

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *JConnect Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Siti Nur Qholisa¹, Salamun Rohman Nudin²

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

1sitinur.19033@mhs.unesa.ac.id

2salamunrohman@unesa.ac.id

Abstrak— Bank Jatim membuat transformasi digital dengan memunculkan sebuah *branding digital banking* yang disebut “*JConnect*”. Melalui *JConnect* Bank Jatim menghadirkan layanan-layanan *digital banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat, salah satunya yaitu aplikasi *JConnect Mobile*. Namun dalam penerapannya, masih banyak terdapat komentar negatif yang diberikan oleh pengguna terkait kendala yang dirasakan hingga mendapatkan penilaian yang kurang baik. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JConnect Mobile* dengan menggunakan metode EUCS dan IPA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JConnect Mobile* serta untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam aplikasi *JConnect Mobile*. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner ke pengguna aplikasi *JConnect Mobile* di Kota Surabaya. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 115 responden. Selanjutnya data yang terkumpul diolah menggunakan *software* SPSS dan Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisa tingkat kesesuaian sebesar 75,5%, hasil ini termasuk <100% yang menandakan bahwa aplikasi *JConnect Mobile* masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Berdasarkan perhitungan analisis kesenjangan (GAP) didapatkan hasil nilai GAP terhadap semua indikator bernilai negatif, hasil tersebut menandakan bahwa kualitas layanan aplikasi *JConnect Mobile* belum sesuai dengan harapan penggunanya. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis kuadran IPA adalah kecakapan (A3), mudah diakses (E1), dan *on time* (T1). Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan kualitasnya untuk menjaga kepuasan pengguna adalah akurasi (A1), konsistensi (A2), *user friendly* (E2), dan *up to date* (T2).

Kata Kunci— Analisis, Kepuasan Pengguna, *JConnect Mobile*, EUCS, IPA.

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, penggunaan internet di Indonesia juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan alasan utama orang Indonesia menggunakan internet, salah satunya adalah untuk mengatur keuangan atau tabungan dengan presentase sebesar 39,2% [1]. Perusahaan perbankan terus berinovasi untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat umum, salah satunya yaitu dengan meluncurkan *Mobile Banking* atau *m-Banking*. Bank Jatim sebagai bank

terbesar di Jawa Timur membuat transformasi digital dengan memunculkan sebuah *branding digital banking* yang disebut “*JConnect*”. Melalui *JConnect* Bank Jatim menghadirkan layanan-layanan *digital banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah dan masyarakat, salah satunya yaitu *JConnect Mobile* [2].

JConnect Mobile merupakan sebuah layanan perbankan berbasis aplikasi mobile yang memudahkan nasabah Bank Jatim dalam melakukan transaksi perbankan. Aplikasi *Jconnect Mobile* telah diunduh lebih dari 500 ribu pengguna dengan rating 3,0/5,0 dan lebih dari 13 ribu ulasan di *Play Store* [3]. Dengan banyaknya jumlah pengguna tersebut, *JConnect Mobile* menghadapi tantangan dalam memberikan pemenuhan kualitas layanan aplikasi agar dapat bersaing dengan layanan perbankan lainnya. Kepuasan pengguna adalah faktor penting yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan suatu aplikasi. Berdasarkan ulasan yang diberikan pengguna pada kolom ulasan masih banyak terdapat komentar yang memberikan penilaian terkait kendala yang dirasakan. Banyaknya ulasan negatif yang diberikan pengguna aplikasi *JConnect Mobile* menandakan bahwa kepuasan pengguna terhadap pemenuhan kualitas layanan aplikasi masih belum berjalan secara maksimal.

Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, serta mengetahui faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam aplikasi *Jconnect Mobile* menggunakan metode EUCS dan IPA. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 [4]. Metode EUCS lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir berdasarkan pengalaman pengguna terkait dengan penggunaan aspek teknologi. Terdiri dari lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh James dan Martilla (1977) [5]. Metode IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna [6].

Penulis mengambil beberapa jurnal ilmiah yang dijadikan sebagai rujukan dalam menyusun penelitian agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul Analisis Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: BSM Kantor Kas

Mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan mengetahui apa saja atribut/pernyataan yang harus diperbaiki. Hasil yang didapatkan yaitu rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 80,49%, termasuk dalam kategori "Puas". Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian terdapat 3 atribut yang diprioritaskan untuk pengembangan aplikasi yaitu biaya paket data internet atau pulsa telepon, perasaan aman dalam memberikan informasi sensitif saat melakukan transaksi, serta fitur layanan jelas dan mudah digunakan [7].

Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul Kualitas Aplikasi *Performance Simanis* dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang berjalan, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian tidak ditemukan atribut yang masuk pada kuadran 1. Hal tersebut menandakan fitur yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau dapat dipertahankan. Berdasarkan analisa kesenjangan masih terdapat gap sehingga kualitas aplikasi harus bisa dikembangkan lagi untuk menunjang kinerja pengguna dalam pengolahan data atau informasi [8].

Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI *Access* Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* dan untuk mengetahuinya apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* sebagai media pemesanan tiket kereta api. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *accuracy*, *format*, *timeliness* dan terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu *content* dan *ease of use*. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh R2 sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel *satisfaction* sebesar 67,9% [9].

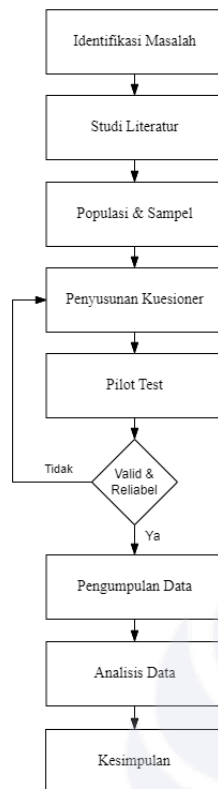
Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timelines* pada aplikasi Ruangguru berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berada dalam kategori tinggi, namun tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna masih kurang puas. Peneliti memberikan saran pada pengembang aplikasi Ruangguru untuk memberi prioritas utama dalam meningkatkan kelengkapan, kebermanfaatan, keakuratan dan kemutakhiran informasi, tata letak tampilan yang mudah dipahami, desain perpaduan warna yang baik serta menambahkan navigasi [6].

Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul *Validating the EUCS Model to Measure the Level of Satisfaction of Internet Users in Local Banks in Italy*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna perbankan *online (website)* di sektor perbankan lokal. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *timeliness* muncul sebagai kontributor paling penting dari EUCS, diikuti oleh *ease of use* dan *accuracy*. Variabel *format* memiliki skor rata-rata terendah dari kelima variabel EUCS. Tata letak situs web dan solusi yang dipilih untuk menampilkan *output* konten dapat diterapkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi [10].

Berdasarkan penelitian terdahulu, yang berjudul *Hospitality Students' Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan dan mengidentifikasi kunci area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan yaitu mahasiswa manajemen perhotelan. Hasil dari penelitian ini adalah aspek pengaruh layanan dinilai paling penting yang diikuti oleh kontrol informasi dan perpustakaan sebagai tempat. Penyedia layanan perpustakaan atau staf perlu fokus pada pengaruh seperti kesediaan untuk membantu pengguna dan memahami kebutuhan pengguna untuk menyediakan informasi spesifik yang dicari oleh pengguna, juga memahami bahwa perpustakaan memainkan peran penting sebagai tempat untuk belajar dan penelitian [11].

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan survei berupa kuesioner yang disebar kepada responden. Berikut tahapan dari penelitian ini:



Gbr 1. Tahapan Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Sebelum dilakukannya sebuah penelitian, tahap awal yang perlu dilakukan adalah identifikasi masalah. Peneliti melakukan observasi dan wawancara dalam mengidentifikasi masalah yang berguna untuk merumuskan permasalahan yang terdapat pada objek yang akan diteliti yaitu aplikasi *JConnect Mobile*.

B. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur peneliti memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, dengan cara mempelajari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan berita yang terkait dengan penelitian. Hasil dari studi literatur dapat menjadi pendukung pemilihan metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JConnect Mobile* menggunakan metode EUCS dan IPA.

C. Populasi & Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *JConnect Mobile* di Kota Surabaya. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dilakukan secara acak. Dikarenakan populasi dari pengguna *JConnect Mobile* di Kota Surabaya tidak diketahui secara pasti, maka pengambilan jumlah minimum sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow [12].

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

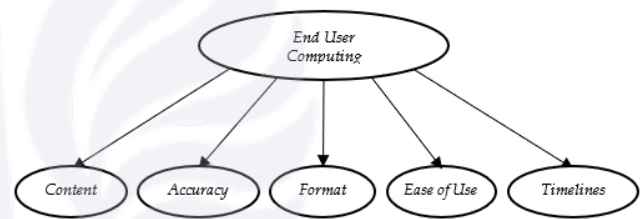
p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = tingkat kesalahan = 10% = 0,1

Hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini yaitu 96 responden, lalu dibulatkan oleh penulis menjadi 100 responden.

D. Penyusunan Kuesioner

Metode EUCS digunakan dalam tahap penyusunan kuesioner pada penelitian. Gambar 2 menunjukkan lima variabel yang terdapat dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS):



Gbr 2. Model EUCS

1) *Content*

Variabel *content* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi atau konten suatu sistem aplikasi.

