]. Keunggulan penggunaan metode TAM adalah pengolahan data yang diperoleh dari tanggapan responden terdiri dari beberapa variabel, antara lain: a. Desain antar muka (user design interface) b. Kemudahan penggunaan system (perceived of used) c. Sikap pengguna terhadap system informasi (attitude toward using) d. Perilaku pengguna system (behavioral intention to use) e. Kondisi nyata penggunaan system (actual use behavior) Dari variabel tersebut, menjadikan penggunaan metode TAM sesuai dengan kebutuhan guna mengetahui kepuasan pelanggan mengenai teknologi yang digunakan. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [6]. Model EUCS memiliki lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu teknologi. Dimensi-dimensi tersebut adalah akurasi, konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Dimensi konten digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi isi suatu system yang berupa fitur yang dapat dioperasikan oleh user dan informasi yang disajikan dalam sistem. Dimensi akurasi digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi keakuratan data ketika sistem menerima input data dan mengolah data tersebut menjadi sebuah informasi. Dimensi format digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi tampilan atau estetika system dan format informasi yang dihasilkan. Dimensi ketepatan waktu digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi ketepatan waktu sistem dalam merespon input yang diberikan pengguna. Dimensi kemudahan pengguna digunakan untuk pengukuran kepuasan dengan mempertimbangkan segi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem (entry data, olah data dan mencari data). Dengan menggunakan ukuran kepuasan pengguna sistem informasi dapat dilakukan evaluasi dari segi efektivitas desain dan implementasi sistem itu sendiri [7].

Berdasarkan uraian di atas, pada penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Flip.id menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan pendekatan metode Technology Acceptance Model (TAM) guna mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip.id dan mengetahui aspek- aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya dalam aplikasi Flip.id.

## II. METODOLOGI

Jenis penelitian dari penelitian ini yakni penelitian kuantitatif dimana menggunakan data berupa angka untuk diolah untuk menjawab rumus masalah. Peneliti melaksanakan penelitian berdasarkan pada tahapan yang ditunjukkan pada gambar 1.



Gbr. 1 Alur Penelitian

### A. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang akan diidentifikasi pada penelitian ini yaitu:

- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip.id?
- Bagaimana aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Flip.id?
- Bagaimana aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dalam aplikasi Flip.id?

### B. Studi Literature

Pada tahap ini peneliti memahami dan mempelajari literatur seperti jurnal ilmiah, berita, buku dan penelitian terdahulu sebagai referensi yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian.

### C. Penentuan Populasi dan

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi flip.id yang berdomisili di Provinsi Jawa Timur. Sedangkan teknik simple random sampling diterapkan dalam proses pengambilan sampel dimana sampel diambil secara acak. Teknik tersebut digunakan karena peneliti tidak menentukan kualifikasi khusus dari sampel yang berarti seluruh anggota populasi memiliki hak yang sama untuk dijadikan sebagai sampel.

Jumlah pengguna aplikasi flip.id di seluruh Indonesia berdasarkan data unduhan di play store adalah lebih dari 5 juta pengguna. Sedangkan jumlah pengguna yang berdomisili di Jawa Timur tidak diketahui. Jumlah minimum sampel dihitung dengan menerapkan rumus Lameshow dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui.

Perhitungan jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

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

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

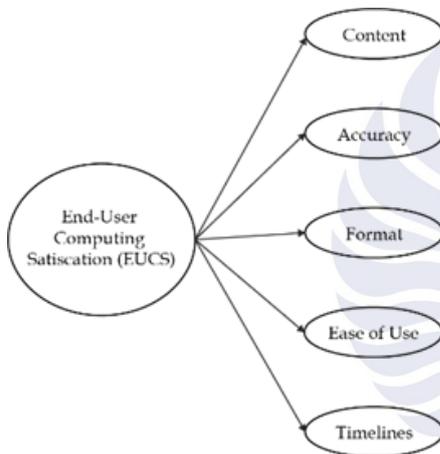
z = nilai standard = 1,96

p = estimasi maksimum = 50% = 0,5

d = alpha (0,10) / sample error = 10%

Berdasarkan hasil hitung, terdapat jumlah minimum responder untuk meneliti ini adalah sebanyak 96 responder lalu dibulatkan penulis menjadi 100 responder.

#### D. Penyusunan Kuisisioner



Gbr. 2 Model EUCS

Tahap penyusunan kuisisioner pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model End User Computing Satisfaction (EUCS) seperti yang ditunjukkan pada gambar 2 [8].

##### 1) Content

Dimensi ini menggunakan sistem informasi yang dimuat pada sistem tersebut sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna. Semakin informatif suatu website maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh.

