

# Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) berdasarkan Perspektif Pengguna

Eva Istianah<sup>1</sup>, Wiyli Yustanti<sup>2</sup>

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

<sup>1</sup>[eva.17051214053@mhs.unesa.ac.id](mailto:eva.17051214053@mhs.unesa.ac.id)

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

**Abstrak**— Aplikasi Jenius merupakan aplikasi perbankan revolusioner yang telah dilengkapi kartu kredit Visa guna membantu nasabah saat melakukan aktivitas finansial dari satu tempat atau *smartphone*, seperti halnya menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan agar lebih aman, cerdas, dan simple. Selama pandemic Covid-19, jumlah pengguna aplikasi Jenius terus meningkat, sehingga dilakukan penilaian kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu aplikasi serta menjadikan bahan evaluasi perusahaan dalam meningkatkan layanan aplikasi. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi jenius. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* kepada pengguna aplikasi jenius yang berdomisili di Surabaya dan sekitarnya menggunakan teknik pengambilan sampel khusus pada sampel 100 responden. Kuesioner disusun dengan menggunakan dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis Chi Square. Hasil, 1) Dapat ditentukan dari data survey yang diolah bahwa perhitungan *range* tertinggi 4,58 sedangkan nilai terendah *range* 3,80 yang berarti pengguna terhadap aplikasi Jenius berada dalam kategori Sangat Puas 2) Hasil yang didapatkan dari perhitungan uji chi square yaitu, terdapat 31 hipotesis awal ditolak dan 17 hipotesis awal diterima. Artinya terdapat 31 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jenius.

**Kata Kunci**— Kepuasan Pengguna, Aplikasi Jenius, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

## I. PENDAHULUAN

Saat ini, semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dirasa dapat membantu bank dalam memberikan layanan kepada para nasabahnya, contohnya yaitu mesin ATM. Donal C. Wetzel adalah penemu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) untuk pertama kalinya di tahun 1968 yang berasal dari Amerika Serikat. Tidak hanya ATM, implementasi teknologi informasi saat ini bisa melalui banyak hal lainnya, salah satu contohnya yaitu *Mobile Banking*.

Di Indonesia pengguna *mobile banking* kian hari semakin berkembang pesat, sampai pada tahun 2020 pengguna *mobile banking* diperkirakan mengalami peningkatan dari 36 juta menjadi 88 juta pengguna secara keseluruhan [1]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyaknya nasabah yang memanfaatkan layanan *mobile banking* dalam melakukan

transaksi hariannya, sehingga bank perlu untuk fokus dan memperhatikan kepuasan nasabahnya yang mana kepuasan nasabah bergantung pada kualitas dari layanan yang disediakan. Salah satu bank yang memanfaatkan inovasi dari teknologi tersebut yaitu Jenius BTPN.

Jenius merupakan aplikasi perbankan revolusioner yang telah dilengkapi kartu kredit Visa untuk aktivitas perbankan milik BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) guna membantu memudahkan nasabah saat melakukan aktivitas finansial dari satu tempat atau *smartphone*, seperti halnya menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan agar lebih aman, cerdas, dan simple [2]. Jumlah pengguna aplikasi jenius meningkat 27 persen menjadi 3,1 juta di tengah tantangan pandemi Covid-19 [3].

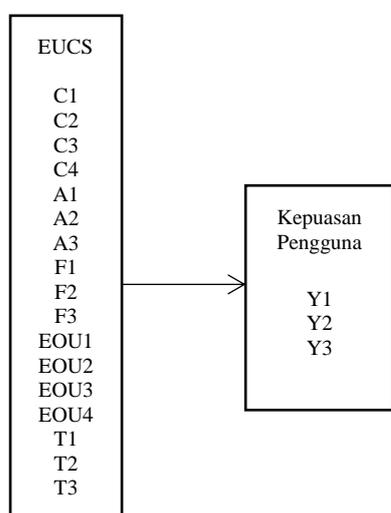
Dengan banyaknya jumlah pengguna itu, jenius mengalami tantangan dalam memberikan kualitas pelayanan. Fenomena yang dihadapi oleh PT. BTPN pada aplikasi jenius dalam memberikan pemenuhan kualitas pelayanan kepada nasabah yang sampai saat ini belum terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan dan selalu menuai kritikan dari nasabah untuk memperbaiki layanan yang belum berorientasi pada kualitas layanan. Bukti bahwa kualitas layanan kurang dirasakan oleh nasabah yaitu aplikasi jenius kurang aman, sering terjadi error saat melakukan transaksi, serta aplikasi sering lambat saat diakses. Permasalahan ini tentu harus diperbaiki oleh perusahaan, karena akan berdampak pada kelangsungan bisnis pada masa mendatang. PT. BTPN (Jenius) perlu melakukan strategi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi serta untuk mempertahankan bisnis dalam jangka panjang. Mengingat Jenius adalah media PT. BTPN dalam menjalankan aktivitas bisnis, maka mengukur kualitas layanan adalah salah satu strategi yang bisa dilakukan Jenius untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan adalah salah satu strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dalam jangka panjang.