2) *Accuracy*

Variabel *accuracy* merupakan variabel kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi.

3) *Format*

Variabel *format* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem.

4) *Ease of Use*

Variabel *ease of use* merupakan variabel untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif.

5) *Timeliness*

Variabel *timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna [13].

Merujuk pada penelitian sebelumnya, terdapat indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan

variabel EUCS. Kuesioner dikembangkan berdasarkan indikator tersebut yang ditunjukkan pada Tabel I.

TABEL I
INDIKATOR VARIABEL EUCS

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Content	C1	Konten yang diberikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Relevansi)	[4], [8], [9]
	C2	Konten berisi informasi yang lengkap. (Kelengkapan)	[4], [8]
	C3	Informasi yang diberikan aplikasi jelas dan mudah dipahami. (Transparansi)	[8], [9]
	C4	Informasi yang diakses pada aplikasi mudah untuk didapatkan. (Kemudahan)	[8]
Accuracy	A1	Aplikasi menghasilkan informasi yang akurat. (Akurasi)	[4], [8], [9]
	A2	Informasi keluaran dari sistem sesuai dengan yang pengguna masukkan (<i>input-output</i>). (Konsistensi)	[6], [8]
	A3	Sistem mampu bekerja tanpa kesalahan dan jarang mengalami <i>error</i> . (Kecakapan)	[8], [9]
Format	F1	Memiliki tampilan sistem yang menarik. (Menarik)	[8], [9]
	F2	Struktur tampilan aplikasi yang teratur dan rapi. (Kerapian)	[14]
	F3	Memiliki tampilan sistem yang jelas. (Kejelasan)	[4], [8], [9]
Ease of Use	E1	Aplikasi mudah ketika diakses. (Mudah Diakses)	[8], [9]
	E2	Aplikasi dapat digunakan atau dioperasikan dengan mudah oleh	[4], [8], [9]

		pengguna. (<i>User Friendly</i>)	
	E3	Aplikasi mudah untuk dipelajari atau dipahami oleh orang awam. (Mudah Dipahami)	[8], [9]
Timeliness	T1	Aplikasi memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu. (<i>On Time</i>)	[4], [8], [9]
	T2	Sistem menyediakan informasi yang terkini. (<i>Up to Date</i>)	[4], [8], [9]

Kuesioner pada penelitian ini memiliki 15 pernyataan terhadap dua aspek yaitu harapan/kepentingan pengguna dan tingkat kinerja. Penilaian dalam kuesioner menggunakan skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel II untuk tingkat kepentingan dan Tabel III untuk tingkat kinerja.

TABEL II
SKALA LIKERT KEPENTINGAN

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SP	Sangat Penting	5
P	Penting	4
CP	Cukup Penting	3
TP	Tidak Penting	2
STP	Sangat Tidak Penting	1

TABEL III
SKALA LIKERT PERSEPSI KINERJA

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

E. Pilot Test

Peneliti melakukan *pilot test* untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang akan dijadikan sebagai sumber data bersifat valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian, yaitu apabila r hitung $>$ r tabel maka dikatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten, yaitu apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka dikatakan reliabel [15]. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26. Apabila kuesioner tidak memenuhi kriteria valid dan reliabel, maka akan dilakukan ulang tahap penyusunan kuesioner guna mendapatkan kuesioner yang valid dan reliabel sehingga dapat dilakukan tahap penelitian selanjutnya.

F. Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui jawaban kuesioner yang telah diisi responden. Kuesioner dibuat melalui *google form*, kemudian disebar secara *online* melalui media sosial. Kuesioner disebar kepada sejumlah responden hingga mencapai jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

G. Analisis Data

Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan mengolah data jawaban dari responden untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap aplikasi yang digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor kinerja ke-i (Performance)

Yi = Skor kepentingan ke-i (Importance)

2) Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui prioritas dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Maka diperlukan perhitungan nilai kinerja dan nilai kepentingan dari jawaban pengguna untuk setiap item dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden/sampel

Perhitungan skor rata-rata tingkat kinerja total digunakan untuk menentukan sumbu x pada kuadran IPA. Sedangkan skor rata-rata tingkat kepentingan total untuk menentukan sumbu y dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

