

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Rohmatus Sholihah¹, Aries Dwi Indriyanti²

^{1,2}Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

¹rohmatius.18057@mhs.unesa.ac.id

³ariesdwi@unesa.ac.id

Abstrak— Teknologi komunikasi memainkan peran penting dalam kehidupan kita. Contohnya adalah penggunaan teknologi komunikasi yang disebut *smartphone*. *Smartphone* dapat membantu orang terhubung terlepas dari jarak, ruang, atau waktu. *Smartphone* merupakan sesuatu yang krusial bagi mahasiswa untuk menunjang aktivitas akademik di kampus. Seringkali mahasiswa mendapatkan berkas-berkas dalam bentuk *hardcopy*, sehingga mahasiswa akan merasa cukup kesulitan untuk membawa berkas-berkas tersebut. Dengan permasalahan tersebut mahasiswa dapat memanfaatkan aplikasi CamScanner pada *smartphone* untuk *men-scan* semua berkas manual menjadi bentuk digital tanpa harus mengantri ke tempat fotokopi. Kepuasan pengguna dengan kinerja sistem adalah tolok ukur untuk menerapkan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi CamScanner. Faktor yang dibahas dalam metode TAM diantaranya adalah faktor *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Using*. Sedangkan faktor yang digunakan pada metode EUCS diantaranya adalah *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timelines*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 mahasiswa dari Jawa Timur. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan menggunakan *software SmartPLS* didapatkan hasil bahwa 93,75% pengguna aplikasi CamScanner berada dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci— CamScanner, Kepuasan, Pengguna, TAM, EUCS

I. PENDAHULUAN

Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi dengan cepat dan akurat, teknologi komunikasi memainkan peran yang semakin penting. Orang dapat berinteraksi satu sama lain tanpa memandang jarak, tempat, atau waktu berkat teknologi komunikasi saat ini. Berbagai fungsi alat komunikasi ini dapat digabungkan menjadi sebuah perangkat komunikasi *smartphone*. *Smartphone* atau biasa disebut ponsel pintar memiliki berbagai fitur mutakhir, resolusi, dan lain sebagainya serta memiliki fungsi seperti sebuah komputer.

Kehadiran *smartphone* dapat membawa beragam keuntungan serta kemudahan bagi penggunaannya, khususnya bagi kalangan pelajar atau mahasiswa. Bagi mahasiswa ponsel pintar merupakan hal yang sangat krusial karena semua hal dapat disimpan kedalam teknologi tersebut. Selain itu mahasiswa juga dapat memanfaatkan *smartphone* untuk menunjang aktivitas akademik di kampus. Seringkali

mahasiswa mendapatkan berkas-berkas dalam bentuk *hardcopy*, sehingga mahasiswa akan merasa cukup kesulitan untuk membawa berkas-berkas tersebut. Mahasiswa dapat memanfaatkan aplikasi CamScanner pada *smartphone* untuk *men-scan* semua berkas manual menjadi bentuk digital tanpa harus mengantri ke tempat fotokopi.

CamScanner merupakan aplikasi pemindai objek (Foto, Artikel, Makalah atau Berkas dokumen) dan mengonversi objek ke format digital. CamScanner bekerja dengan cara yang hampir sama seperti alat pemindai biasa dengan menggunakan aplikasi foto atau kamera ponsel cerdas Anda untuk memindai objek dan mengonversinya ke format digital. [1]. Selain itu CamScanner memiliki berbagai fitur yang dapat membantu penggunaannya, Sehingga menjadikan aplikasi CamScanner banyak diminati mahasiswa. CamScanner memiliki 100 juta lebih pengguna di Play Store dengan rating 4,8/5,0 dan 3 juta ulasan. Aplikasi CamScanner diciptakan dan dikembangkan oleh *CamSoft Information*. Aplikasi CamScanner adalah scanner dan penyimpanan file portable dengan hasil scan yang keluar sangat jernih dan mirip seperti ketika menggunakan alat scan biasa. Selain itu aplikasi ini menawarkan berbagai manfaat diantaranya memindai objek dan merubahnya menjadi file berformat JPEG HD atau PDF, mengkonversi file, impor gambar, impor berkas, pindai KTP, mengubah gambar menjadi teks, dan banyak lainnya.