Doll dan Torkzadeh (1988) menjelaskan bahwa EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) merupakan satu diantara banyaknya penggunaan model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi. EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel dengan 17 butir pertanyaan didalamnya, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)

[4]. Hasil pengukuran dapat digunakan acuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas aplikasi Jenius. Perbaikan kualitas aplikasi melalui fitur – fitur layanan aplikasi dapat meningkatkan performa aplikasi dalam melayani pengguna. Hal ini tentu akan membuat pengguna Jenius merasa senang dan puas terhadap layanan yang didapatkan.

Kotler dan Keller menjelaskan kepuasan pelanggan yaitu perasaan kecewa atau senang orang yang tumbuh sesudah membandingkan kinerja layanan atau produk yang diharapkan dengan yang diperoleh [5]. Peningkatan rasa kepuasan pelanggan dapat mengurangi timbulnya keluhan dari pelanggan, selain itu peningkatan rasa kepuasan pelanggan juga mampu menimbulkan loyalitas pelanggan [6]. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga dimensi yaitu *customer expectation*, *perceived quality*, *perceived value* [7].

Berdasarkan penjabarkan teori diatas, dapat diketahui bahwa ada keterkaitan antara EUCS terhadap kepuasan pengguna. Dari keterkaitan tersebut, dibawah ini merupakan gambar kerangka konseptual penelitian ini :



Gbr 1. Kerangka konseptual Model

Beberapa penelitian dengan metode serupa pernah dilakukan sebelumnya diantaranya yaitu oleh Muhammad Aja Sugandi dan R.M. Nasrul Halim (2020) yang menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan mahasiswanya dalam menggunakan aplikasi *Mobile Universitas Bina Darma*. Hasil yang didapat setelah dilakukan analisis menggunakan statistik yaitu 70 dari 100 mahasiswa puas dengan aplikasi tersebut. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita & Dewi Suhartin Ningsih (2020) yang membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-learning Vilep* menggunakan EUCS di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 352 dan dianalisis menggunakan statistik. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat menunjukkan adanya tingkat kepuasan pengguna *e-learning Vilep* yang terpenuhi secara simultan untuk semua variabel, dan hal ini menunjukkan

bahwa variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sebesar 85,4%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aja Sugandi dan Dien Novita, diperoleh kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem dapat diukur dengan menggunakan lima variabel EUCS *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Kedua studi tersebut mengukur dan menganalisis kepuasan pengguna secara statistik dengan EUCS.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan prespektif pengguna, guna mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan mengukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jenius di kota Surabaya dan sekitarnya. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta pedoman bagi perusahaan dalam pengembangan aplikasi kedepannya.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berupa *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Singrimbun dan Efendi menyatakan bahwa *eksplanatory research* adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk menelaah hubungan sebab akibat antar variabel berdasarkan uji hipotesis yang sudah dirumuskan [8]. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan proses pengumpulan, analisa, dan penyajian data secara numerik [9].

### A. Identifikasi Variabel

Sugyono mengemukakan bahwa variabel penelitian adalah atribut, karakteristik, dan nilai dari objek, kegiatan, atau individu dengan berbagai variasi yang diidentifikasi peneliti untuk penelitian dan digunakan sebagai tujuan utama penelitian dalam menarik kesimpulan [10]. Dua variabel digunakan dalam penelitian ini, yaitu diantaranya:

1) *Variabel Bebas*: merupakan variabel yang mempengaruhi munculnya variabel lain yaitu variabel terikat [10]. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Content* (C1), (C2), (C3), (C4); *Accuracy* (A1), (A2), (A3); *Format* (F1), (F2), (F3); *Ease Of Use* (EOU1), (EOU2), (EOU3), (EOU4); dan *Timeliness* (T1), (T2), (T3).

2) *Variabel Terikat*: Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas [10]. Kepuasan pengguna (Y1), (Y2), (Y3) merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.