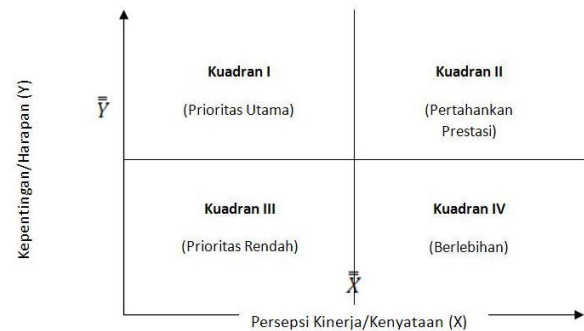
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$ = Skor rata-rata kinerja seluruh atribut

$\bar{\bar{Y}}_i$ = Skor rata-rata kepentingan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut

Analisis kuadran IPA dilakukan melalui pemetaan hasil perhitungan kedalam diagram kartesius IPA yang dibagi menjadi empat kuadran seperti pada gambar 3:



Gbr 3. Diagram Kartesius IPA

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan pengguna, namun kinerja layanan dinilai belum memuaskan. Oleh karena itu pihak penyedia layanan perlu mempertimbangkan faktor yang masuk pada kuadran ini sebagai prioritas utama.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan kinerja layanan yang diberikan mampu menunjang kepuasan pengguna. Oleh karena itu penyedia layanan dapat terus mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu penyedia layanan tidak perlu memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang tidak terlalu diharapkan oleh pengguna, namun kinerja yang diberikan cenderung berlebihan. Oleh karena itu penyedia layanan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait kepada variabel lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3) Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan merupakan pencarian nilai selisih antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pengguna sebuah aplikasi. Sebuah indikator dapat dikatakan memenuhi kualitas ideal apabila hasil dari nilai kesenjangan >0 ($Q_i > 0$) atau bernilai positif [8].

H. Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian proses penelitian, pada tahap akhir akan dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan akan menjawab bagaimana masalah-masalah yang terdapat pada pendahuluan dapat diselesaikan menggunakan metode yang telah ditentukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Demografi Responden

Data demografi responden diperoleh dari jawaban kuesiner yang telah diisi responden melalui *google form*. Data demografi terkait karakteristik responden terhadap pengguna aplikasi *JConnect Mobile* di Kota Surabaya. Data responden yang berhasil diperoleh peneliti dari tanggal 24 Mei 2023 sampai 18 Juni 2023 adalah sebanyak 115 responden. Data demografi responden meliputi jenis kelamin, usia, kriteria nasabah, profesi dan domisili.

1) Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel IV responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dengan 68 orang (59,1%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit yaitu 47 orang (40,9%).

TABEL IV
JENIS KELAMIN RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	47	40,9%
2	Perempuan	68	59,1%
Total		115	100%

2) Usia

Berdasarkan usia seperti yang ditunjukkan pada Tabel V, dapat diketahui bahwa pada usia 17-25 tahun memiliki responden sebanyak 82 orang (71,3%), usia 26-35 tahun sebanyak 15 orang (13%), usia 36-45 tahun sebanyak 8 orang (7%) dan usia >46 tahun sebanyak 10 orang (8,7%).

TABEL V
USIA RESPONDEN

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	17-25 Tahun	82	71,3%
2	26-35 Tahun	15	13%
3	36-45 Tahun	8	7%
4	>46 Tahun	10	8,7%
Total		115	100%

3) Kriteria Nasabah

Berdasarkan kriteria nasabah yang ditunjukkan pada Tabel VI, yang digunakan untuk mengklasifikasikan responden berdasarkan tiga pilar yang dimiliki Bank Jatim melalui *JConnect* yaitu responden dengan kriteria Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 28 orang (24,3%), selanjutnya UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) sebanyak 3 orang (2,6%), dan masyarakat umum sebanyak 84 orang (73%).

TABEL VI
KRITERIA NASABAH RESPONDEN

No	Kriteria Nasabah	Jumlah	Presentase
1	Pemerintah Daerah atau Aparatur Sipil Negara	28	24,3%

2	Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	3	2,6%
3	Masyarakat Umum	84	73%
Total		115	100%

4) Profesi

Berdasarkan profesi seperti yang ditunjukkan pada Tabel VII, dapat diketahui bahwa responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 75 orang (65,2%), Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 24 orang (20,9%), pegawai swasta 7 orang (6,1%), wiraswasta 6 orang (5,2%), serta masing-masing terdapat 1 orang (0,9%) yang mengisi profesi ibu rumah tangga, pegawai pemerintah non ASN, dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja.

