

Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan

Juwita Ajeng Pratiwi¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

¹juwita.18055@mhs.unesa.ac.id

²ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak— Aplikasi PNM Digi Karyawan dirancang oleh PT. PNM Mekaar Persero untuk memudahkan karyawan melakukan absensi dan beberapa layanan administrasi untuk kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi dan masih banyak lagi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dalam menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna agar menjadi masukan untuk perusahaan dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi PNM Digi Karyawan. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction*. Untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian, dilakukan penyebaran kuisioner penelitian kepada Karyawan dengan mengadopsi dimensi dari metode *End User Computing Satisfaction* yaitu dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use* dan *Timeliness*. Didapatkan hasil bahwa karyawan PT. PNM Mekaar merasa sangat puas dalam menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan presentase seluruh dimensi bernilai diatas 80% yaitu dimensi *Content* 87,6%, dimensi *Accuracy* 85,3%, dimensi *Format* 88,8%, dimensi *Easy of Use* 85,46% dan dimensi *Timeliness* 86% dengan dimensi yang berpengaruh secara signifikan yaitu dimensi *Content* dan dimensi *Timeliness*.

Kata Kunci— PNM Digi Karyawan, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna, PT. PNM Mekaar

I. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi di zaman sekarang sangat berpengaruh di berbagai bidang, termasuk dalam sektor industri[1]. Dari perusahaan swasta, industri rumahan hingga perusahaan dalam negeri banyak yang memilih menggunakan teknologi dalam mendukung kinerja perusahaan karena dapat meningkatkan hasil produksi dan dapat memasarkan produk/jasa yang ditawarkan dengan lebih efisien. Kondisi pandemi yang semakin meluas membuat pemerintah Indonesia harus melakukan tindakan dan membentuk kebijakan-kebijakan untuk mengendalikan mobilitas masyarakat dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) maupun dengan melakukan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengendalikan mobilitas masyarakat. Adanya kebijakan tersebut berdampak terhadap banyak sektor, salah satu diantaranya sektor industri[2][3].

Kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dimasa pandemi menyebabkan perusahaan harus membuat kebijakan baru yang sejalan dengan kebijakan pemerintah.

Karena banyak perusahaan yang memiliki pekerja berskala besar, maka perusahaan harus membuat kebijakan yang meminimalisir jumlah pekerja yang ada, namun tidak melakukan pemberhentian kerja karena dapat menurunkan produktifitas perusahaan. Maka dari itu, perusahaan dapat menerapkan sistem kerja bergantian dan sebagian Bekerja Dari Rumah[4]. Hal ini dirasa belum berjalan dengan baik karena sering terjadi miskomunikasi antar pekerja satu dengan pekerja lainnya, dan yang utama tidak semua jenis pekerjaan bisa dikerjakan dari rumah.

Salah satu perusahaan yang menerapkan kebijakan Bekerja Dari Rumah yakni PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar (PERSERO) atau biasa disebut PNM Mekaar. Perusahaan ini merupakan perusahaan pinjaman yang berdiri dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sejak tahun 1997 dengan jumlah karyawan 49.162 hingga tahun 2021. PT. PNM Mekaar Persero memiliki cabang disetiap kecamatan di beberapa wilayah di Indonesia dengan masing-masing satu kantor disetiap cabang. Untuk mewujudkan visinya sebagai Lembaga pembiayaan yang terpandang dalam menambah nilai manfaat secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM) yang berlandaskan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang Baik ditengah kondisi pandemi, PT. PNM Mekaar Persero memfasilitasi karyawannya dengan aplikasi mobile PNM Digi Karyawan. PNM Digi Karyawan merupakan aplikasi layanan administrasi karyawan milik PT. PNM Mekaar Persero yang dirancang khusus untuk karyawan PT. PNM Mekaar Persero yang dapat digunakan salah satunya untuk melakukan presensi. Selain presensi, aplikasi yang diluncurkan pada penghujung kuartal I 2020 ini terdiri dari banyak menu, yang pertama menu Karyawan yang memiliki fitur PNM EDS, Presensiku, Kantor PNM, PNM Survey dan PNM Events. Kemudian beberapa menu lainnya antara lain Kebutuhan Harian, Investasi, Hiburan, Tagihan, PNM Clubs, PNM Salam dan Koperasi Karyawan yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi karyawan. Banyaknya fitur yang terdapat dalam aplikasi PNM Digi Karyawan, masih belum memenuhi kriteria kebijakan yang ditentukan oleh pemerintah dikarenakan presensi karyawan masih harus dilakukan di kantor cabang dan tidak bisa dilakukan secara jarak jauh dari rumah, sehingga penerapan sistem bekerja secara gantian dan atau sistem bekerja dari rumah tidak berjalan sesuai rencana.

