

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION

Emil Yana¹⁾, Dinna Yunika Hardiyanti^{2*)}, Ahmad Rifai³⁾

¹Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Palembang

^{2,3}Prodi Komputerisasi Akuntansi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Palembang

Email: ¹12emilyana@gmail.com, ²dinna.yunika@unsri.ac.id, ³ahmadrifai@unsri.ac.id

Abstract

Digital Wallet is an electronic means that provides transaction services for storage, payment, installments and sending money electronically. Consumer satisfaction is very important in improving the services provided by business actors who offer their services. The sense of satisfaction felt by customers is the level of satisfaction, pleasure or satisfaction felt by customers after using a company's products or services. This research aims to measure the level of consumer satisfaction with the use of digital wallet applications using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method in the Dana applications. This method refers to an assessment approach or technique used to measure the extent to which users feel satisfied, comfortable and effective when using the information technology and computer systems provided to them. The research used questionnaire data with a total of 393 respondents. Based on the findings from the analysis of DANA application user satisfaction data using the EUCS method by distributing questionnaires to 393 respondents and processed using the SmartPLS 4.0 tool. Of the 5 hypotheses that were created, 5 hypotheses were accepted. The accepted hypotheses are, H1, H2, H3, H4 and H5. So it can be concluded that DANA application user satisfaction has a positive influence. This is caused by the correlation of each variable which is shown by the R-Square correlation value of 89.3% which states that it is strong, so it can be stated that attitudes towards use have a good influence on user satisfaction.

Keywords: Digital Wallet, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction(EUCS), SmartPLS, Dana

Abstract

Dompet Digital adalah sarana elektronik yang menyediakan pelayanan transaksi baik untuk penyimpanan, pembayaran, penyicilan, dan pengiriman uang secara elektronik. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting dalam meningkatkan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang menawarkan jasanya. Rasa puas yang dirasakan pelanggan ialah tingkat kepuasan, kesenangan, ataupun kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan selepas memakai produk atau jasa suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dalam aplikasi Dana. Metode ini mengacu pada pendekatan atau teknik penilaian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas, nyaman, dan efektif pada saat memakai teknologi informasi dan sistem komputer yang disediakan untuk mereka. Pada penelitian menggunakan data kuesioner dengan jumlah responden 393. Berdasarkan temuan dari hasil analisis data kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode EUCS dengan menyebarkan kuesioner kepada 393 responden dan diolah menggunakan tool SmartPLS 4.0. Dari 5 hipotesis yang telah dibuat terdapat 5 hipotesis yang diterima. Adapun hipotesis yang diterima yaitu, H1, H2, H3, H4 dan H5. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA memiliki pengaruh yang positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 89.3% dimana menyatakan bahwa strong atau kuat, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna.

Keywords: Dompet Digital, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction(EUCS), SmartPLS, Dana

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era digital membuat seluruh kegiatan menjadi lebih cepat dan mudah serta revolusi ke arah digitalisasi sebagian besar dapat mengubah aspek kehidupan di masyarakat. Hal ini berdampak pada kemudahan informasi, komunikasi dan transaksi yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung namun pada saat ini dilakukan dengan cara virtual dan digital dimana metode ini telah digunakan diberbagai perusahaan. Salah satunya yakni perusahaan financial technology (Fintech). Jenis fintech yang paling banyak dipergunakan saat ini adalah payment/pembayaran. Pembayaran yang dimaksud berupa elektronik wallet (Dompet Digital).

Dompet Digital adalah sarana elektronik yang menyediakan pelayanan transaksi baik untuk penyimpanan, pembayaran, penyicilan, dan pengiriman uang secara elektronik. Pada tahun 2019 menunjukkan bahwa Go-Pay menduduki peringkat pertama dengan persentase pengguna sebanyak 83,3% kemudian disusul oleh OVO dengan persentase 81,4%, DANA 68,2%, Link Aja 53% dan aplikasi lainnya.