##### 2) Accuracy

Dimensi ini menggunakan keakuratan data yang dimiliki oleh sistem sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna.

##### 3) Fortmat

Dimensi ini menggunakan kejelasan, kerapian, dan estetika antarmuka sistem sebagai dasar pengukuran kepuasan pelanggan.

##### 4) Timeliness

Dimensi ini menggunakan kecepatan waktu sistem dalam memproses input data dari pengguna sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna.

##### 5) Ease of Use

Dimensi ini menggunakan kemudahan pengguna (user friendly) dalam mengakses system sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna.

Dimensi tersebut dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut [9]:

TABEL I  
 VARIABEL DAN INDIKATOR EUCS

Variabel	Indikator
Content	Informasi yang membantu dalam kegiatan transaksi antar bank ( <i>transfer</i> )
	Informasi dalam <i>flip.id</i> sesuai dengan kebutuhan.
	Informasi catatan membantu melihat histori selama transaksi berlangsung.
	Kelengkapan informasi
Accuracy	Kesesuaian transaksi
	Respon yang tepat
	Ketepatan informasi
Format	Kejelasan informasi pada tampilan antarmuka
	Kesesuaian paduan warna tampilan
	Penyesuaian tata letak
Timelines	Kemutakhiran informasi
	Responsif tinggi
	Ketanggapan customer service
Ease Of Use	Kemudahan penggunaan
	Tampilan familiar ( <i>user friendly</i> )
	Petunjuk penggunaan
	Kegunaan tombol navigasi

Kriteria penilaian terhadap pernyataan kuisisioner menggunakan skala likert yang diterapkan dalam pengukuran persepsi, pendapat, dan sikap individu maupun kelompok terhadap fenomena sosial. Skala tersebut ditunjukkan pada tabel II.

TABEL II  
 SKALA LIKERT

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

#### E. Pengumpulan Data

Peneliti menyebarkan kuisisioner secara online melalui media sosial. Peneliti menyebarkan kuisisioner pada grup social media pengguna aplikasi *flip.id* yang termasuk pada kriteria responden penelitian.

F. Analisis Data dan Evaluasi

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sebagai Teknik dalam menganalisis data hasil penyebaran kuisioner. Alur analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan mengetahui tingkat kebenaran dan ketepatan kuisioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi flip.id. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item kuisioner dinyatakan valid. Dari total 123 responden maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1757. Peneliti telah menghitung nilai r tabel menggunakan SPSS dengan hasil yang dapat dilihat pada tabel III.

TABEL III  
 HASIL UJI VALIDITAS

No	Item	Kinerja		Harapan	
		r hitung	Ket	r hitung	Ket
1	1.1	0.843	valid	0.844	valid
2	1.2	0.857	valid	0.894	valid
3	1.3	0.824	valid	0.844	valid
4	1.4	0.816	valid	0.866	valid
5	2.1	0.816	valid	0.862	valid
6	2.2	0.834	valid	0.916	valid
7	2.3	0.780	valid	0.900	valid
8	3.1	0.739	valid	0.870	valid
9	3.2	0.768	valid	0.851	valid
10	3.3	0.875	valid	0.865	valid
11	4.1	0.794	valid	0.921	valid
12	4.2	0.775	valid	0.948	valid
13	4.3	0.758	valid	0.934	valid
14	5.1	0.790	valid	0.392	valid
15	5.2	0.865	valid	0.792	valid
16	5.3	0.831	valid	0.838	valid
17	5.4	0.780	valid	0.791	valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa konsisten kuisioner sebagai instrument penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi flip.id. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha tidak lebih kecil atau sama dengan 0,6. Hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini disajikan pada tabel IV.

TABEL IV  
 HASIL UJI REALIBILITAS

Komponen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0.930	Reliabel
Harapan	0.934	Reliabel

3) Analisis Presentase

Analisis ini dilakukan dengan mengolah data jawaban dari responden pada setiap dimensi EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi EUCS tersebut.

Interpretasi persentase tingkat kepuasan pengguna ditunjukkan pada tabel V.

TABEL V  
 INTERPRETASI PRESENTASE KEPUASAN PENGGUNA

Interval	Kriteria
76% - 100%	Sangat Puas
51% - 75%	Puas
26% - 50%	Tidak Puas
0% - 25%	Sangat Tidak Puas

4) Analisis TAM

Indikator instrumen pada metode TAM memiliki kemiripan dalam indikator instrumen penelitian yang juga digunakan pada metode EUCS. Dalam aplikasi flip.id, metode technology acceptance model (TAM) menggunakan indikator persepsi terhadap kemudahan (Perceived Ease of Use) dan persepsi terhadap manfaat penggunaan (Perceived Usefulness).