Banyak model evaluasi dengan ketentuan dan kriteria yang berbeda [5]. Metode *End User Computing Satisfaction* menitikberatkan dari sisi kepuasan pemakai aplikasi

berdasarkan variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu[6][7][8]. Digunakan metode tersebut karena penilaiannya dilakukan dari tingkat kinerja sistem menurut pembeli/pengguna sistem yang dinilai.

Peneliti ingin melakukan evaluasi kepuasan dengan menggunakan metode *EUCS* terhadap karyawan PT. PNM Mekaar pada aplikasi PNM Digi Karyawan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan karyawan sesuai dimensi-dimensi pada model End User Computing Satisfaction yakni isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna system[9][10]. Serta didasarkan pada dua variabel yakni variabel dependen dan independen terkait aplikasi. Penggunaan *End User Computing Satisfaction* pada penelitian karena metode ini evaluasi dilakukan berdasarkan pandangan pengguna aplikasi[6]. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Metode *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pnm Digi Karyawan".

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif menggunakan metode penelitian deskriptif dimana menjelaskan secara seadanya suatu variabel atau kondisi. Pada proses penelitian tahapan yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi masalah, melakukan studi literatur, menyusun kuisioner, mengumpulkan data, menganalisis data dan evaluasi, kemudian mendapatkan hasil.

A. Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah dilakukan untuk menemukan permasalahan yang terdapat pada objek yang akan diteliti untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuisioner.

B. Studi Literatur

1) Pnm Digi Karyawan

PNM Digi Karyawan merupakan aplikasi yang tersambung pada HRIS (Human Resource Information System) SDM-nya PNM. Karyawan bisa melakukan absen melalui aplikasi PNM Digi Karyawan [17].

2) Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tanggapan yang diungkapkan oleh pengguna sistem setelah menggunakan sistem [18]. Dinyatakan puas apabila pengguna merasa senang dalam menggunakan sistem, sebaliknya dikatakan tidak puas jika pengguna menyatakan rasa kekecewaan dalam menggunakan sistem.

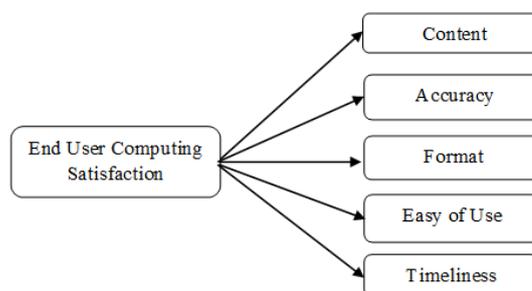
Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terdapat banyak cara pengukuran yang dapat dilakukan salah satunya menggunakan *End User Computing Satisfaction* [9].

3) *EUCS*

Menurut Doll & Torkzadeh (1998), pengertian End User Computing Satisfaction (*EUCS*) dalam aplikasi adalah melakukan evaluasi secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi. Kepercayaan terhadap aplikasi atau sistem yang mudah digunakan menjadi titik fokus konsep awal kepuasan pengguna. Evaluasi menggunakan metode *EUCS* ini memusatkan pada kepuasan pengguna aplikasi dengan melakukan pengukuran pada isi, keakuratan, *format*, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu [5].

4) Dimensi *Eucs*

Dalam penelitian Doll & Torkzadeh metode yang digunakan adalah metode *EUCS* yang memiliki 5 dimensi yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (format), *easy of use* (kemudahan sistem) dan *timeliness* (ketepatan waktu) seperti pada Gbr. 1 [12].