### B. Definisi Operasional Variabel

#### 1) Isi (*Content*)

Pada penelitian ini, fungsi dari variabel isi merupakan untuk mengukur sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem, apakah informasi tersebut sudah sesuai atau belum sesuai

dengan kebutuhan pengguna. Berikut adalah tabel yang menunjukkan indikator dari variabel isi :

TABEL I  
 INDIKATOR ISI (CONTENT)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Isi (Content)	C1	Information	Informasi yang ada pada aplikasi dan kesesuaian informasi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
	C2	Completeness	Kelengkapan informasi yang presisi sehingga dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna
	C3	Benefit	Kemampuan aplikasi Jenius dalam memberikan informasi yang bermanfaat
	C4	Output	Kemampuan aplikasi Jenius dalam memberikan output yang dapat dirasakan oleh pengguna

2) Keakuratan (Accuracy)

Keakuratan dalam penelitian ini akan digunakan untuk menghitung seberapa sering sistem melakukan kesalahan dalam proses pengolahan data. Berikut tabel yang menunjukkan indikator dari variabel keakuratan :

TABEL II  
 INDIKATOR KEAKURATAN (ACCURACY)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Keakuratan (Accuracy)	A1	Conscientious	Berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan pengeluaran informasi
	A2	Accurate	Kemampuan aplikasi dalam memberikan informasi sesuai dengan hak akses pengguna sehingga terbebas dari kesalahan
	A3	Appropriate	Appropriate menunjukkan seberapa jauh keluaran informasi berhubungan dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus berhubungan dengan masalah.

3) Bentuk (Format)

Variabel bentuk yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh sistem. Dibawah ini merupakan tabel indikator dari variabel bentuk :

TABEL III  
 INDIKATOR BENTUK (FORMAT)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Bentuk (Format)	F1	Service	Kemampuan aplikasi Jenius dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna
	F2	Appearance	Tampilan dalam aplikasi Jenius memiliki desain yang berkualitas sehingga dapat menarik pengguna untuk melakukan keputusan menggunakan aplikasi tersebut
	F3	Color	Penggunaan warna yang tepat digunakan pada sebuah aplikasi

4) Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)

Pada penelitian ini fungsi dari variabel Kemudahan Pengguna adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna (*user friendly*) pada saat pengguna menggunakan sistem. Berikut tabel Indikator dari variabel kemudahan penggunaan :

TABEL IV  
 INDIKATOR KEMUDAHAN PENGGUNAAN (EASE OF USE)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)	EOU1	User Friendly	Kemampuan yang membuat pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan aplikasi Jenius.
	EOU2	Service System	Kemampuan aplikasi dalam menyediakan petunjuk penggunaannya yang dapat dirasakan oleh pengguna.
	EOU3	Efficiency	Kecepatan dalam pengerjaan "tugas" dalam website atau aplikasi perangkat lunak tertentu.
	EOU4	Easy to Understand	Kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan melakukan transaksi yang dapat dirasakan oleh pengguna.

5) Ketepatan Waktu (Timeliness)

Ketepatan Waktu pada penelitian ini memiliki fungsi untuk menghitung ketepatan waktu dari suatu sistem dalam memberikan data dan informasi ke pengguna. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan indikator dari variabel ketepatan waktu:

TABEL V  
INDIKATOR KETEPATAN WAKTU (TIMELINESS)

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Ketepatan Waktu (Timeliness)	T1	Call Time	Keandalan sistem aplikasi Jenius dalam memenuhi batas respon yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (cepat)
	T2	Information Availability	Tersedianya informasi yang ada pada perusahaan merupakan keberhasilan dari sebuah implementasi teknologi informasi sehingga digunakan oleh pihak perbankan untuk melayani nasabah.
	T3	Up to date	Proses penyajian informasi yang mudah dan sederhana, sehingga memungkinkan untuk melakukan <i>upgrade</i> (pembaharuan) suatu informasi setiap waktu.

#### 6) Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai perasaan yang muncul pada pelanggan setelah menggunakan layanan Aplikasi Jenius. Indikator variabel kepuasan pengguna ditunjukkan pada Tabel VI:

TABEL VI  
INDIKATOR KEPUASAN PENGGUNA

Variabel	Kode	Indikator	Definisi
Kepuasan Pengguna	Y.1	Perceived Value	Kesesuaian antara nilai keuntungan yang didapatkan dan kualitas pelayanan yang diberikan
	Y.2	Customer Expectation	Perasaan yang timbul pada pengguna setelah harapan terhadap perusahaan terpenuhi atau tidak.
	Y.3	Perceived Quality	Keandalan kualitas layanan dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi dari individu, satuan, objek, dan subyek yang memiliki kuantitas serta ciri tertentu yang akan diteliti untuk dikaji setelah itu dapat ditarik kesimpulan. Populasi yang akan digunakan yaitu pengguna Aplikasi Jenius di Kota Surabaya dan sekitarnya. Sampel juga bagian dari populasi. Jumlah populasi tidak diketahui dan tidak dapat dipastikan, sehingga digunakan rumus *Lameshow* [11] untuk menentukan jumlah sampel, yaitu :