TABEL VII
PROFESI RESPONDEN

No	Kriteria Nasabah	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	75	65,2%
2	PNS	24	20,9%
3	Pegawai Swasta	7	6,1%
4	Wiraswasta	6	5,2%
5	Ibu Rumah Tangga	1	0,9%
6	Pegawai Pemerintah Non ASN	1	0,9%
7	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	1	0,9%
Total		115	100%

5) Domisili

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *JConnect Mobile* yang berdomisili di Kota Surabaya. Berdasarkan wilayahnya dibagi kedalam 5 bagian seperti yang ditunjukkan oleh Tabel VIII. Hasil kuesioner Surabaya Barat mendominasi sebanyak 41 orang (35,7%), Surabaya Pusat sebanyak 20 orang (17,4%), Surabaya Timur sebanyak 12 orang (10,4%), Surabaya Utara sebanyak 9 orang (7,8%), dan Surabaya Selatan sebanyak 33 orang (28,7%).

TABEL VIII
DOMISILI RESPONDEN

No	Kriteria Nasabah	Jumlah	Presentase
1	Surabaya Pusat	20	17,4%
2	Surabaya Timur	12	10,4%
3	Surabaya Barat	41	35,7%
4	Surabaya Utara	9	7,8%
5	Surabaya Selatan	33	28,7%
Total		115	100%

B. Pengembangan Instrumen

Instrumen yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data penelitian dari responden adalah kuesioner. Kuesioner dibuat secara *online* menggunakan *google form*, kemudian disebar melalui media sosial. Kuesioner dibuat berdasarkan indikator variabel-variabel EUCS yang berisikan 15 pernyataan terhadap dua aspek yaitu harapan/kepentingan pengguna dan kenyataan/tingkat kinerja aplikasi *JConnect Mobile*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan *software* SPSS versi 26 dan metode IPA.

C. Hasil Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan valid tidaknya suatu instrumen dengan membandingkan nilai *r* hitung dan nilai *r* tabel. Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% dengan banyaknya sampel adalah 15 responden.

TABEL IX
HASIL UJI VALIDITAS HARAPAN

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	C1	0,875	0,514	Valid
2	C2	0,827	0,514	Valid
3	C3	0,930	0,514	Valid
4	C4	0,927	0,514	Valid
5	A1	0,723	0,514	Valid
6	A2	0,778	0,514	Valid
7	A3	0,740	0,514	Valid
8	F1	0,591	0,514	Valid
9	F2	0,877	0,514	Valid
10	F3	0,934	0,514	Valid
11	E1	0,805	0,514	Valid
12	E2	0,897	0,514	Valid
13	E3	0,832	0,514	Valid
14	T1	0,890	0,514	Valid
15	T2	0,780	0,514	Valid

TABEL X
HASIL UJI VALIDITAS KINERJA

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	C1	0,753	0,514	Valid
2	C2	0,712	0,514	Valid
3	C3	0,849	0,514	Valid
4	C4	0,846	0,514	Valid
5	A1	0,857	0,514	Valid
6	A2	0,599	0,514	Valid
7	A3	0,723	0,514	Valid
8	F1	0,920	0,514	Valid

9	F2	0,896	0,514	Valid
10	F3	0,893	0,514	Valid
11	E1	0,605	0,514	Valid
12	E2	0,910	0,514	Valid
13	E3	0,815	0,514	Valid
14	T1	0,940	0,514	Valid
15	T2	0,955	0,514	Valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur tingkat konsisten tanggapan responden dari setiap item pernyataan dalam kuesioner berdasarkan pengalaman responden menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan Tabel XI diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* terhadap kedua instrumen lebih tinggi dari standar nilai, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner telah reliabel/konsisten.

TABEL XI
HASIL RANGKUMAN UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	Standar Nilai	Keterangan
Harapan	0,961	0,6	Reliabel
Kinerja	0,962	0,6	Reliabel

D. Hasil Penelitian

Kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel, kemudian disebar ke 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi *JConnect Mobile* di kota Surabaya. Tabel XII dan Tabel XIII menunjukkan rekapitulasi jawaban dari responden berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna pada aplikasi *JConnect Mobile*.

TABEL XII
REKAPITULASI JAWABAN HARAPAN PENGGUNA

Indikator	SP	P	CP	TP	STP	Total
C1	42	40	16	2	0	100
C2	53	37	8	2	0	100
C3	35	49	15	1	0	100
C4	46	44	10	0	0	100
A1	69	24	7	0	0	100
A2	56	34	10	0	0	100
A3	67	24	5	4	0	100
F1	53	35	9	3	0	100
F2	41	47	10	2	0	100
F3	48	40	11	1	0	100
E1	71	23	6	0	0	100
E2	66	26	8	0	0	100
E3	44	42	14	0	0	100
T1	65	27	8	0	0	100
T2	54	39	6	1	0	100