Gbr. 1 Model Penelitian *EUCS*

Untuk mengetahui lima dimensi berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pengguna perlu dilakukan uji hipotesis. Sehingga dari dimensi-dimensi tersebut akan dijelaskan kemudian ditarik hipotesis untuk dapat dilakukan pengujian. Berikut penjelasan dimensi metode *EUCS* menurut Doll & Torkzadeh [12] :

1) Dimensi *Content*

Dimensi *Content* menilai tingkat kepuasan pemakai berdasarkan isi atau informasi yang dalam aplikasi. Tingkat kepuasan pengguna dikatakan tinggi apabila isi atau informasi yang disajikan semakin informatif. Maka, hipotesis berikut dirumuskan :

H1. Dimensi *Content* (X1) memiliki pengaruh variabel dependen

2) Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* menilai keakuratan data dari yang dikerjakan oleh sistem. Semakin sedikit terjadi kesalahan menunjukkan bahwa sistem semakin akurat. Oleh karena itu, dirumuskan hipotesis berikut :

H2. Dimensi *accuracy* (X2) memiliki pengaruh pada variabel dependen (Y)

3) Dimensi Format

Penilaian dimensi format ditinjau dari tata letak, tampilan dan keindahan yang digunakan pada aplikasi sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H3. Dimensi *format* (X2) memiliki pengaruh pada variabel dependen (Y)

4) Dimensi Easy of Use

Tingkat kemudahan pengguna aplikasi yang akan digunakan sebagai pengukur dalam dimensi Easy of Use. Sehingga hipotesis yang relevan adalah sebagai berikut :

H4. Dimensi *easy of use* (X2) memiliki pengaruh pada variabel dependen (Y)

5) Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness menilai tingkat kepuasan kecepatan aplikasi saat memberikan timbal balik kepada pengguna. Oleh karena itu, hipotesis berikut dirumuskan :

H5. Dimensi *timeliness* (X2) memiliki pengaruh pada variabel dependen (Y)

C. Penentuan Populasi dan Sampel

Penelitian ini menentukan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan Area Nganjuk 1 yang meliputi cabang Jaticalen, Gondang, Kertosono, Patianrowo dan Baron yang berjumlah 50 karyawan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner bernilai skala 1-5 yang disebarluaskan yang disusun peneliti berdasarkan pada 5 dimensi metode EUCS.

D. Penyusunan Kuisioner

Kuisioner yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan data terdiri dari dua variabel. Yaitu variabel independen yang terdiri dari dimensi metode EUCS sebagai alat menentukan kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan[12]. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang ditanggung oleh pemakai aplikasi PNM Digi Karyawan.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuantitatif diperoleh dari para Karyawan PT. PNM Mekaar Persero yang menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan yang bekerja di Area Nganjuk 1 yang meliputi cabang Jaticalen, Gondang, Kertosono, Patianrowo dan Baron yang berjumlah 50 karyawan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner bernilai skala 1-5 yang disebarluaskan yang disusun peneliti berdasarkan pada 5 dimensi metode EUCS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Statistik Deskriptif

Uji analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan variabel pada penelitian[15]. Pada Tabel I menampilkan hasil analisis Statistik Kuisioner.

TABEL I
ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Profil	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	50	100%
Laki-Laki	0	0%
Usia		
18-19	11	22%
20-21	16	34%
22-23	20	40%
24-25	1	2%
26-27	2	4%
Domisili		
Kec. Nganjuk	6	12%
Kec. Sukomoro	2	4%
Kec. Rejoso	5	10%
Kec. Gondang	4	8%
Kec. Jaticalen	4	8%
Kec. Baron	4	8%
Kec. Patianrowo	3	6%
Kec. Pace	5	10%
Kec. Kertosono	1	2%
Kec. Lengkong	2	4%
Kec. Loceret	2	4%
Kec. Ngluyu	1	2%
Kec. Tanjunganom	4	8%
Kec. Bagor	4	8%
Kec. Wilangan	3	6%
Kantor Cabang		
Patianrowo	5	10%
Gondang	6	12%
Kertosono	11	22%
Jaticalen	20	40%
Baron	8	16%

Tabel I menunjukkan data profil responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, domisili dan kantor cabang. Pada penelitian ini 100% responden berjenis kelamin perempuan karena pada area kerja Nganjuk 1 semua karyawannya perempuan.