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01^2}$$

$$n = 96,04 \quad (1)$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel
- Z : Derajat kepercayaan = 1,96
- P : Maksimal estimasi = 0,5
- D : Alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Perolehan dari jumlah sampel yaitu sebesar 96,04, jika dilakukan pembulatan menjadi 100 target. Purposive sampling merupakan teknik dari pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yang sudah dilakukan, yang mana responden dipilih berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian, berikut kriteria responden yang dibutuhkan yaitu:

- 1) Berdomisili di Kota Surabaya dan sekitarnya
- 2) Nasabah Jenius ber-usia  $\geq 17$  tahun
- 3) Pernah melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Jenius minimal satu kali

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online untuk mengumpulkan data.. Penyebaran kuesioner secara online adalah dengan memanfaatkan *Google Forms* sehingga memudahkan peneliti dalam merekap data dan juga memudahkan responden dalam memberikan tanggapan dalam kuesioner terhadap Aplikasi Jenius. Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan studi literature pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Yeni [12] dan Fathiyah Nopriani [13]. Dan dilakukan studi literature pada teori yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh (1988) [4] mengenai model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Penelitian menggunakan skala Likert yang dideskripsikan oleh Sugiyono dalam [12] Kegunaan skala likert adalah untuk mengukur perilaku individu yang instrumennya memiliki gradasi dari sangat puas hingga sangat tidak puas. Skala likert yang dimaksudkan ditunjukkan pada tabel VII :

TABEL VII  
KRITERIA PENILAIAN

Kriteria penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

E. Teknik Analisa Data

Jenis penelitian berupa *explanatory research*, untuk itu teknik analisa data yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisa data dilakukan terhadap data yang didapatkan dari hasil jawaban kuesioner. Dalam pelaksanaan analisa, Penelitian ini menggunakan 2 (dua) analisis data yaitu analisis univariat (deskriptif dan pengukuran tingkat kepuasan) dan analisis bivariat (*chi-square*). Proses pengolahan data dilakukan dengan *tools* SPSS versi 25.

F. Teknik Pengujian Instrument

1) Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Rumus *Product Moment Pearson* digunakan dengan *software* SPSS versi 25 untuk melakukan pengukuran. Dari hasil uji validitas dapat ditarik kesimpulan jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian [13].

Mengacu pada perolehan hasil dari pengujian instrument yang telah dilakukan, mendapatkan hasil perhitungan statistik pada tabel VIII terlihat bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan pada penelitian ini layak dan sesuai untuk pengujian yang akan dilakukan. Diketahui jumlah sampel ( $n$ ) = 30 dan  $\alpha = 5\%$ , maka diketahui nilai  $r$  tabel adalah 0,361. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan hasil dari pengujian validitas :

TABEL VIII  
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Variabel	Indikator	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub> 5% (30)	Kriteria
Content	C1	0,826	0,361	Valid
	C2	0,768	0,361	Valid
	C3	0,692	0,361	Valid
	C4	0,662	0,361	Valid
Accuracy	A1	0,778	0,361	Valid
	A2	0,671	0,361	Valid
	A3	0,808	0,361	Valid
Format	F1	0,571	0,361	Valid
	F2	0,872	0,361	Valid
	F3	0,678	0,361	Valid
Ease Of Use	EOU1	0,796	0,361	Valid
	EOU2	0,769	0,361	Valid
	EOU3	0,793	0,361	Valid
	EOU4	0,860	0,361	Valid
Timeliness	T1	0,836	0,361	Valid
	T2	0,818	0,361	Valid
	T3	0,610	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna	Y.1	0,743	0,361	Valid
	Y.2	0,847	0,361	Valid
	Y.3	0,770	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini ditujukan untuk melakukan pengukuran terkait tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan, atau konsistensi instrument sebagai suatu alat ukur, sehingga penelitian ini dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang dimana rentangan nilai dari *koefisien alpha* harus lebih besar [14]. Dalam pelaksanaan pengukuran, peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25. Dinyatakan reliabel, apabila suatu instrument memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