DANA (dompet digital Indonesia) merupakan platform yang dirancang untuk membuat transaksi dapat dilakukan secara non tunai dan cepat secara online. Emtek Group dan Ant Finansial mendirikan perusahaan yang secara resmi dikenal sebagai PT.Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi DANA menawarkan berbagai macam fitur yang dapat memudahkan aktivitas transaksi pada kehidupan sehari-hari. Mulai dari transfer saldo antar pengguna, pembelian pulsa, makanan, tagihan rumah tangga, cicilan kartu kredit dan lain sebagainya. Banyak pengguna yang memberikan rating 1 dengan ulasan yang kurang baik. Rata-rata pengguna mengeluhkan seringnya terjadi eror pada saat transaksi, saat pengguna dana mengganti nomor berisiko kehilangan saldo, layanan terbatas minimal transfer 10x dalam satu bulan, saldo dana sering berkurang sendiri, loading yang lambat, sering terjadi bug, tidak ada feed back dan pembayaran transaksi terbatas.

Menurut (Setyoningrum, 2020) Kepuasaan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan baik jika memiliki kualitas yang tinggi dan mampu memberikan

kepuasaan kepada pengguna sistem informasi tersebut.

Menurut Dalimunthe & Ismianti dalam (Eko & Bisma, 2021) *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan suatu model pengukuran yang dapat mengukur tingkat kepuasaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Berdasarkan pengalaman pengguna suatu sistem informasi yang kemudian dapat diukur dari segi kualitas saat menggunakan suatu sistem tersebut. Menurut (Amalia & Hapsoro, 2021) EUCS khusus mengukur kepuasan pengguna dan dapat juga menggunakan metode *User Information Satisfaction* (UIS). Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada pendekatan atau teknik penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap sistem atau aplikasi komputer yang mereka gunakan dalam lingkungan kerja atau kehidupan sehari-hari. Pentingnya metode ini karena dapat digunakan untuk mengukur standar kepuasan dalam penggunaan informasi, dimana adanya studi validasi silang sebagai bukti jika metode EUCS ialah multifaset yang meliputi lima subskala, diantaranya konten, akurasi, format, kemudahan, penggunaan, dan ketepatan waktu sebagai item yang memiliki validitas yang memadai menurut (Wahyuni & Pratiwi, 2021).

Adapun penelitian sebelumnya sebagai berikut :

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Menurut (Mahesa, 2023) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Skill Academy dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Model EUCS yang digunakan merupakan model yang dikembangkan dengan penambahan dua variable yaitu system speed dan security. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Skill Academy yang bertempat tinggal di wilayah Jabodetabek. Sampel dipilih dari populasi tersebut menggunakan metode purposive sampling sebanyak 103 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Skill Academy berada pada tingkat puas 3 dari 7 hipotesis yang diajukan dapat diterima dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna

aplikasi accuracy, system speed, dan security.

2. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS). Menurut (Ramadhyanti & Rasywir, 2023) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kota Jambi terhadap pengguna aplikasi TIX ID di kota Jambi, menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Metode EUCS mempunyai 5 variabel yaitu : Content (isi), Accuracy (keakuratan), Format (bentuk), Ease Of Use (kemudahan pengguna), Timelines (ketepatan), User satisfaction (kepuasaan pengguna). Penelitian ini menggunakan data hasil kuesioner dari 385 responden. Data diolah menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) melalui software SmartPLS . Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 3 hipotesis yang memberi pengaruh signifikan antar variabel, variabel accuracy berpengaruh positif (3,479) dan signifikan (0,001), Timelines berpengaruh positif (2,575) signifikan (0,010) Format berpengaruh positif (5,371) dan signifikan (0,000). sedangkan 2 hipotesis tidak memberikan pengaruh yang signifikan Content berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133), dan Ease of use berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010), Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam memenuhi harapan pengguna.

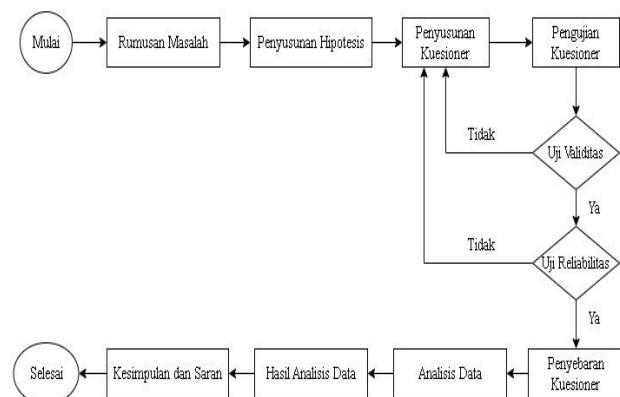
3. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Flid.id menggunakan metode TAM dan EUCS. Menurut (Putra & Prehanto, 2021) Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi flip.id dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology Acceptance Model (TAM).Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna flip.id di wilayah Jawa Timur. Melalui perhitungan lameshow maka jumlah partisipan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 132 partisipan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa aplikasi flip.id memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Dalam aspek