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan agar dapat melakukan pengukuran instrumen variabel pada kuisioner. Uji validitas dengan cara Korelasi Product Moment Pearson. Pengujian dikatakan valid apabila nilai *r*-Tabel kurang dari nilai *Pearson Correlation*[10].

Untuk memperoleh nilai *r*-tabel dari *df* (derajat kebebasan) adalah menggunakan rumus $df = n - 2$, dimana *n* merupakan jumlah sampel. Maka diperoleh *r*-tabel = 0,279 dengan taraf signifikan 0,05.

Instrumen atau pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *R* Hitung lebih besar daripada nilai *R* Tabel. Dari hasil pengujian pada Tabel II didapatkan hasil bahwa nilai *R* Hitung seluruh instrumen mampu mencapai angka diatas *R* Tabel, hal ini menyatakan instrumen variabel yang digunakan dalam kuisioner penelitian ini bersifat valid.

TABEL II
UJI VALIDITAS

Variabel	Dimensi	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Independen (X)	Content (X1)	Informasi yang diberikan oleh aplikasi cukup lengkap (C1)	0,881	0,279	Valid
		Isi informasi sesuai dengan kebutuhan (C2)	0,890	0,279	Valid
		Fitur yang ada pada system cukup lengkap (C3)	0,854	0,279	Valid
	Accuracy (X2)	Sistem jarang mengalami <i>error</i> (A1)	0,714	0,279	Valid
		Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> (A2)	0,654	0,279	Valid
		Informasi keluaran dari sistem sesuai dengan yang anda masukkan (A3)	0,824	0,279	Valid
		Sistem dapat diandalkan (A4)	0,793	0,279	Valid
	Format (X3)	Jenis dan ukuran huruf dapat dibaca dengan jelas (F1)	0,757	0,279	Valid
		Pemilihan warna yang baik pada sistem (F2)	0,800	0,279	Valid
		Terdapat informasi pada setiap pilihan menu (F3)	0,808	0,279	Valid
		Tampilan sistem PNM Digi Karyawan yang konsisten (F4)	0,849	0,279	Valid
		Struktur menu yang teratur (F5)	0,826	0,279	Valid
		Sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas (F6)	0,800	0,279	Valid
	Easy of Use (X4)	Sistem mudah digunakan (E1)	0,755	0,279	Valid
		Mudah dalam menghubungi pihak instansi melalui fitur yang ada (E2)	0,823	0,279	Valid
		Mudah dalam menggunakan semua layanan administrasi (E3)	0,901	0,279	Valid
	Timeliness (X5)	Sistem memberikan informasi yang terbaru (T1)	0,910	0,279	Valid
		Sistem cepat dalam merespon perintah (T2)	0,902	0,279	Valid
Sistem memberikan pemberitahuan yang cepat saat terjadi kesalahan penggunaan sistem (T3)		0,895	0,279	Valid	
Dependen (Y)		Sistem PNM Digi Karyawan dapat dikatakan berhasil dalam memberikan layanan administrasi (Y1)	0,896	0,279	Valid
		Saya merasa puas dengan kinerja dari aplikasi PNM Digi Karyawan (Y2)	0,939	0,279	Valid
		Aplikasi PNM Digi Karyawan sudah memberikan layanan yang memuaskan (Y3)	0,877	0,279	Valid

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen memiliki 5 instrumen yang merupakan dimensi dari metode EUCS, sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dirasakan oleh pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan.

C. Uji Realibitas

Uji reliabilitas dilakukan agar mengetahui tingkat konsisten kuisioner. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* tidak lebih kecil atau setara dengan 0,6, maka dikatakan reliabel [11].

Untuk memudahkan mengetahui tingkat konsisten kuisioner pada penelitian ini, berikut terdapat Tabel III yang digunakan sebagai talak ukur tingkat hubungan reliabilitas.