TABEL XIII
REKAPITULASI JAWABAN PERSEPSI KINERJA PENGGUNA

Indikator	SS	S	CS	TS	STS	Total
C1	12	36	42	10	0	100
C2	11	23	30	22	14	100
C3	9	42	36	13	0	100
C4	13	30	38	17	2	100
A1	17	47	33	1	2	100
A2	14	47	34	3	2	100
A3	13	16	44	19	8	100
F1	6	22	34	28	10	100
F2	8	34	36	14	8	100
F3	8	29	49	6	8	100
E1	11	34	29	9	17	100
E2	10	41	36	6	7	100
E3	18	40	32	8	2	100
T1	12	29	36	7	16	100
T2	14	46	36	3	1	100

1) Importance Performance Analysis

Data yang dikumpulkan berdasarkan perhitungan sampel sebanyak 100 responden. Setelah data diperoleh kemudian dilanjutkan dengan melakukan analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan yang diberikan penyedia layanan. Tabel XIV merupakan hasil perhitungan analisis tingkat kesesuaian.

TABEL XIV
HASIL ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN

Indikator	Kinerja	Harapan	Tki%
C1	350	422	82,9
C2	295	441	66,9
C3	347	418	83,0
C4	335	436	76,8
A1	376	462	81,4
A2	368	446	82,5
A3	307	454	67,6
F1	286	438	65,3
F2	320	427	74,9
F3	323	435	74,3
E1	313	465	67,3
E2	341	458	74,5
E3	364	430	84,7
T1	314	457	68,7
T2	369	446	82,7
Total	5008	6635	75,5

Didapatkan hasil nilai presentase terendah 65,3% dengan kode F1 (aplikasi memiliki tampilan sistem yang menarik). Dari perhitungan tersebut dapat diketahui nilai total tingkat kesesuaian yaitu 75,5%.

Hasil ini termasuk <100%, yang menandakan bahwa aplikasi *JConnect Mobile* masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna sehingga dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan.

2. Analisis Kuadran IPA

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai persepsi kinerja (x) terhadap semua indikator yang ditunjukkan oleh Tabel XV. Berikut adalah contoh perhitungan nilai kenyataan berdasarkan jawaban responden:

$$\begin{aligned} \sum Xi &= (12 \times 5) + (36 \times 4) + (42 \times 3) + (10 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 60 + 144 + 126 + 20 + 0 \\ &= 350 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{y}_i &= \frac{\sum Xi}{n} \\ &= \frac{350}{100} \\ &= 3,5 \end{aligned}$$

TABEL XV
NILAI PERSEPSI KINERJA PENGGUNA

Pernyataan	Nilai Skor $\sum Xi$	Nilai Kenyataan (Xi)
X1	350	3,5
X2	295	2,95
X3	347	3,47
X4	335	3,35
X5	376	3,76
X6	368	3,68
X7	307	3,07
X8	286	2,86
X9	320	3,2
X10	323	3,23
X11	313	3,13
X12	341	3,41
X13	364	3,64
X14	314	3,14
X15	369	3,69

Selanjutnya melakukan perhitungan nilai harapan (y) terhadap semua indikator yang ditunjukkan oleh Tabel XVI. Berikut adalah contoh perhitungan nilai kenyataan berdasarkan jawaban responden:

$$\begin{aligned} \sum Yi &= (42 \times 5) + (40 \times 4) + (16 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 210 + 160 + 48 + 4 + 0 \\ &= 422 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{y}_i &= \frac{\sum Yi}{n} \\ &= \frac{422}{100} \\ &= 4,22 \end{aligned}$$

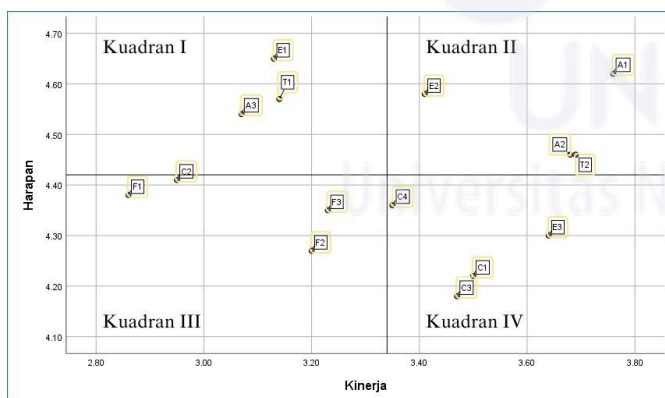
TABEL XVI
 NILAI HARAPAN PENGGUNA

Pernyataan	Nilai Skor $\sum Xi$	Nilai Kenyataan (Xi)
Y1	422	4,22
Y2	441	4,41
Y3	418	4,18
Y4	436	4,36
Y5	462	4,62
Y6	446	4,46
Y7	454	4,54
Y8	438	4,38
Y9	427	4,27
Y10	435	4,35
Y11	465	4,65
Y12	458	4,58
Y13	430	4,3
Y14	457	4,57
Y15	446	4,46