Berikut adalah pengelompokan dimensi dan indikator untuk variabel yang digunakan :

a. Perceived Ease of Use (Kemudahan)

Variabel ini digunakan untuk pengukuran tingkat rasa percaya pengguna terhadap aplikasi flip.id bahwa aplikasi ini mudah untuk digunakan. Indikator untuk variabel ini.

TABEL VI  
 INDIKATOR KEMUDAHAN

Perceived Ease of Use	Jelas dan Mudah Dipahami
	Dapat Dikontrol
	Fleksibel
	Mudah Digunakan

b. Perceived Usefulness (Kegunaan)

Variabel ini digunakan untuk pengukuran tingkat rasa percaya pengguna terhadap aplikasi flip.id bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mobilitas kinerja. Indikator untuk variabel ini.

TABEL VII  
 INDIKATOR KEGUNAAN

Perceived Usefulness	Efektifitas
	Bermanfaat
	Mempercepat Pekerjaan
	Mempermudah Pekerjaan

G. Kesimpulan

Tahapan akhir dari penelitian adalah menarik kesimpulan. Melihat pada hasil analisis data yang telah dilakukan, kesimpulan ini akan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah dijelaskan pada pendahuluan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan data hasil penyebaran kuisioner, responden pada penelitian ini berjumlah 123 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

1) Karakteristik berdasarkan usia

Setelah peneliti melakukan Analisa terhadap responden, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan usia yang ditunjukkan pada tabel VIII.

TABEL VIII  
 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	113 orang	91,90%
26-35 tahun	9 orang	7,30%
36-50 tahun	1 orang	0,80%

2) Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Setelah peneliti melakukan analisa terhadap responden, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang ditunjukkan pada tabel IX.

TABEL IX  
 KARAKTER RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	37 orang	30,1%
Perempuan	86 orang	69,9%

3) Karakteristik berdasarkan lama penggunaan aplikasi flip.id

Setelah peneliti melakukan Analisa terhadap responden, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi seperti yang ditunjukkan pada tabel X.

TABEL X  
 KARAKTER RESPONDEN BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN FLIP.ID

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
< 6 bulan	91 orang	74%
6 bulan – 1 tahun	19 orang	15,4%
>1 tahun	13 orang	10,6%

B. Analisis Data

1) Analisis Presentase

a. Variabel Content

Pada variabel content terdapat 4 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel XI.

TABEL XI  
 VARIABEL CONTENT

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	1.1	3.53	3.73	95%	Sangat Puas
2	1.2	3.43	3.69	93%	Sangat Puas
3	1.3	3.48	3.69	94%	Sangat Puas
4	1.4	3.40	3.69	92%	Sangat Puas
Rata-rata		3.46	3.7	94%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel XI dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap isi yang dimiliki aplikasi flip.id dengan persentase kepuasan 94%.

b. Variabel Accuracy

Pada variabel accuracy terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel XII.

TABEL XII  
 VARIABEL ACCURACY

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X2.1	3.37	3.68	92%	Sangat puas
2	X2.2	3.48	3.69	94%	Sangat puas
3	X2.3	3.58	3.67	98%	Sangat puas
Rata-rata		3.47	3.68	94%	Sangat puas

Tabel XII menerangkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap keakuratan yang dimiliki aplikasi flip.id dengan persentase kepuasan sebesar 94%.

c. Variabel Format

Pada variabel accuracy terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel XIII.

TABEL XIII  
 VARIABEL FORMAT

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X3.1	3.35	3.60	93%	Sangat Puas
2	X3.2	3.30	3.65	92%	Sangat Puas
3	X3.3	3.32	3.71	89%	Sangat Puas
Rata-rata		3.32	3.65	91%	Sangat Puas

Tabel XIII menerangkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap tampilan yang dimiliki aplikasi flip.id dengan persentase kepuasan sebesar 91%.

d. Variabel Ease of Use

Pada variabel ease of use terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel XIV.

TABEL XIV  
 VARIABEL EASE OF USE

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X4.1	3.39	3.71	91%	Sangat Puas
2	X4.2	3.25	3.72	87%	Sangat Puas
3	X4.3	3.27	3.73	88%	Sangat Puas

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
	Rata-rata	3.30	3.72	89%	Sangat Puas

Tabel XIV menerangkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap kemudahan penggunaan yang dimiliki aplikasi flip.id dengan persentase kepuasan sebesar 89%.