TABEL III
TINGKAT HUBUNGAN RELIABILITAS

No.	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Sedang
4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel IV. Menunjukkan hasil 2 variabel mempunyai hubungan pada tingkat kuat,

sedangkan 4 variabel lainnya hubungannya berada pada tingkat sangat kuat.

TABEL IV
UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah Instrumen	Kriteria
Content	0,846	3	Sangat Kuat
Accuracy	0,709	4	Kuat
Format	0,890	6	Sangat Kuat
Easy of Use	0,758	3	Kuat
Timeliness	0,881	3	Sangat Kuat
Dependen	0,889	3	Sangat Kuat

D. Analisis Multikolinearitas

Uji multikolinieritas menurut Ghozali bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dan variabel dependen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas jika angka pada *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dengan angka pada VIF lebih kecil dari 10 [19].

TABEL V
ANALISIS MULTIKOLINEARITAS

Variabel	Statistik Kolinearitas	
	Tolerance	VIF
Content	0,176	5,678
Accuracy	0,341	2,931
Format	0,169	5,916
Easy of Use	0,339	2,946
Timeliness	0,380	2,635

Dari pengujian Tabel V didapatkan hasil apabila kelima variabel tidak mengalami multikolinearitas karena memenuhi syarat analisis multikolinearitas.

E. Analisis Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak ketidak samaan dari residual. Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas [19].

Pada Tabel VI, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penelitian ini tidak mengalami Heteroskedastisitas.

TABEL VI
ANALISIS HETEROSKEDASTISITAS

Variabel	Signifikan
Content	0,338
Accuracy	0,582
Format	0,864
Easy of Use	0,210

Variabel	Signifikan
Timeliness	0,064

F. Analisis Autokorelasi

Analisis Autokorelasi bertujuan untuk menunjukkan ada atau tidak pengganggu pada periode t dan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya) dengan cara melakukan uji Durbin – Watson (DW test). Analisis dilakukan dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus 4-dU dan dinyatakan tidak terdapat Autokorelasi jika angka DW (Durbin Watson) tidak kurang dari dU (Durbin Upper) dan tidak lebih dari (4-dU) [20].

TABEL VII
ANALISIS AUTOKORELASI

Model	R	R Hitung	Koefisien Determinasi	Estimasi Standar Kesalahan	Durbin-Watson
1	.880 ^a	.774	.748	1.024	1.964

Hasil Tabel VII menunjukkan nilai DW adalah 1,964. Jika dilakukan perhitungan diperoleh hasil :

$$4 - dU = 4 - 1,7708 = 2,2292$$

Jadi, $dU < DW < (4-dU) = 1,7708 < 1,964 < 2,2292$ artinya penelitian ini tidak mengalami Autokorelasi.

G. Analisis Normalitas

Analisis normalitas menurut Ghozali memiliki tujuan untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Kriteria pengujian uji Kolmogorov-Smirnov adalah nilai probabilitas (sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal [19].

TABEL VIII
UJI ONE-SAMPEL KOLMOGOROV-SMIRNOV

		Residual Tidak Standar
Kolmogorov-Smirnov ^a	Statistik	.200
	df	50
	Signifikansi	.000
Shapiro-Wilk	Statistik	.940
	df	50
	Signifikansi	.013
a. Koreksi Signifikansi Lilliefors		

Tabel VIII merupakan hasil pengujian Kolmogorov Smirnov dengan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 yaitu 0,000. Dapat dikatakan uji normalitas gagal dan penelitian dinyatakan tidak normal. Untuk mengatasi hal tersebut,

peneliti melakukan pengujian ulang One-Sampel Kolmogorov-Smirnov dan didapatkan hasil pada Tabel IX.

TABEL IX
 UJI ULANG ONE-SAMPEL KOLMOGOROV-SMIRNOV

		Residual Tidak Standar
Kolmogorov-Smirnov ^a	Statistik	.170
	df	50
	Signifikansi	.001
Shapiro-Wilk	Statistik	.927
	df	50
	Signifikansi	.004
a. Koreksi Signifikansi Lilliefors		

Melihat hasil pengujian yang kedua nilai signifikannya 0,001 dan masih dibawah 0,05 maka dinyatakan distribusi data residual masih tidak normal.