Selanjutnya melakukan perhitungan nilai harapan (y) terhadap semua indikator yang ditunjukkan oleh Tabel XVI. Berikut adalah contoh perhitungan nilai kenyataan berdasarkan jawaban responden:

$$\begin{aligned} \bar{X}_i &= \frac{\sum Xi}{k} \\ &= \frac{50,08}{15} \\ &= 3,34 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y}_i &= \frac{\sum Yi}{k} \\ &= \frac{66,35}{15} \\ &= 4,42 \end{aligned}$$



Gbr 4. Hasil Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui hasil analisis terhadap empat kuadran yaitu sebagai berikut:

- Kuadran I

Terdapat tiga indikator yang berada pada kuadran ini yaitu A3, E1, dan T1. Terkait indikator A3 penyedia layanan diharapkan dapat melakukan *maintenance* aplikasi secara rutin, hal ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya *error* atau kesalahan pada aplikasi. Sedangkan pada indikator E1 kemudahan akses masih perlu ditingkatkan, salah satunya dapat dilakukan dengan cara menambahkan fitur biometric seperti *fingerprint* yang diharapkan dapat memudahkan pengguna ketika membuka aplikasi. Indikator T1 juga harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan, seperti kecepatan dalam membuka atau menggunakan aplikasi agar tidak mengurangi efektifitas dari aplikasi *JConnect Mobile*. Pihak penyedia layanan harus memprioritaskan faktor atau atribut yang berada pada kuadran I untuk dilakukan perbaikan kedepannya karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

- Kuadran II

Terdapat empat indikator yang berada pada kuadran ini yaitu A1, A2, E2 dan T2. Indikator tersebut meliputi akurasi, konsistensi, *user friendly* dan *up to date*. Kuadran II menunjukkan bahwa atribut dianggap penting oleh pengguna dan kinerja layanan yang diberikan dianggap sudah baik, oleh karena itu pihak penyedia layanan harus dapat mempertahankan faktor atau atribut tersebut agar dapat menjadi lebih baik demi menjaga atau meningkatkan kepuasan pengguna.

- Kuadran III

Terdapat empat indikator yang berada pada kuadran ini yaitu C2, F1, F2 dan F3. Indikator tersebut meliputi kelengkapan, menarik, kerapian, dan kejelasan. Kuadran III menunjukkan bahwa pengguna merasa atribut yang berada pada kuadran tersebut tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi dan kinerja layanan yang diberikan juga dirasa tidak terlalu tinggi, sehingga pihak penyedia layanan tidak harus memberikan fokus perbaikan pada faktor atau atribut layanan tersebut. Namun lebih baik jika pihak penyedia memberikan peningkatan kualitas layanan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

- Kuadran IV

Terdapat empat indikator yang berada pada kuadran ini yaitu C1, C3, C4 dan E3. Indikator tersebut meliputi relevansi, transparansi, kemudahan dan mudah dipahami. Kuadran IV menunjukkan bahwa kinerja aplikasi yang diberikan sudah baik, bahkan cenderung melebihi dari apa yang diharapkan pengguna, oleh karena itu pihak penyedia layanan tidak harus

memberikan fokus perbaikan pada faktor atau atribut yang berada di kuadran IV.

2) Analisis Kesenjangan (GAP)

Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan dengan cara mencari nilai selisih antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai rata-rata tingkat harapan pengguna aplikasi. Tabel XVII menunjukkan hasil perhitungan analisis kesenjangan GAP.

TABEL XVII
HASIL ANALISIS KESENJANGAN (GAP)

Indikator	Rata-rata Performance/ Kinerja	Rata-rata Importance/ Harapan	GAP
C1	3,5	4,22	-0,72
C2	2,95	4,41	-1,46
C3	3,47	4,18	-0,71
C4	3,35	4,36	-1,01
A1	3,76	4,62	-0,86
A2	3,68	4,46	-0,78
A3	3,07	4,54	-1,47
F1	2,86	4,38	-1,52
F2	3,2	4,27	-1,07
F3	3,23	4,35	-1,12
E1	3,13	4,65	-1,52
E2	3,41	4,58	-1,17
E3	3,64	4,3	-0,66
T1	3,14	4,57	-1,43
T2	3,69	4,46	-0,77
Rata-rata	3,339	4,423	-1,085