Kepuasan pengguna menjadi tolok ukur terhadap suatu aplikasi sebagai bahan evaluasi bagi pengembang yang nantinya dapat meningkatkan kualitas aplikasi tersebut [2]. Kepuasan pengguna adalah umpan balik atau *feedback* dari pengguna saat menggunakan sistem dan merupakan penilaian atas manfaat sistem yang dapat digunakan sebagai acuan atau tolok ukur untuk meningkatkan kinerja sistem. Informasi yang dirancang untuk perancang sistem [3]. Kepuasan adalah perasaan yang berasal dari penilaian terhadap apa yang dipersepsikan terhadap harapan, terkait dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa [4]. Oleh karena itu, perlu adanya analisa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi CamScanner agar mengetahui hal apa saja yang diinginkan oleh pengguna.

Melakukan suatu analisis biasanya memerlukan metode yang digunakan untuk mengolah/mengubah data numerik menjadi data yang dapat memberikan informasi yang berguna. [5]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User*

Computing Satisfaction (EUCS). *Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan pertama kali pada tahun 1989 oleh Davis [6]. Menurut Davis, TAM adalah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dalam penggunaan teknologi informasi [7]. TAM memiliki beberapa variabel, antara lain: persepsi kemanfaatan (*Perceived of Usefulness*), Kemudahan penggunaan sistem (*Perceived Ease of Used*), dan sikap terhadap penggunaan (*Attitude toward Using*) [8]. Sehingga dari masing-masing variabel menjadikan penggunaan metode TAM sesuai dengan kebutuhan guna mengetahui kepuasan pelanggan mengenai teknologi yang digunakan [9]. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) diperkenalkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dengan 12 indikator dan skala likert [10]. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yaitu dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yaitu *Content* (isi), *Format* (bentuk), *Accuracy* (akurasi), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timelines* (ketepatan waktu) [11].

Pada penelitian sebelumnya [12]. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner pada pengguna aplikasi Traveloka. Penelitian ini mencapai hasil yang diperoleh dengan metode EUCS Variabel Konten (X1), Variabel *Format* (X3), Variabel *Ease of Use* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka (Y), sedangkan menggunakan metode TAM semua hipotesis mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)".

II. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif. Adapun tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya:

1) *Mengidentifikasi masalah*: Langkah pertama dalam penelitian ini adalah merumuskan atau identifikasi masalah. Masalah dalam penelitian merupakan serangkaian kondisi yang memerlukan diskusi, pemecahan masalah atau pengambilan keputusan dan pengumpulan serta analisis data [13]. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana analisis kepuasan pengguna aplikasi *CamScanner* menggunakan metode TAM dan EUCS?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *CamScanner*?
3. Bagaimana rekomendasi aplikasi *CamScanner* setelah dilakukan analisis menggunakan metode TAM dan EUCS?

2) *Study Literatur*: Studi literatur adalah studi yang dilakukan dengan mengumpulkan buku dan jurnal dalam jumlah besar yang berhubungan dengan tujuan dan masalah penelitian. Studi literatur dimaksudkan demi menyajikan berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari/diolah sebagai acuan untuk membahas hasil penelitian [12].

3) *Membuat Kuesioner Penelitian*: Membuat kuesioner adalah langkah pengambilan data dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang peneliti tuju. Kuesioner dapat bersifat terbuka ataupun tertutup dan dapat disampaikan langsung kepada responden atau dikirim melalui Internet atau juga dapat dikirim melalui kantor pos. Peneliti menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Forms* yang dibagikan kepada pengguna aplikasi *CamScanner* hingga 100 responden. Dengan berfokus pada penentuan skala pengukuran jawaban untuk kuesioner menggunakan Skala likert biasanya dipakai untuk mengukur perilaku, pendapat, serta persepsi pribadi/individu. Tingkat respon skala likert ditunjukkan pada Tabel 1.

TABEL 1
 SKALA LIKERT

Jawaban	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Setelah menyebarkan kuesioner untuk penelitian, data dianalisis dengan uji validasi konvergen, uji nilai *Ave Variance Extracted* (AVE), uji validitas diskriminan, uji reliabilitas konstruk, uji inner model kemudian uji hipotesis (uji t dan uji F) pada variabel TAM dan EUCS memanfaatkan *software* yang bernama *SmartPLS 3.0* lalu dibuatkan kesimpulan.

B. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini bersifat tak terbatas, dan jumlah serta karakteristik responden tidak diketahui secara absolut.

Sampel pada penelitian ini yaitu mahasiswa yang berasal dari Jawa Timur yang memakai *CamScanner*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Paul Leedy [14].

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (p)(1 - P)$$

Sehingga :

$$n = \left(\frac{1,96}{0,05}\right)^2 (0,5)(1 - 0,5)$$

$$n = 96,4$$

n adalah ukuran sampel. Nilai tingkat kepercayaan saat memutuskan sampel mana yang akan digunakan adalah $z = 1,96$ atau 95%, yang dapat memberikan *trade-off* antara akurasi dan keandalan. Margin of error atau e untuk penelitian ini masing-masing ditetapkan sebesar 0,05 dan 5%. Nilai P maksimum adalah 0,5 karena jumlah anggota dalam populasi penelitian ini tidak diketahui. Berdasarkan perhitungan, jumlah responden dibulatkan menjadi 100 responden.

C. Variabel Penelitian

Variabel dan indikator yang akan digunakan sebagai dasar penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3 diantaranya variabel, kode dan indikator penelitian metode TAM dan metode EUCS.

TABEL 2
VARIABEL, KODE DAN INDIKATOR PENELITIAN METODE TAM

Variabel	Kode	Indikator
Perceived Usefulness (X1)	PU1	Mempercepat pekerjaan
	PU2	Meningkatkan efektivitas
	PU3	Bermanfaat
	PU4	Memudahkan pekerjaan
Perceived Ease Of Use (X2)	PEU1	Jelas dan mudah dipahami/dimengerti
	PEU2	Mudah digunakan
	PEU3	Kemudahan dipelajari
	PEU4	Mudah sehingga mahir
Attitude Toward Using (X3)	ATU1	Menarik
	ATU2	Senang Menggunakan
	ATU3	Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja

Variabel, kode dan indikator yang akan digunakan sebagai dasar penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini diantaranya variabel, kode dan indikator penelitian metode EUCS.

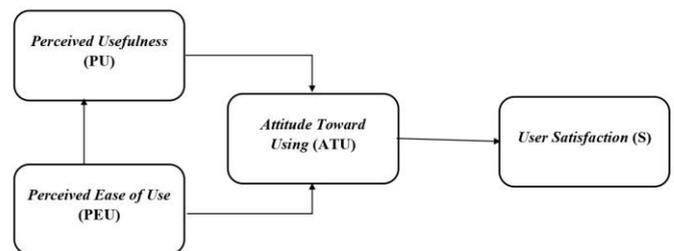
TABEL 3
VARIABEL, KODE DAN INDIKATOR PENELITIAN METODE EUCS

Variabel	Kode	Indikator
Content (X4)	C1	Sesuai dengan Kebutuhan
	C2	Kelengkapan informasi petunjuk penggunaan
	C3	Informasi petunjuk penggunaan yang tepat
Format (X5)	F1	Konsistensi layout
	F2	Kesesuaian warna tampilan
	F3	Ukuran huruf normal (jelas dan terbaca)
Accuracy (X6)	A1	Fitur yang diklik menampilkan halaman yang sesuai
	A2	Ketepatan dalam menscan objek/dokumen/gambar hanya yang benar-benar dibutuhkan
Ease Of Use (X7)	E1	Mudah saat mendownload
	E2	User friendly
	E3	Mudah diakses

Variabel	Kode	Indikator
Timelines (X8)	T1	Waktu menampilkan beranda cukup cepat
	T2	Responsif tinggi
	T3	Cepat dalam mendownload dokumen
Satisfaction (Y)	S1	Dapat diandalkan kapan saja dan dimana saja
	S2	Sesuai kebutuhan
	S3	Aman digunakan

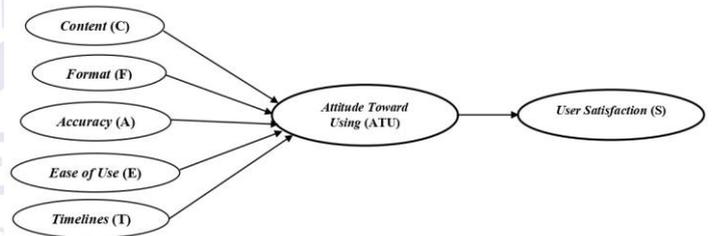
D. Hipotesis Penelitian

Analisis ini memakai desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis korelasi sebab akibat antara satu variabel terhadap variabel lainnya [12]. Gambar 1 berikut merupakan hipotesis penelitian berdasarkan model TAM.