pelayanan perlu dilakukan peningkatan kinerja pada aspek kemudahan penggunaan, kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi. Dalam aspek pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang user friendly, dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi hasil dan tidak. Untuk menentukan kepuasan pengguna dengan metode EUCS akan memungkinkan untuk memahami bagaimana tanggapan dan pandangan pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikap dari pengguna. Karena salah satu tanda efektifnya penerapan sistem informasi, dapat diukur dengan kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki alur penelitian yang sistematis dan berurutan dalam proses penelitian, yang berfungsi untuk mengumpulkan data dan informasi serta melakukan peninjauan data dan informasi yang didapatkan yang berguna untuk memudahkan dalam penelitian (Hadisuwarno & Bisma, 2020). Tahapan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1.Tahapan Penelitian

Penjelasan terkait tahap-tahap diatas hendak dilakukan penjabaran dengan cara detail guna memberi pemahaman yang terperinci terkait tahap-tahap riset yang dilaksanakan yakni dibawah ini:

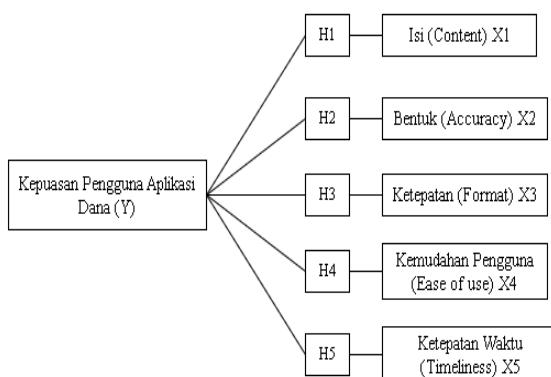
2. 1 RUMUSAN MASALAH

Pada tahap identifikasi masalah, peneliti melakukan serangkaian penelitian untuk menemukan permasalahan yang mungkin timbul pada aplikasi dompet digital. Proses ini melibatkan pencarian masalah melalui observasi terhadap aplikasi dana di Google Play Store. Tujuannya adalah untuk memahami pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dengan variabel yang sesuai dengan metode EUCS.

2. 2 PENYUSUNAN HIPOTESIS

Hipotesis ialah pernyataan ataupun proporsi yang diajukan untuk diuji dan diuji kebenarannya sebagai dasar untuk penelitian atau investigasi ilmiah. Hipotesis adalah asumsi awal yang dapat diuji secara empiris untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan di antara variabel atau fenomena tertentu. Hipotesis dapat digunakan untuk menentukan instrumen yang diperlukan dalam suatu penelitian (Arisoemaryo, 2022)

Pada penelitian ini peneliti telah merumuskan hipotesis seperti gambar 2.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Keterangan :

1. H1 : Variable content (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana (Y).
2. H2 : Variable Accuracy (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana (Y).
3. H3 : Variable Format (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana (Y).
4. H4 : Variable Ease of Use (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana (Y).

5. H5 : Variable Timeliness (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana (Y).

2. 3 JENIS METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang dipakai yaitu dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ialah pendekatan riset yang menggunakan data yang dapat diukur secara numerik dan dianalisis dengan metode statistik untuk memahami, menjelaskan, atau menguji hubungan dan pola dalam suatu fenomena atau populasi. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data berupa angka atau statistik. Beberapa karakteristik utama dari metode kuantitatif melibatkan pengumpulan data kuantitatif, pengolahan statistik, dan analisis angka.

2. 4 PENYUSUNAN DAN PENGUJIAN KUESIONER

Penyusunan pertanyaan pada kuesioner yang bersumber pada jurnal-jurnal sebagai referensi penyusunan. Pada penyusunan kuesioner dilakukannya konsultasi bersama dosen pembimbing setelah itu dilaksanakan juga pemeriksaan dan validasi oleh individu yang ahli dalam membuat butir-butir pertanyaan kuesioner. Berikut ialah perancangan kuesioner yang disusun yaitu:

1. Pada bagian pertama berisikan tujuan kuesioner, dan kontak peneliti yang bisa dihubungi responden.
2. Pada bagian kedua berikan identitas responden, terkait Nama Lengkap, NIM, Fakultas, Jurusan, Jenis Kelamin, dan Angkatan.