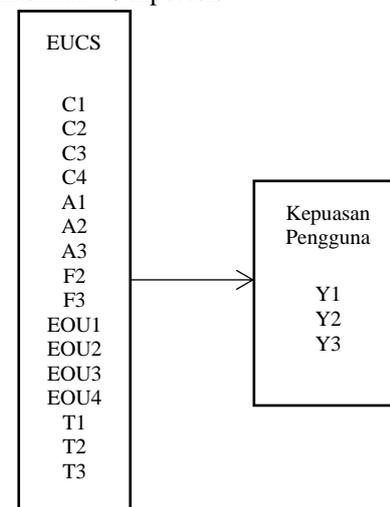
Tabel IX merupakan tabel yang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang sudah reliabel, setelah menghilangkan 1 (satu) indikator yang tidak reliabel. Dalam pengujian reliabilitas, indikator yang bernilai tidak reliabel adalah F1. Setelah dilakukan penghapusan pada indikator tersebut, seluruh indikator dinyatakan reliabel karena telah memenuhi persyaratan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ . Tabel IX merupakan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas :

TABEL IX  
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Isi (Content)	0,706	Reliabel
Keakuratan (Accuracy)	0,619	Reliabel
Bentuk (Format)	0,814	Reliabel
Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)	0,817	Reliabel
Ketepatan Waktu (Timeliness)	0,616	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,671	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Gbr 2 dibawah ini merupakan kerangka konseptual model setelah dilakukannya iterasi dan menghapus indikator F1, sehingga menghasilkan 48 hipotesis.



Gbr 2. Kerangka konseptual Model Setelah Iterasi

G. Chi Square

Chi Square juga dikenal sebagai Kai Kuadrat. Chi square merupakan sejenis tes perbandingan non parametris yang umumnya dilakukan pada dua variabel yang datanya di skalakan kedua variabel adalah nominal atau kategorik. Terdapat banyak rumus untuk uji chi square. Jika tabel probabilitasnya adalah 2x2, maka digunakan rumus koreksi kontinu. Jika tabel deviasinya 2x2 tetapi tidak memenuhi persyaratan metode chi square, digunakan rumus Fisher's Exact Test. Sedangkan jika pivot tabel lebih besar dari 2x2, misalnya 2x3, maka digunakan rumus Pearson chi square [15]. Berikut merupakan langkah-langkah yang diperlukan untuk uji chi square, yaitu sebagai berikut :

1) Menentukan Hipotesis

Merumuskan hipotesis untuk diuji, meliputi hipotesis nol dan alternatif

2) Nilai Hitung

$$X^2 = \sum \frac{f_0 - fh^2}{fh} \quad (2)$$

Keterangan :

$X^2$  : Nilai Chi Square

$f_0$  : Frekuensi dari populasi atau sampel yang diamati

$fh$  : Frekuensi harapan dalam sampel diturunkan dari frekuensi harapan dalam populasi

$$fh = \frac{\text{Total Baris}}{N} \quad (3)$$

3) Taraf Signifikansi

Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5% atau 0,05

4) Menentukan Derajat Bebas

Dalam penelitian ini, derajat kebebasan untuk distribusi Chi Square ialah :

$$db = (b - 1)(k - 1) \quad (4)$$

5) Wilayah Kritis

$$X^2_{tabel} = (a; db) \quad (5)$$

6) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Karakter Responden

Analisis deskriptif menurut Sugiono merupakan teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu objek yang sedang diteliti melalui sampel atau data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya, kemudian membuat suatu kesimpulan yang bersifat umum [16].

Deskripsi karakteristik responden menyajikan gambaran mengenai jawaban hasil pengisian kuesioner oleh responden penelitian. Deskripsi karakteristik responden ditunjukkan pada

tabel X yang dikelompokkan menjadi jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili, dan frekuensi penggunaan.

TABEL X  
KARAKTERISTIK RESPONDEN

Profil Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jumlah Responden		100	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40%
	Perempuan	60	60%
Usia	17 – 25 tahun	94	94%
	26 – 35 tahun	4	4%
	>45 tahun	2	2%
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	68	68%
	Karyawan	15	15%
	Wirawasta	10	10%
	Belum Bekerja	2	2%
	Owner @di.anglo	1	1%
	Pegawai BUMN	1	1%
	Fresh Graduate	1	1%
	Pegawai Negeri Sipil	1	2%
	Job Seeker	1	1%
Domisili	Surabaya	69	69%
	Sidoarjo	12	12%
	Gresik	7	7%
	Lamongan	4	4%
	Malang	6	6%
	Bojonegoro	1	1%
	Pasuruan	1	1%
Jumlah Transaksi	1 kali	22	22%
	2 kali	23	23%
	3 kali	12	12%
	> 3 kali	43	43%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

B. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis ini dilakukan dengan mengolah data jawaban dari responden pada setiap dimensi EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi EUCS tersebut. Hasil perhitungan interval penilaian skala likert dapat ditunjukkan pada tabel XI dengan rumus 6 seperti dibawah ini :

$$RS = \frac{m-n}{b} \quad (6)$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Angka tertinggi dalam pengukuran

n : Angka terendah dalam pengukuran

b : Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

TABEL XI  
INTERVAL PENILAIAN SKALA LIKERT

Interval	Kriteria
4,2 - 5	Sangat Puas (SP)
3,4 - 4,2	Puas (P)
2,6 - 3,4	Cukup Puas (CP)
1,8 - 2,6	Tidak Puas (TP)
1 - 1,8	Sangat Tidak Puas (STP)

Dari tabel diatas dapat dilakukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna sebagai berikut :

- Skor Jawaban : Jumlah setiap variabel  
 Total Skor (TS) : Skor penilaian (SS\*5) + (S\*4) + (CS\*3) + (TS\*2) + (STS\*1)  
 Skor Rata-rata : Total Skor dibagi dengan jumlah responden (SR)  
 Interpretasi (I) : Diambil dari Skor Rata-rata lalu lihat tingkat interpretasinya di tabel XI

TABEL XII  
PERHITUNGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA

Var	Skor Jawaban					TS	SR	I
	SS	S	CS	TS	STS			
<b>CONTENT</b>								
C1	53	44	3	0	0	450	4,5	SP
C2	39	50	9	2	0	426	2,26	SP
C3	48	47	5	0	0	443	4,43	SP
C4	41	51	7	1	0	432	4,32	SP
<b>Total</b>	181	192	24	3	0	1751	17,51	SP
<b>ACCURACY</b>								
A1	48	45	6	1	0	440	4,4	SP
A2	24	40	28	8	0	380	3,8	P
A3	33	54	10	3	0	417	4,17	P
<b>Total</b>	105	139	44	12	0	1237	12,37	SP
<b>FORMAT</b>								
F2	56	40	4	0	0	452	4,52	SP
F3	64	30	6	0	0	458	4,58	SP
<b>Total</b>	120	70	10	0	0	910	9,1	SP
<b>EASE OF USE</b>								
EOU1	36	50	13	1	0	421	4,21	SP
EOU2	35	55	8	2	0	423	4,23	SP
EOU3	30	56	11	3	0	413	4,13	P
EOU4	45	43	12	0	0	433	4,33	SP

Var	Skor Jawaban					TS	SR	I
	SS	S	CS	TS	STS			
<b>Total</b>	146	204	44	6	0	1690	16,9	SP
<b>TIMELINESS</b>								
T1	22	50	19	7	2	383	3,83	P
T2	23	58	17	2	0	402	4,02	P
T3	35	49	16	0	0	419	4,19	P
<b>Total</b>	80	157	52	9	2	1204	12,04	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel XII, menghasilkan perhitungan skor rata-rata di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak memilih jawaban yaitu diantara rentang 5-3 dengan interpretasi "Sangat Puas". Nilai interval tertinggi yaitu sebesar 4,58 untuk variabel *format* (F3). Adapun nilai interval paling rendah yaitu sebesar 3,80 untuk variabel *accuracy* (A2), namun meskipun tergolong interval terendah tetapi masih dalam kategori interpretasi "Puas".

### C. Analisis Uji Chi Square

Uji Chi Square ( $X^2$ ) dalam penelitian dilakukan guna menguji dugaan awal ataupun hipotesis. Penggunaan uji Pearson Chi Square dalam penelitian ini karena tabel kontigensi lebih dari 2x2. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi, yaitu :

- 1) Jika nilai Asymp. Sig. (2-sided) < 0.05 maka artinya H0 ditolak (berpengaruh) dan H1 diterima (tidak berpengaruh)
- 2) Jika nilai Asymp. Sig. (2-sided) > 0.05 maka artinya H0 diterima (tidak berpengaruh) dan H1 ditolak (berpengaruh)

TABEL XIII  
CHI SQUARE TEST ( $X^2$ )

Hubungan Variabel	Value	Sig.	Hasil Hipotesis	Ket
C1 -> Y.1	14,667	0,005	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C1 -> Y.2	4,779	0,781	Terima H0	Tidak Berpengaruh
C1 -> Y.3	9,790	0,134	Terima H0	Tidak Berpengaruh
C2 -> Y.1	17,290	0,008	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C2 -> Y.2	30,297	0,003	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C2 -> Y.3	31,138	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C3 -> Y.1	21,792	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C3 -> Y.2	27,242	0,001	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C3 -> Y.3	11,086	0,086	Terima H0	Tidak Berpengaruh
C4 -> Y.1	14,091	0,029	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C4 -> Y.2	27,676	0,006	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
C4 -> Y.3	20,868	0,013	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A1 -> Y.1	23,148	0,001	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A1 -> Y.2	19,304	0,081	Terima H0	Tidak Berpengaruh