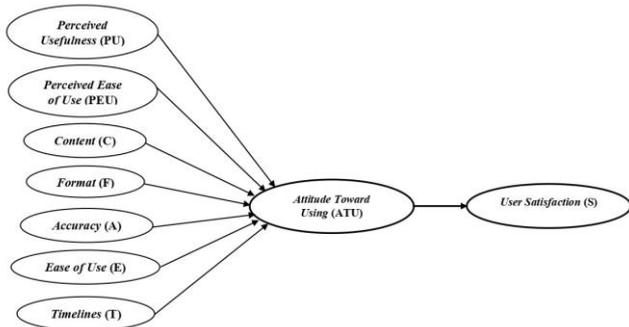
Gbr. 1 Model Technology Acceptance Model

Gambar 2 merupakan hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS.



Gbr. 2 Model End-User Computing Satisfaction

Dengan melihat penelitian sebelumnya yang menggabungkan antara model TAM dan EUCS untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem. Maka dapat dibangun sebuah model yang bisa mengakomodasi kedua hal tersebut dengan pengintegrasian antar variabel dalam kedua model. Seperti pada gambar 3 berikut.



Gbr. 3 Integrasi Model TAM dan EUCS

Berdasarkan gambar 3 dapat dibuat hipotesis sebagai dasar pengolahan data menggunakan software SmartPLS 3.0, antara lain :

- H1 : Adanya pengaruh antara *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H2 : Adanya pengaruh antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H3 : Adanya pengaruh antara *Content* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H4 : Adanya pengaruh antara *Format* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H5 : Adanya pengaruh antara *Accuracy* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H6 : Adanya pengaruh antara *Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H7 : Adanya pengaruh antara *Timelines* terhadap *Attitude Toward Using* pengguna aplikasi CamScanner.
- H8 : Adanya pengaruh antara *Attitude Toward Using* terhadap *User Satisfaction* pengguna aplikasi CamScanner.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti memakai kuesioner yang sesuai untuk mengukur variabel TAM dan EUCS. Bagian pertama kuesioner berisi informasi tentang data responden yang melingkupi jenis kelamin, umur dan lama penggunaan CamScanner (Tabel 4).

TABEL 4
INFORMASI PROFIL RESPONDEN

Kategori	Klasifikasi	Presentase
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	20,8%
	2. Perempuan	79,25%
Umur	a. 18 tahun	5,9%

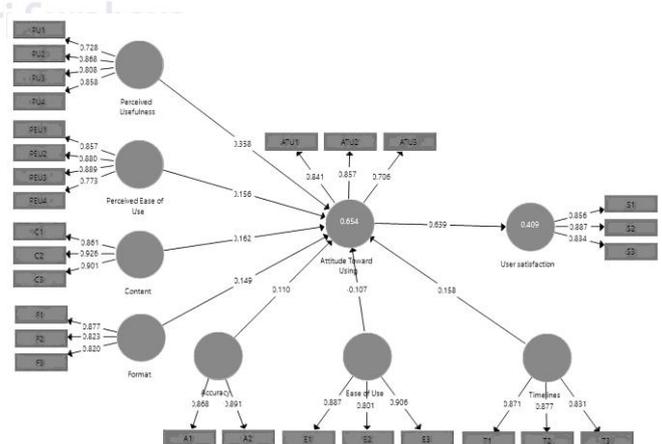
Kategori	Klasifikasi	Presentase
	b. 19 tahun	10,9%
	c. 20 tahun	7,9%
	d. 21 tahun	26,7%
	e. 22 tahun	43,6%
	f. 23 tahun	3%
	g. 24 tahun	2%
	Lama Penggunaan CamScanner	1. > 6 bulan
2. 6 bulan – 1 tahun		21,8%
3. > 1 tahun		60,4%