Jika distribusi data residual tidak menunjukkan hasil yang normal, diperbolehkan menggunakan asumsi Central Limit Theorem yang menyatakan banyaknya kapasitas penelitian tidak sedikit ($n > 30$), oleh karena itu asumsi normalitas diperbolehkan untuk tidak dipedulikan [16]. Theorema Limit Sentral sudah bisa digunakan sebagai alat ukur sampel minimal 30 dan dibuktikan dengan ukuran sampel diatas 20, distribusi normal dapat digunakan sebagai pendekatan distribusi binomial [17].

H. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dilakukan agar mengetahui prediksi pergantian angka variabel dependen jika angka independen ditambah atau dikurangi. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan persamaannya yaitu [13]:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

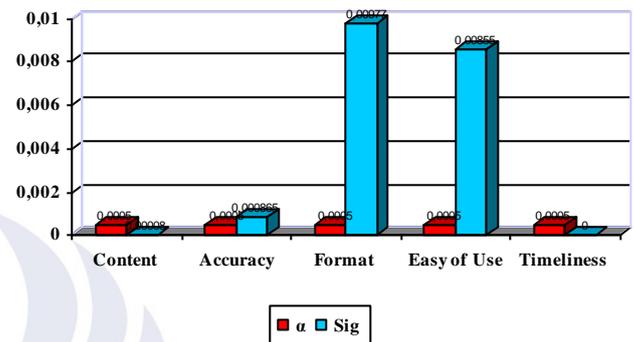
- Y = Variabel Dependen Kepuasan Pengguna
- α = Konstanta
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi
- X_1 = Variabel Independen *Content*
- X_2 = Variabel Independen *Accuracy*
- X_3 = Variabel Independen *Format*
- X_4 = Variabel Independen *Easy of Use*
- X_5 = Variabel Independen *Timeliness*
- e = Error atau faktor gangguan yang mempengaruhi Y

Analisis Regresi Linear dilakukan agar dapat memprediksi pengaruh terhadap variabel independent dari variabel dependen. Tabel X merupakan hasil pengujian regresi linear berganda.

TABEL X
 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Model	Unstandarized Coeffisients	VIF
	B	
Constant	0,633	0,623
Content	0,526	0,008
Accuracy	-0,019	0,865
Format	-0,003	0,977
Easy of Use	-0,021	0,855
Timeliness	0,491	0,000

Grafik Regresi Linier Berganda



Gbr 2. Grafik Regresi Linear Berganda

Gbr 2. merupakan grafik hasil variabel independen yang didapat dari regresi dan terlihat ada tiga variabel yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai $\alpha = 5\%$ dikarenakan nilai signifikansi tiga variabel tersebut kurang dari 0.05. Berikut model persamaan regresi linear yang terbentuk :

$$Y = 0,633 + 0,526 X_1 + (-0,019) X_2 + (-0,003) X_3 + (-0,021) X_4 + 0,491 X_5 + e$$

I. Uji parsial (T)

Uji Parsial berdasarkan [21] merupakan uji pengaruh variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) menggunakan nilai T. Uji parsial digunakan agar mengetahui dampak variabel independent terhadap variabel dependennya secara parsial atau keseluruhan [21].

Uji parsial pada penelitian ini mendapatkan hasil pengujian seperti pada Tabel XI.

TABEL XI
 UJI HIPOTESIS

No.	Variabel	Hipotesis	T Tabel	T Hitung	Hasil
1.	Content	H ₁	2,41413	4,792	Ditolak
2.	Accuracy	H ₂	2,41413	-0,171	Diterima
3.	Format	H ₃	2,41413	-0,074	Diterima
4.	Easy of Use	H ₄	2,41413	-0,184	Diterima
5.	Timeliness	H ₅	2,41413	4,448	Ditolak

J. Uji Simultan (F)

Uji Simultan menurut [21] merupakan pengukuran yang digunakan pada pengukuran besaran dampak secara berulang variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji ini digunakan agar mengetahui dampak variabel independent kepada variabel dependen secara bersamaan. Apabila nilai sig Fhitung > Ftabel menandakan bahwa rumusan model yang dibentuk sudah benar [21].