Hubungan Variabel	Value	Sig.	Hasil Hipotesis	Ket
A1 -> Y.3	12,306	0,197	Terima H0	Tidak Berpengaruh
A2 -> Y.1	16,150	0,013	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A2 -> Y.2	40,166	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A2 -> Y.3	35,793	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A3 -> Y.1	22,172	0,001	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A3 -> Y.2	37,328	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
A3 -> Y.3	28,130	0,001	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
F2 -> Y.1	12,103	0,017	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
F2 -> Y.2	35,665	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
F2 -> Y.3	25,337	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
F3 -> Y.1	9,058	0,060	Terima H0	Tidak Berpengaruh
F3 -> Y.2	14,412	0,072	Terima H0	Tidak Berpengaruh
F3 -> Y.3	9,607	0,142	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU1 -> Y.1	10,274	0,114	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU1 -> Y.2	10,394	0,581	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU1 -> Y.3	9,855	0,362	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU2 -> Y.1	7,822	0,251	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU2 -> Y.2	10,938	0,534	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU2 -> Y.3	31,189	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
EOU3 -> Y.1	13,249	0,039	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
EOU3 -> Y.2	19,868	0,070	Terima H0	Tidak Berpengaruh
EOU3 -> Y.3	24,194	0,004	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
EOU4 -> Y.1	21,280	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
EOU4 -> Y.2	21,356	0,006	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
EOU4 -> Y.3	24,077	0,001	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T1 -> Y.1	13,392	0,099	Terima H0	Tidak Berpengaruh
T1 -> Y.2	21,478	0,161	Terima H0	Tidak Berpengaruh
T1 -> Y.3	40,825	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T2 -> Y.1	20,172	0,003	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T2 -> Y.2	24,317	0,018	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T2 -> Y.3	35,844	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T3 -> Y.1	25,989	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>
T3 -> Y.2	14,770	0,064	Terima H0	Tidak Berpengaruh
T3 -> Y.3	33,650	0,000	Tolak H0	<b>Berpengaruh</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel XIII diatas, dari 48 hipotesis yang diajukan terdapat 31 (tiga puluh satu) hipotesis awal yang ditolak karena memiliki nilai signifikansi < 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel pada hipotesis tersebut. Dan sisanya sebanyak 17 (tujuh belas) hipotesis awal yang diterima (tidak berpengaruh) karena memiliki nilai signifikansi > 0.05.

#### D. Uji Hipotesis

- 1) Variabel *content* memiliki total 12 indikator. Uji chi square menghasilkan 3 indikator tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 9 lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada 3 indikator yang tidak berpengaruh diantaranya yaitu *Information* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Information* → Kepuasan Pengguna (Y.3), dan *Benefit* → Kepuasan Pengguna (Y.3) . Adapun 9 indikator lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Information* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Completeness* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Completeness* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Completeness* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Benefit* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Benefit* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Output* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Output* → Kepuasan Pengguna (Y.2), dan *Output* → Kepuasan Pengguna (Y.3).
- 2) Dari 9 indikator variabel *accuracy*, terdapat 7 indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 2 lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang berpengaruh yaitu diantaranya *Conscientious* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Accurate* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Accurate* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Accurate* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Appropriate* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Appropriate* → Kepuasan Pengguna (Y.2), dan *Appropriate* → Kepuasan Pengguna (Y.3). Sedangkan indikator yang tidak berpengaruh yaitu *Conscientious* → Kepuasan Pengguna (Y.2) dan *Conscientious* → Kepuasan Pengguna (Y.3).
- 3) Variabel *format* memiliki total 6 indikator. Uji chi square menghasilkan 3 indikator tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 3 lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang berpengaruh yaitu *Appearance* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Appearance* → Kepuasan Pengguna (Y.2), dan *Appearance* → Kepuasan Pengguna (Y.3). Sedangkan indikator yang tidak berpengaruh yaitu *Color* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Color* → Kepuasan Pengguna (Y.2), dan *Color* → Kepuasan Pengguna (Y.3).
- 4) Dari 12 indikator variabel *ease of use*, terdapat 6 indikator yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 6 lainnya tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang berpengaruh yaitu *Service System* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Efficiency* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Easy to Understand* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Easy to Understand* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Easy to Understand* → Kepuasan Pengguna (Y.3). Sedangkan indikator yang tidak berpengaruh yaitu *User Friendly* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *User Friendly* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *User Friendly* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Service System* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Service System* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Efficiency* → Kepuasan Pengguna (Y.2).