Tabel 4 menunjukkan bahwa di antara 100 responden dalam analisis ini, 80% atau 80 responden perempuan, dan sisanya 20% atau 20 adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan usia terdapat 6 responden yang berumur 18 tahun, 11 responden berumur 19 tahun, 8 responden berumur 20 tahun, 27 responden berumur 21 tahun, 44 responden berumur 22 tahun, 3 responden berumur 23 tahun dan 2 responden berumur 24 tahun. Berdasarkan lama penggunaan aplikasi CamScanner terdapat 18 responden dengan lama penggunaan kurang dari 6 bulan, 22 responden dengan lama penggunaan 6 bulan sampai 1 tahun, dan 60 responden dengan lama penggunaan lebih dari 1 tahun.

Bagian kedua kuesioner berisi tentang pernyataan indikator dari variabel TAM dan EUCS, bagian ini menggunakan 5 skala Likert sesuai dengan Tabel 1. Pengujian hipotesis pada penelitian ini akan dilakukan dengan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0.

A. Uji Validitas Konvergen

Uji Validitas Konvergen dipergunakan untuk menunjukkan bahwa pernyataan di setiap variabel bisa dipahami oleh responden sesuai yang dimaksudkan peneliti [15]. Uji validitas konvergen bisa di ketahui pada nilai *outer-loading*. Validitas yang dapat diterima sesuai dengan *software* SmartPLS yaitu $\geq 0,7$ atau 70%. Berdasarkan kuesioner didapatkan hasil seperti pada gambar 4 dibawah ini.



Gbr. 4 Uji Validitas Konvergen

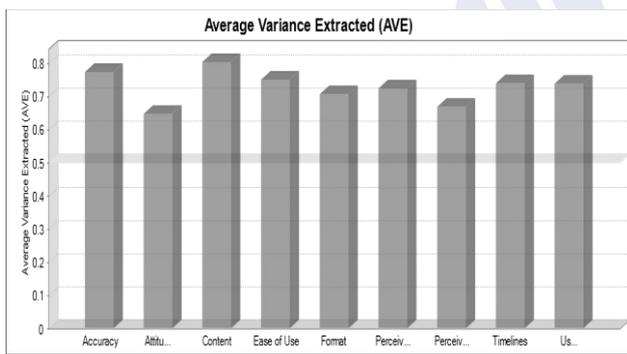
Berdasarkan hasil uji validitas konvergen, semua indikator pernyataan pada kuesioner memiliki nilai $\geq 0,7$ oleh sebab itu, semua pernyataan tersebut bisa digunakan dalam analisis ini.

TABEL 5
UJI VALIDITAS KONVERGEN

Variabel	Keterangan
Perceived Usefulness (PU)	Valid
Perceived Ease of Use (PEU)	Valid
Content (C)	Valid
Format (F)	Valid
Accuracy (A)	Valid
Ease of Use (E)	Valid
Timelines (T)	Valid

B. Uji Nilai Ave Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE mewakili varians atau variasi dari variabel manifes yang bisa dimiliki oleh struktur yang mendasarinya. Oleh karena itu, semakin besar varians variabel manifes yang dapat ditampung dalam struktur laten, maka semakin besar pula representasi variabel manifes dalam struktur laten. Nilai AVE dikatakan valid jika memiliki nilai $> 0,5$. Nilai AVE didapat dari jumlah kuadrat *outer loading* dibagi dengan *error*



Gbr. 5 Hasil Ave Variance Extracted

Berdasarkan hasil yang diuji didapatkan hasil bahwa semua konstruk atau variabel mempunyai nilai AVE $> 0,5$ artinya nilai AVE pada penelitian ini mempunyai ukuran *convergent validity*.

C. Uji Validitas Diskriminan

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan bahwa semua konstruk di setiap model laten berbeda dari variabel lain. Pengujian validitas diskriminan diperoleh dari tabel *cross-loading*.