Pengujian hipotesis secara simultan pada penelitian ini diperoleh nilai signifikan 0,000 artinya kurang dari 0,05 dan F hitung 30,094 lebih tinggi dari F tabel yaitu 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kelima variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan [21].

K. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan agar dapat mengidentifikasi tentang kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen. Dinyatakan kuat jika nilai dari koefisien determinasi tidak kurang dari 0,05. Pengujian ini menghasilkan nilai diperoleh hasil uji dengan nilai koefisien determinasi lebih besar dari 0,5 yaitu 0,748 menyatakan jika variabel independen mempengaruhi dengan kuat kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan seperti pada Tabel XII dibawah ini [13].

TABEL XII
UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R Hitung	Koefisien Determinasi
1	0,774	0,748

Untuk mengetahui besarnya presentase tingkat kepuasan pengguna, dilakukan perhitungan berdasarkan jumlah skor pengumpulan data pada setiap variabel.

a).Variabel Content (X1)

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X1} \times N \\ &= 5 \times 3 \times 50 \\ &= 750 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 657

- c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 657 / 750 \times 100\% \\ &= 87,6 \% \end{aligned}$$

b).Variabel Accuracy (X2)

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X2} \times N \\ &= 5 \times 4 \times 50 \\ &= 1000 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X2) adalah 853

- c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 853 / 1000 \times 100\% \\ &= 85,3 \% \end{aligned}$$

c).Variabel Format (X3)

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X3} \times N \\ &= 5 \times 6 \times 50 \\ &= 1500 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X3) adalah 1332

- c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 1332 / 1500 \times 100\% \\ &= 88,8 \% \end{aligned}$$

d).Variabel Easy of Use (X4)

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X1} \times N \\ &= 5 \times 3 \times 50 \\ &= 750 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 641

- c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 641 / 750 \times 100\% \\ &= 85,46 \% \end{aligned}$$

e).Variabel Timeliness (X5)

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) (ΣSK)

$$\begin{aligned} \Sigma SK &= \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X1} \times N \\ &= 5 \times 3 \times 50 \\ &= 750 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 645

- c. Menentukan presentase (P)

$$\begin{aligned} P &= \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\% \\ &= 645 / 750 \times 100\% \\ &= 86 \% \end{aligned}$$

Tabel XIII berikut merupakan rentang presentase yang digunakan dalam penelitian ini.

TABEL XIII
RENTANG PRESENTASE

No.	Presentase	Tingkat Hubungan
1.	80% - 100%	Sangat Puas
2.	60% - 79%	Puas
3.	40% - 59%	Cukup Puas
4.	20% - 39%	Tidak Puas
5.	0% - 19%	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil perhitungan dari seluruh variabel didapatkan nilai presentase yang sangat puas karena setiap variabel menghasilkan nilai presentase diatas 80% disajikan pada Tabel XIV.

TABEL XIV
PRESENTASE TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

No.	Variabel	Jumlah Instrumen	Presentase	Kriteria
1.	Content	3	87,6 %	Sangat Puas

No.	Variabel	Jumlah Instrumen	Presentase	Kriteria
2.	Accuracy	4	85,3 %	Sangat Puas
3.	Format	6	88,8 %	Sangat Puas
4.	Easy of Use	3	85,46 %	Sangat Puas
5.	Timeliness	3	86 %	Sangat Puas

IV. KESIMPULAN

Hasil pengujian menghasilkan nilai presentase dimensi Content 87,6%, dimensi Accuracy 85,3%, dimensi Format 88,8%, dimensi Easy of Use 85,46% dan dimensi Timeliness 86%. Nilai tersebut menunjukkan apabila karyawan PT. PNM Mekaar cukup banyak yang merasa sangat puas dengan aplikasi PNM Digi Karyawan

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa hanya dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dari lima dimensi yaitu dimensi *Content* (X1) dan dimensi *Timeliness* (X5). Tiga dimensi sisa lainnya yaitu dimensi *Accuracy* (X2), *Format* (X3) dan *Easy of Use* (X4) tidak memiliki nilai yang menunjukkan adanya pengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan.