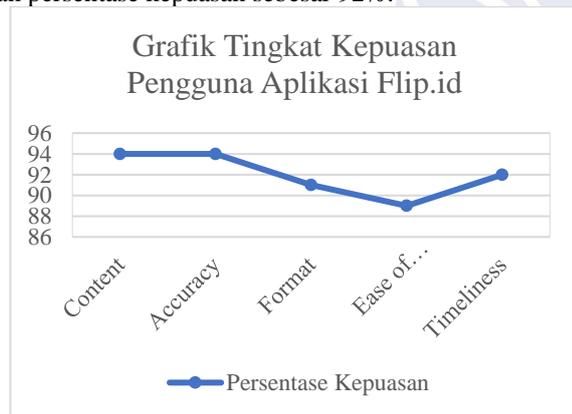
e. Variabel Timeliness

Pada variabel timeliness terdapat 4 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel XV.

TABEL XV  
VARIABEL TIMELINESS

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X5.1	3.47	3.71	94%	Sangat Puas
2	X5.2	3.45	3.72	93%	Sangat Puas
3	X5.3	3.38	3.68	92%	Sangat Puas
4	X5.4	3.39	3.77	90%	Sangat Puas
	Rata-rata	3.42	3.72	92%	Sangat Puas

Tabel XV menerangkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap ketepatan waktu yang dimiliki aplikasi flip.id dengan persentase kepuasan sebesar 92%.



C. Analisis TAM

TABEL XVI  
KOEFSISIEN  
Coefficients

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.061	.720		2.861	.005
Perceived Ease of Use	.556	.061	.721	9.181	.000
Perceived Usefulness	.023	.077	.023	.297	.767

Berdasarkan analisis data memakai SPSS 20, maka didapatkan hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2.061 + 0,556X_1 + 0,023X_2 + \epsilon$$

Persamaan regresi sebelumnya secara parsial menunjukkan adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai constanta adalah 2,061 artinya bila tidak ada perubahan variabel perceived ease of use dan perceived usefulness (nilai X1 dan X2 adalah 0) maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi flip.id yaitu 2.061 satuan.
2. Nilai koefisien regresi perceived ease of use adalah 0,556, artinya jika variabel perceived ease of use (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel perceived usefulness (X2) dan konstanta (a) adalah 0, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi flip.id naik sebesar 0,556%. Bagian ini menunjukkan variabel perceived ease of use berkontribusi bagus bagi kepuasan pengguna, sehingga semakin lengkap perceived ease of use yang diberikan oleh flip.id, maka semakin meningkat juga kepuasan pengguna yang dirasakan.
3. Nilai koefisien regresi perceived usefulness yaitu 0,023 berarti bila variabel perceived usefulness (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel perceived ease of use (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat dengan aplikasi flip.id naik sebesar 0,023%. Hal tersebut menunjukkan bahwa perceived usefulness yang ada, berkontribusi baik untuk kepuasan pengguna, hingga semakin besar perceived usefulness, maka semakin melambung pula kepuasan yang pengguna rasakan.

1) Hasil Uji T (Parsial)

Menurut [10], penggunaan nilai t sebagai pengujian pengaruh perceived ease of use (X1) dan perceived usefulness (X2) kepada variabel terkaitnya memiliki persentase keluhan 5%. Uji ini dikerjakan menyesuaikan dengan table sig untuk masing-masing variabel independen yang taraf signifikannya kurang dari 0,05. Hasilnya ditampilkan pada tabel 16 berikut ini:

TABEL XVII  
HASIL UJI T

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.061	.720		2.861	.005
Perceived Ease of Use	.556	.061	.721	9.181	.000
Perceived Usefulness	.023	.077	.023	.297	.767

Tabel XVII dengan memperhatikan kolom t, baris, dan sig bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Perceived Ease Of Use Terhadap Penerimaan Sistem (H1)

Variabel perceived ease of use berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan sistem atau kepuasan pengguna pada flip.id. Hal ini terlihat dari signifikansi perceived ease of use (X1)  $0,000 < 0,05$ , serta nilai  $t = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 123-2-1) = (0,025; 120) = 1.98397$

Jadi, nilai t hitung lebih besar dari t hitung ( $9.181 > 1.98397$ ), berarti  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima. Dengan begitu hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh perceived ease of use terhadap penerimaan sistem atau kepuasan pengguna secara parsial diterima.