TABEL 6
UJI VALIDITAS DISKRIMINAN

	A	ATU	C	E	F	PEU	PU	T	S
A1	0,868	0,532	0,619	0,603	0,659	0,554	0,432	0,538	0,578
A2	0,891	0,583	0,480	0,426	0,858	0,481	0,436	0,471	0,552
ATU1	0,513	0,841	0,548	0,433	0,495	0,546	0,555	0,487	0,469
ATU2	0,595	0,857	0,606	0,445	0,579	0,593	0,613	0,517	0,555
ATU3	0,409	0,706	0,408	0,522	0,361	0,545	0,489	0,441	0,518
C1	0,558	0,640	0,861	0,619	0,552	0,693	0,491	0,621	0,642
C2	0,545	0,555	0,926	0,523	0,479	0,626	0,451	0,528	0,506
C3	0,562	0,550	0,901	0,558	0,502	0,650	0,497	0,540	0,483
E1	0,486	0,485	0,468	0,887	0,428	0,592	0,532	0,532	0,641
E2	0,503	0,482	0,569	0,801	0,493	0,548	0,506	0,595	0,709
E3	0,518	0,526	0,612	0,906	0,390	0,719	0,616	0,527	0,616
F1	0,753	0,522	0,546	0,453	0,877	0,451	0,338	0,511	0,551
F2	0,761	0,489	0,363	0,321	0,823	0,374	0,344	0,344	0,429
F3	0,672	0,507	0,532	0,490	0,820	0,509	0,389	0,499	0,523
PEU1	0,495	0,633	0,613	0,666	0,467	0,857	0,718	0,501	0,565
PEU2	0,464	0,573	0,677	0,644	0,366	0,880	0,650	0,503	0,407
PEU3	0,503	0,616	0,636	0,619	0,489	0,889	0,659	0,475	0,487
PEU4	0,537	0,548	0,579	0,508	0,480	0,773	0,529	0,394	0,495
PU1	0,342	0,488	0,340	0,438	0,252	0,473	0,728	0,458	0,399
PU2	0,470	0,653	0,513	0,551	0,423	0,730	0,868	0,435	0,513
PU3	0,378	0,572	0,463	0,562	0,330	0,668	0,808	0,320	0,403
PU4	0,410	0,523	0,417	0,528	0,365	0,562	0,858	0,437	0,462
T1	0,503	0,473	0,477	0,508	0,476	0,442	0,396	0,871	0,574
T2	0,468	0,504	0,483	0,581	0,432	0,465	0,424	0,877	0,605
T3	0,500	0,561	0,654	0,546	0,479	0,508	0,465	0,831	0,599
S1	0,459	0,572	0,444	0,602	0,388	0,413	0,363	0,612	0,856

	A	ATU	C	E	F	PEU	PU	T	S
S2	0,609	0,553	0,609	0,761	0,590	0,572	0,547	0,603	0,887
S3	0,593	0,521	0,532	0,583	0,570	0,502	0,505	0,565	0,834

Berdasarkan hasil pengujian validitas diskriminan pada Tabel 6 diatas, memperlihatkan nilai indikator *cross-loading* pada variabel tersebut paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

D. Uji Reliabilitas Konstruk

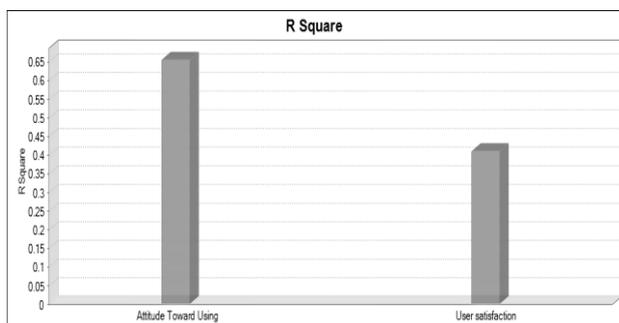
Setelah mendapatkan hasil dari uji validitas diskriminan dan telah dinyatakan valid, selanjutnya dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Pengujian ini dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability* untuk setiap variabel laten > dari 0,7.