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai rata-rata kesenjangan dari keseluruhan indikator bernilai negatif. Didapatkan nilai total rata-rata kesenjangan sebesar -1,085. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *JConnect Mobile* belum sesuai dengan harapan penggunaannya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisa tingkat kesesuaian didapatkan hasil total tingkat kesesuaian sebesar 75,5%. Hasil ini termasuk <100% yang menandakan bahwa aplikasi *JConnect Mobile* masih belum sesuai dengan kepentingan/harapan pengguna, sehingga dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (GAP) masih terdapat GAP atau kesenjangan antara harapan pengguna dengan kinerja nyata yang dirasakan pengguna aplikasi *JConnect Mobile*. Dari perhitungan didapatkan hasil nilai GAP terhadap semua indikator bernilai negatif. Hasil kesenjangan tersebut menandakan bahwa kualitas

aplikasi *JConnect Mobile* belum sesuai dengan harapan penggunaannya.

2. Berdasarkan analisis kuadran IPA faktor-faktor yang perlu ditingkatkan adalah 3 atribut yang berada pada kuadran I yaitu aplikasi jarang terjadi *error* atau kesalahan saat digunakan (A3), aplikasi mudah ketika diakses (E1), dan aplikasi memberikan informasi/data yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu (T1). Atribut tersebut harus menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan agar menjadi lebih baik sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan adalah 4 atribut yang berada pada kuadran II yaitu aplikasi menghasilkan informasi yang akurat (A1), hasil keluaran (*output*) pada aplikasi sudah sesuai dengan apa yang diperintahkan (*input*) (A2), aplikasi dapat digunakan atau dioperasikan dengan mudah (*user friendly*) (E2), serta aplikasi menyediakan informasi/data yang terkini (*up to date*) (T2).

V. SARAN

Saran bagi pihak *JConnect Mobile* yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan aplikasinya serta bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan untuk penelitian yang sejenis yaitu:

1. Bagi penyedia layanan aplikasi *JConnect Mobile* diharapkan dapat meningkatkan nilai tingkat kesesuaian menjadi kriteria puas atau sangat puas, serta mengurangi atau menghilangkan nilai kesenjangan yang terdapat antara harapan dan persepsi pengguna. Penyedia diharapkan dapat terus mengembangkan sistem yang dirasa masih belum sesuai harapan pengguna, dengan menjadikan faktor atau atribut yang berada pada kuadran I sebagai prioritas utama dalam perbaikan kedepannya dan mempertahankan faktor atau atribut yang berada pada kuadran II demi menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan atau menambahkan metode terbaru untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *JConnect Mobile*, dan juga diharapkan bisa menggunakan teknik analisis data yang berbeda seperti teknik *data mining* sebagai perbandingan hasil penelitian yang sudah ada.

REFERENSI

- [1] (2023) datareportal.com. [Online], <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>, tanggal akses: 10 April 2023.
- [2] (2021) bankjatim.co.id. [Online], <https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/berita/jconnect-solusi-kemudahan-akses-layanan-digital-perbankan-dari-bjtm>, tanggal akses: 6 April 2023.
- [3] (2023) google play. [Online], <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dwidasa.bjtm.mb.android>, tanggal akses: 14 Mei 2023.

- [4] W. J. Doll dan G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, hal. 259-274, 1988.
- [5] J. A. Martilla dan J. C. James, "Importance Performance Analysis. Journal of Marketing.," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, hal. 77-79, 1977.
- [6] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, dan R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, hal. 8496-8505, 2019.
- [7] Tommy Trie Firmansyah, R. Umilasari, dan D. Arifianto, "Analisis kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus: BSM kantor kas mahasiswa dan universitas muhammadiyah jember)," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951-952., hal. 2013-2015, 2019.
- [8] M. N. Farisi dan E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, hal. 109-121, 2022.
- [9] H. Setiawan dan D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, hal. 162-175, 2021.
- [10] R. Pauluzzo dan E. F. Geretto, "Validating the EUCS model to measure the level of satisfaction of Internet users in local banks in Italy," *J. Organ. End User Comput.*, vol. 30, no. 1, hal. 66-81, 2018.
- [11] J. Mallya dan V. Patwardhan, "Hospitality students' perception of college library service quality: Importance-performance analysis," *DESIDOC J. Libr. Inf. Technol.*, vol. 38, no. 2, hal. 125-131, 2018.
- [12] S. Riyanto dan A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020. [Online]. Tersedia pada: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kuantitatif_Pene/W2vXDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- [13] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, dan A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, hal. 4833-4839, 2018.
- [14] Wahyudi, "Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi Penjualan Tiket Konser Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Website Motikdong.com," *Akrab Juara J. Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 7, no. November, hal. 73-87, 2022.
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2012.