2. Pengaruh Variabel Perceived Usefulness Terhadap Penerimaan Sistem ( $H_2$ )

Variabel perceived usefulness berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan sistem atau kepuasan pengguna pada flip.id. Hal ini diperoleh dari signifikansi perceived usefulness (X2)  $0,767 < 0,05$ , dan nilai  $t = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 123-2-1) = (0,025; 120) = 1.98397$

Sehingga nilai t hitung lebih besar dari t hitung ( $0,297 > 1.98397$ ), berarti  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_2$  diterima. Dengan begitu hipotesisnya memiliki arti terdapat dampak perceived usefulness terhadap penerimaan sistem atau kepuasan pengguna secara parsial diterima.

2) Hasil Uji F (Simultan)

Menurut [10], uji F dipakai dalam pengukuran besaran efek secara berulang variabel independen terhadap variabel dependen (Y). Jika nilai sig F hitung  $> F_{tabel}$  berarti model yang dirumuskan sudah benar. Nilai F hitung  $> F_{tabel}$  berarti model regresi sesuai dengan pengaruh secara bersamaan, dan melihat nilai  $F_{tabel} = (k; n - k) = (2; 123-2) = (2; 121) = 3,07$  dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil uji F disajikan pada tabel XVIII di bawah ini:

TABEL XVIII  
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.426	2	64.713	70.750	.000 <sup>b</sup>
	Residual	109.761	120	.915		
	Total	239.187	122			

- a. Dependent Variable: Penerimaan Sistem
- b. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use

Hasil pengujian berdasarkan tabel di atas menerangkan bahwa nilai F hitung sebesar 70,750 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,07 yang berarti nilai F hitung  $> F_{tabel}$  atau  $70,750 > 3,07$ , dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_3$  diterima. Dengan begitu dapat dikatakan variabel perceived ease of use (X1) dan perceived usefulness (X2) berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap penerimaan sistem atau kepuasan pengguna pada flip.id.

3) Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diterapkan dalam pengukuran seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikatnya dengan nilai koefisien sebesar nol dan satu. Hasil uji  $R^2$  disajikan pada tabel XIX di bawah ini:

TABEL XIX  
MODEL SUMMARY

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.541	.533	.956

- a. Predictors: (Constant), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use

Pada tabel 18 menerangkan nilai koefisiensi determinasi dapat dilihat pada nilai Adjusted R Square yakni 0,533. Dengan begitu kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terkait adalah sebesar 53,3%, sedangkan sisanya yaitu 46,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan pada hasil analisa yang telah diterangkan adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi flip.id memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi flip.id telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya.
2. Aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam aplikasi flip.id berdasarkan analisis EUCS dan Technology Acceptance Model (TAM) adalah pada aspek kemudahan penggunaan, kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi.
3. Aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya dalam aplikasi flip.id berdasarkan analisis EUCS dan TAM adalah pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang user friendly, dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi.

REFERENSI

- [1] Utami DN.2020.Sekilas tentang Flip.id, Agen Reksa Dana yang 'Bersitegang' dengan Sinarmas di <https://market.bisnis.com/read/20200528/92/1245795/sekilas-tentang-flip.id-agen-reksa-dana-yang-bersitegang-dengan-sinarmas>. akses 7 Januari 2021.
- [2] Prehanto, D. R., Indriyanti, A. D., Permadi, G. S., Vitadiar, T. Z., & Jayanti, F. D. Library book modeling data using the association rule method with apriori algorithm in determining book placement and analysis of book loans. International Journal of Advanced Science and Technology, 29(5). 2019.
- [3] Lovelock, C, dan John Wirtz., "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga. 2011.
- [4] Prehanto, D. R., Indriyanti, A. D., Mashuri, C., & Permadi, G. S.. Soil Moisture Prediction using Fuzzy Time Series and Moisture sensor Technology on Shallot Farming. E3S Web of Conferences, 125,23002. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/201912523002>. 2019.
- [5] Davis, F.D. A Technology acceptance model for empirically testing new-end user information systems: Theory and Result. Unpublished

- Ph.D. Dissertation, Sloan: Sloan School of Management, Massachusetts Institut of Technology (MIT). 1986.
- [6] Doll, W. J. and Torkzadeh, G. The measurement of end-user computing satisfaction: theoretical and methodological issues. *MIS quarterly*, pages 5–10. 1991.
- [7] Doll W, Raghunathan T, Lim J, Gupta Y. A confirmatory factor analysis of the user information satisfaction instrument. *Inform Syst Res* 1995;6(2):177–88. 2012.
- [8] Setyoningrum, N. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 4(1), 17-21. 2020.
- [9] Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566-579. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>.2012.
- [10] Pardede, Ratlan. Manurung, Renhard. “Analisis Jalur”. Jakarta: Rineka Cipta. 2014.