TABEL 7
UJI RELIABILITAS KONSTRUK

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Accuracy	0,707	0,872
Attitude toward Using	0,723	0,845
Content	0,878	0,925
Ease of Use	0,832	0,900
Format	0,792	0,878
Perceived Ease of Use	0,872	0,913
Perceived Usefulness	0,833	0,889
Timelines	0,824	0,895
User Satisfaction	0,822	0,894

E. Uji Inner Model

Uji inner model dilakukan dengan melakukan pengujian R². Pengujian R² diklasifikasikan menjadi 3 kategori yaitu dapat dikatakan kuat jika nilainya > 0,67, moderat jika nilainya > 0,33 dan < 0,67, lemah jika > 0,19 dan < 0,33.



Gbr. 6 Uji Inner Model

Berdasarkan gambar 6 dapat diketahui bahwa nilai R² variabel *attitude toward using* memiliki nilai 0,65 maka dapat dikategorikan sebagai moderat. Begitu juga dengan variabel *User Satisfaction* memiliki nilai 0,4 maka dikategorikan sebagai moderat. Karena masing-masing variabel memiliki nilai > 0,33 dan < 0,67.

F. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan langkah terakhir dalam analisis ini. Uji hipotesis memiliki tingkat signifikan sebesar 0,05 atau 5% dengan mencari nilai koefisien dengan t-hitung dan t-tabel yang dibandingkan sehingga nilai koefisien dikatakan signifikan. Pada penelitian ini nilai t tabel sebesar 1,986.

TABEL 8
HASIL PATH COEFFICIENT

Hipotesis	Relasi	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics ((O/STDEV))</i>	<i>P Values</i>	<i>Status</i>
H1	Accuracy -> Attitude toward Using	0,580	0,698	0,110	Ditolak
H2	Attitude toward Using -> User Satisfaction	0,646	9,375	0,000	Diterima
H3	Content -> Attitude toward Using	0,698	2,237	0,000	Diterima
H4	Ease of Use -> Attitude toward Using	-0,108	0,822	0,218	Ditolak
H5	Format -> Attitude toward Using	0,162	2,307	0,000	Diterima
H6	Perceived Ease of Use -> Attitude toward Using	0,524	6,723	0,001	Diterima

Hipotesis	Relasi	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Status
H7	Perceived Usefulness -> Attitude toward Using	0,365	3,151	0,002	Diterima
H8	Timeliness -> Attitude toward Using	0,149	4,227	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil *path coefficient* pada Tabel 8, maka dapat disimpulkan hasil analisa berdasarkan hipotesis yang sudah dibuat, yaitu sebagai berikut :

H1 : Tidak adanya pengaruh antara *Accuracy* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Accuracy* terhadap *Attitude toward using* sebesar 1,110 (tidak signifikan). Artinya t statistik < 1,986 dan *p value* > 0,05.

H2 : Adanya pengaruh antara *Attitude toward using* terhadap *User Satisfaction*. Karena nilai koefisien *Attitude toward using* terhadap *User Satisfaction* sebesar 9,375 (signifikan). Artinya nilai t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

H3 : Adanya pengaruh antara *Content* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Content* terhadap *Attitude toward using* sebesar 2,237 (signifikan). Artinya t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

H4 : Tidak Adanya pengaruh antara *Ease of Use* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Ease of Use* terhadap *Attitude toward using* sebesar 0,822 (tidak signifikan). Artinya t statistik < 1,986 dan *p value* > 0,05.

H5 : Adanya pengaruh antara *Format* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Format* terhadap *Attitude toward using* sebesar 2,307 (signifikan). Artinya t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

H6 : Adanya pengaruh antara *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude toward using* sebesar 6,723 (signifikan). Artinya t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

H7 : Adanya pengaruh antara *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Perceived*

Usefulness terhadap *Attitude toward using* sebesar 3,151 (signifikan). Artinya t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