V. SARAN

- Perlu dilakukan pengukuran dengan metode yang berbeda untuk mendapatkan hasil pengukuran yang bervariasi.
- Perlu ada peningkatan dalam hal menu atau fitur yang lebih dibutuhkan karyawan yakni absensi kerja yang masih harus dilakukan dikantor. Mungkin dapat dengan dilakukan dengan memasukkan *id* karyawan atau *check in* dalam metode kalender digital.

REFERENSI

- [1] N. Kinanti, A. Putri1, and A. Dwi, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, pp. 78–84, 2021, [Online]. Available: <https://siakadu.unesa.ac.id>.
- [2] W. N. W. Hashim, M. R. Othman, S. Madian, and M. I. Syafiq, "Evaluation of End-user Satisfaction among Employees Participating in a Web-based Needs Assessment Inventory," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 97, pp. 766–770, 2013, doi: 10.1016/j.sbspro.2013.10.299.
- [3] P. Nerisafitra and F. A. Susanto, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Menggunakan Website Pembelajaran dengan Technology Acceptance Model (TAM)," *J. Inf. Eng. Educ. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 97–100, 2019, doi: 10.26740/jieet.v3n2.p97-100.
- [4] A. Y. Rahmawati and A. D. Indriyanti, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT . Taspem KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 01, pp. 28–31, 2021.
- [5] F. S. Bawardi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [6] D. P. Rini, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan 'LINKAJA' di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 13, no. 3, pp. 189–207, 2019.
- [7] M. U. H. Uzir *et al.*, "Applied Artificial Intelligence and user satisfaction: Smartwatch usage for healthcare in Bangladesh during COVID-19," *Technol. Soc.*, vol. 67, no. July, p. 101780, 2021, doi: 10.1016/j.techsoc.2021.101780.
- [8] M. R. Kamal, T. Dyatmika, and S. Bakhri, "Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction Untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning," *IC-Tech*, vol. 15, no. 1, p. 7, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.stmik-wp.ac.id/index.php/icttech/article/view/84>.
- [9] R. R. Wijayanti, O. Ardiarisca, and R. Putra, "Evaluasi Kepuasan Pengguna M-Payment sebagai Alat Pembayaran Online di Indonesia," *J. Appl. Account. Tax.*, vol. 6, no. 1, pp. 11–22, 2021, doi: 10.30871/jaat.v6i1.2793.
- [10] R. D. Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Flip.id* Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, pp. 2274-3993, 2021.
- [11] A. Dwi Ayu Rinjani and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, 2021.
- [12] Y. Sutanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika dengan Metode EUCS Berbasis CMS," *Informatika*, vol. 2, no. 1, p. 242535, 2015.
- [13] E. F. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118.
- [14] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [15] D. Abdurahman and B. Budiman, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *INFOTECH J.*, vol. 6, pp. 10–17, 2020.
- [16] I. Alwi, "Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika

- dan Analisis Butir,” *Form. J. Ilm. Pendidik. MIPA*, vol. 2, no. 2, pp. 140–148, 2015, doi: 10.30998/formatif.v2i2.95.
- [17] Fauzi, “TOP Digital Awards 2021: Digitalisasi Layanan, PNM Kembangkan ‘Super App’ PNM Digi,” *[Online]*, 2021. <https://www.itworks.id/46492/top-digital-awards-2021-digitalisasi-layanan-pnm-kembangkan-super-app-pnm-digi.html> (accessed May 22, 2022).
- [18] Machmud. R, *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- [19] P. M. Bisnis, P. S. Manajemen, F. Bisnis, and J. Siwalankerto, “Niken Nanincova,” vol. 7, no. 2, 2019.
- [20] G. Mardiatmoko, “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L .*]) The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts),” vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020.
- [21] Pardede, Ratlan. Manurung, Renhard. “Analisis Jalur”. Jakarta: Rineka Cipta. 2014