5) Variabel *timeliness* memiliki total 9 indikator. Uji chi square menghasilkan 3 indikator tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan 6 lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang berpengaruh yaitu *Call Time* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Information Availability* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Information Availability* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Information Availability* → Kepuasan Pengguna (Y.3), *Up to Date* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Up to Date* → Kepuasan Pengguna (Y.3). Sedangkan indikator yang tidak berpengaruh yaitu *Call Time* → Kepuasan Pengguna (Y.1), *Call Time* → Kepuasan Pengguna (Y.2), *Up to Date* → Kepuasan Pengguna (Y.2).

#### IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Perolehan hasil perhitungan dari data survey yang diolah menunjukkan bahwa perhitungan interval tertinggi adalah 4,58 sedangkan nilai interval terendah adalah 3,80 yang artinya kepuasan pengguna aplikasi Jenius berada dalam kategori Sangat Puas.
2. Setelah dilakukan uji Chi-Square, dari 48 Hipotesis awal yang diajukan terdapat 31 hipotesis ditolak dan 17 hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis awal yang ditolak terdapat pengaruh positif, artinya kemampuan aplikasi Jenius yang memberikan kemudahan pengguna dalam bertransaksi, menyajikan informasi yang berkualitas serta memberi pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa puas terhadap pengguna.

#### V. SARAN

Saran dari peneliti untuk penelitian mendatang yaitu diharapkan melakukan perluasan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang mampu mempengaruhi variabel kepuasan pengguna supaya mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk dapat memperluas populasi dan sampel yang digunakan.

#### REFERENSI

- [1] Zufrizal, "Pengguna Mobile Banking Di 4 Negara Ini Bakal Meroket," 09 12 2020. [Online]. Available: <https://finansial.bisnis.com/read/20201209/90/1328817/pengguna-mobile-banking-di-4-negara-ini-bakal-meroket>.
- [2] Jenius, "FAQ," 11 Februari 2021. [Online]. Available: <https://www.jenius.com/faq/langkah-awal/#apa%20itu%20jenius%3F>.
- [3] A. N. Alfi, "https://finansial.bisnis.com/read/20210226/90/1361307/efek-pandemi-pengguna-aplikasi-jenius-btbn-naik-jadi-31-juta," 26 Februari 2021. [Online].
- [4] W. Doll Dan G. Torkzadeh, "The Measurement Of End-User Computing Satisfaction," *Mis Quarterly*, Vol. 12, No. 2, Pp. 259-274, 1988.
- [5] A. L. Gaol, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Pp. 125-132, 2016.

- [6] D. Febriana, "Pengujian Pecking Order Theory Di Indonesia," *Management Analysis Journal*, Pp. 154-165, 2017.
- [7] C. Fornell, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, And Findings," *Journal Of Marketing*, Pp. 7-18, 1996.
- [8] M. Arief, "Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Komitmen Merek," *Jurnal Administrasi Bisnis*, Pp. 144 - 153, 2017.
- [9] A. Y. R. A. A. D. Indriyanti, "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Taspen Kcu Surabaya Menggunakan Metode Servqual," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell*, Vol. 02, No. 01, P. 28-31, 2021.
- [10] N. Ridha, "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian," *Jurnal Hikmah*, Vol. 14, Pp. 62-70, 2017.
- [11] S. Lemeshow Dan D. W. H. Jr, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997.
- [12] F. K. W. R. S. Yeni Arlika, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) (Uin Raden Falah Palembang)," *Jusifo : Jurnal Sistem Informasi*, Pp. 29-40, 2017.
- [13] F. Nopriani, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : Uin Raden Fatah Palembang)," *Systemic : Information System And Informatics Journal*, Pp. 24-29, 2018.
- [14] M. A. Sugandi Dan R. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *Sistemasi : Jurnal Sistem Informasi*, P. 1430154, 2020.
- [15] D. Novita Dan D. S. Ningsih, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep Di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan Eucs," *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* , Pp. 29-41, 2020.
- [16] Y. Erlika, F. K. Wijaya Dan R. Santi, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) (Uin Raden Fatah Palembang)," *Jusifo*, Pp. 29-40, 2017.
- [17] J. Supranto, *Statistik Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga, 2001.
- [18] M. R. Bukhori, "Pengaruh Pengungkapan," *Jurnal Sikap (Sistem Informasi)*, Pp. 35-48, 2017.