H8 : Adanya pengaruh antara *Timelines* terhadap *Attitude toward using*. Karena nilai koefisien *Timelines* terhadap *Attitude toward using* sebesar 4,227 (signifikan). Artinya t statistik > 1,986 dan *p value* < 0,05.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi CamScanner menggunakan metode TAM dan EUCS yang sudah peneliti lakukan dengan menyebar kuesioner pada 100 mahasiswa yang berasal dari Jawa Timur. Dapat diambil kesimpulan, dari 8 hipotesis yang diuji ada hipotesis yang diterima dan ada juga yang tidak diterima. Diantaranya 5 hipotesis yang diterima yaitu H2, H3, H5, H6, H7 sedangkan 2 hipotesis yang tidak diterima yaitu H1 dan H4. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai t statistik *Attitude toward using* terhadap *User Satisfaction* sebesar 9,375, nilai t statistik *Content* terhadap *Attitude toward using* sebesar 2,237, nilai t statistik *Format* terhadap *Attitude toward using* sebesar 2,307, nilai t statistik *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude toward using* sebesar 6,723, nilai t statistik *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude toward using* sebesar 3,151, nilai t statistik *Timelines* terhadap *Attitude toward using* sebesar 4,227. Dan hipotesis yang ditolak berasal metode EUCS yaitu variabel *Accuracy* terhadap *Attitude toward Using* dengan nilai t statistik sebesar 0,696 dan variabel *Ease of Use* terhadap *Attitude toward Using* yang memiliki nilai t statistik sebesar 0,822.

Aplikasi CamScanner memiliki tingkat kepuasan sebesar 93,75% yang tergolong dalam kategori "Sangat Puas". Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi CamScanner berjalan efektif dan efisien sesuai fungsinya, dan pengguna sangat senang dengan penggunaannya. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna CamScanner pada metode TAM adalah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Attitude Toward Using*. Sedangkan faktor pada metode EUCS diantaranya adalah *Content*, *Format*, dan *Timelines*.

Saran untuk penelitian selanjutnya, penelitian selanjutnya sebaiknya memakai jumlah populasi yang lebih besar sehingga dapat mewakili total populasi, atau dengan menggunakan metode yang berbeda yang digunakan sebagai perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yang menaungi CamScanner adalah perusahaan dapat selalu meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi CamScanner untuk memberikan kepuasan pelanggan serta agar dapat mempertahankan kepercayaan pengguna aplikasi CamScanner.

REFERENSI

- [1] A. P. Wayan, "Kupas Tuntas Aplikasi CamScanner pada Smartphone," *Ilmuti.org*, vol. 10, no. 1, pp. 1-10, 2017.
- [2] Nurohman and Nurhayati, "Academic Information System User Satisfaction Model Using Technology Acceptance Model (TAM) With

- End-User Computing Satisfaction (EUCS) Modification,” *International Journal of Multi Science*, vol. 1, pp. 34-45, 2021.
- [3] K. A. P. Nanda and D. I. Aries, “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya,” *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, vol. 2, pp. 78-84, 2021.
- [4] D. Rezki and R. Dedy, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 2, pp. 19-26, 2021.
- [5] R. Sambodo, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104-114, 2021.
- [6] F. D. Davis, A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results, Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, 1986.
- [7] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, 2007.
- [8] “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik,” *SATIN – Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 06, pp. 96-105, 2020.
- [9] A. Prabandaru, “Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction Studi Kasus: Industrial Property Administration System (IPAS) Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia,” pp. 1-149, 2019.
- [10] J. William and T. Gholamreza, “The Measurement of End-User Computing,” *Journal MIS Quarterly*, vol. 12, pp. 259-274.
- [11] E. Rena, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Use Dengan Attitude Towards Using Sebagai Variabel Intervening,” *Ekobis Dewantara*, vol. 3, pp. 39-51, 2020.
- [12] U. A. Muhammad and S. K. Igantius, “Analisis Sensitivitas Respon Pasar Terhadap Perubahan Desain Sepeda Motor Honda Beat,” *Jurnal Manajemen Dewantara*, vol. 2, pp. 46-54, 2018.
- [13] R. S. N. Ahmad, “Identifikasi Permasalahan Penelitian,” *Journal of Education*, vol. 2, pp. 13-19, 2021.
- [14] N. Dien and H. fareza, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 2, pp. 22-37, 2021.
- [15] A. Salem, A. Ibrahim, A. Ali, H.-S. Ahmed and B. Amiya, “Integrating Technological Acceptance Model and End-User satisfaction to Explain the Intention to Continue Using Car Navigation Systems in UAE,” *International Journal of Recent Technology and Engineering*, vol. 8, pp. 628-634, 2019.