Tabel 1. Kuesioner Identifikasi Responden

| No | Pertanyaan |
|----|---------------|
| 1 | Nama Lengkap |
| 2 | Nim |
| 3 | Fakultas |
| 4 | Jurusan |
| 5 | Jenis Kelamin |
| 6 | Angkatan |

3. Pada bagian terakhir berisikan petunjuk dalam pengisian kuesioner beserta pertanyaan kuesioner sesuai dengan variabel penelitian dari metode eucs.

Tabel 2. Kuesioner Pertanyaan

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Content (Isi) | 1. Layanan aplikasi Dana menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. 2. Fitur dan informasi pada aplikasi Dana lengkap dan mudah dipahami oleh penggunanya. 3. Informasi yang ditampilkan pada layanan aplikasi Dana tepat dan relevan. | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022), (Setiawan & Novita, 2021). |

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Accuracy (Akurat) | 4. Informasi yang ditampilkan pada layanan aplikasi Dana selalu benar dan akurat. 5. Jarang terjadi error atau bug ketika menggunakan layanan aplikasi Dana | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022), (Setiawan & Novita, 2021) |

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|----|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Format (bentuk) | 6. Aplikasi Dana menu dan fungsi untuk memudahkan para penggunanya. 7. Pengarturan warna yang digunakan pada layanan aplikasi Dana membuat tampilan menjadi menarik. | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022), (Setiawan & Novita, 2021) |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ease Of Use | 8. Semua fitur yang terdapat pada aplikasi Dana nyaman dan mudah digunakan pengguna. | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022) dan (Setiawan & Novita, 2021) |
| 9. | Tidak perlu membutuhkan waktu lama bagi pengguna baru untuk mempelajari layanan aplikasi Dana | 10. Layanan aplikasi Dana mudah untuk diakses dimana saja kapan saja. | |

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Timeliness (ketepatan waktu) | 11. Layanan aplikasi Dana selalu menampilkan informasi yang up to date/terkini. | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022), (Setiawan & Novita, 2021) |
| 12. | Layanan aplikasi Dana selalu memproses informasi dan transaksi dengan cepat | | |

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|-----|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 6 | User Satisfaction (kemudahan pengguna) | 13. Secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi Dana | (Fitratul, 2023), (Darwati & Fitriyani, 2022), (Setiawan & Novita, 2021) |
| 14. | Layanan aplikasi Dana sudah memenuhi kebutuhan pengguna. | | |

Sebelum disebarluaskan kepada seluruh responden. Pengujian ini hendak dilaksanakan menggunakan metode *Pilot Study*, yang mencakup atas pengujian validitas serta pengujian reliabilitas. Menurut penuturan

| No | Variabel | Pertanyaan | Sumber |
|----|----------|------------|--------|
|----|----------|------------|--------|

(Suryawan dan Prihdanoko 2018) dalam mengukur aspek-aspek yang akan dibagikan, maka perlunya alat ukur yang *valid* dan *reliable*, agar hasil dari riset konsisten dalam konteks yang memberikan penggambaran selaras terhadap keadaan.

2.5 PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner dapat disebarluaskan melalui Google Form, dan informasi dapat dibagikan melalui platform media sosial seperti halnya Instagram dan Whatsapp. Di sisi lain, populasi dan besar sampel mahasiswa Universitas Sriwijaya yang memanfaatkan Aplikasi Dana harus ditentukan sebelum kuesioner disebarluaskan. Skala Linkert adalah skala yang digunakan dalam pertanyaan survei. Alat untuk mengukur opini, sikap, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan atau isu tertentu adalah skala Likert.

Tabel 3. Skala Linkert

| Skor | Skala |
|------|---------------------------|
| 1 | Sangat tidak setuju (STS) |
| 2 | Tidak setuju (ST) |
| 3 | Cukup setuju (CS) |
| 4 | Setuju (S) |
| 5 | Sangat Setuju(SS) |

A. Populasi

Populasi adalah keseluruhan himpunan seluruh item atau individu yang menjadi subjek penelitian statistik dan mempunyai ciri-ciri tertentu. Hal ini berlaku untuk seluruh kelompok yang akan digunakan untuk membuat kesimpulan atau generalisasi. Populasi penelitian adalah pengguna Aplikasi Dompet Digital khususnya mahasiswa Universitas Sriwijaya.

B. Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi yang telah dipilih untuk analisis, pengukuran, atau observasi. Untuk mendeskripsikan atau memperkirakan ciri-ciri yang ingin diteliti tanpa harus mengamati seluruh populasi, sampel dipilih untuk mewakili komunitas secara keseluruhan. Metode pengambilan sampel dipakai pada hal ini. Probability sampling yang dipadukan dengan teknik penarikan Simple Random Sampling ialah strategi sampel yang digunakan. Menurut (Agustia, 2020) Tujuan dari teknik pengambilan sampel probabilitas adalah guna memberi kesempatan yang serupa terhadap tiap-tiap anggota populasi guna dipilih sebagai anggota sampel. (Sakinah & Oktadini, 2023)

menyatakan bahwa rumus Slovin yang dapat digunakan guna menetapkan banyaknya sampel yakni dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan.

Menurut (Setiawan & Novita, 2021) Persensi kelonggaran ketidaktelitian pengambilan sampel yang mampu ditolerir dan yang diambil adalah 10% karena total populasi diatas 100 individu.

$$n = \frac{28.639}{1 + 28.639(5\%)^2}$$

$$n = \frac{28.639}{72.5975}$$

$$n = 0,0394$$

$$n = 394 \text{ orang}$$

Berdasarkan Rumus Slovin diatas, maka responden untuk penelitian ini berjumlah 394 orang, hal ini digunakan untuk mempermudah penelitian dan juga mempermudah dalam proses perhitungan dan pengelolahan data untuk hasil yang baik.

2.6 ANALISIS DATA

Penelitian ini memakai teknik analisa data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari Aplikasi Dana dengan Motode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi yaitu content (isi), accuracy (bentuk), format (ketepatan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu) terhadap user satisfaction. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan partial least squares (PLS).

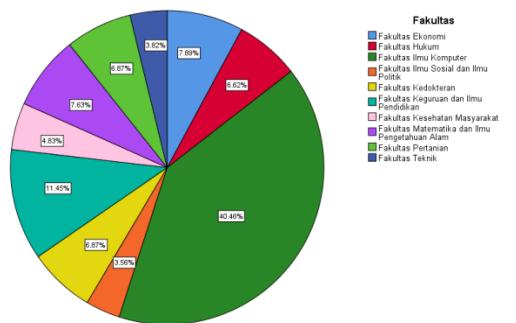
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 ANALISA RESPONDEN

Karakteristik responden dibuat untuk memahami situasi atau keadaan responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Pada penelitian ini kuesioner yang telah disebar mendapat sebanyak 393 responden,

sesuai sampel dalam populasi. Kemudian karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan Fakultas, jenis kelamin, dan Tahun Angkatan.

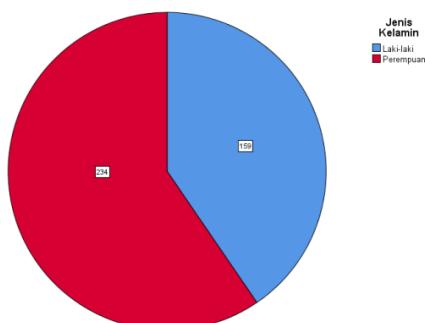
a. Fakultas



Gambar 3. Fakultas Responden

Dari gambar 3 tersebut dapat diketahui bahwa responden pada Fakultas Ekonomi sebanyak 7.89%, Fakultas Hukum sebanyak 6.62%, Fakultas Ilmu Komputer sebanyak 40.46%, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik sebanyak 3.56%, Fakultas Kedokteran 6.87%, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 11.45%, Fakultas Kesehatan Masyarakat sebanyak 4.63%, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam sebanyak 7.63%, Fakultas Pertanian sebanyak 6.87%, dan Fakultas Teknik sebanyak 3.82%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden Fakultas Ilmu Komputer lebih banyak dari fakultas lain.

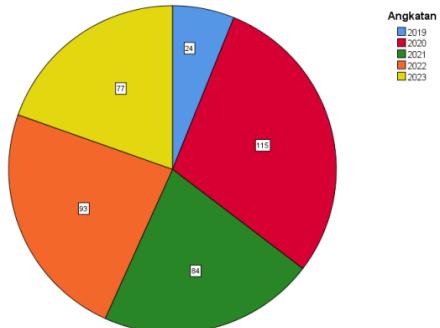
b. Jenis Kelamin



Gambar 4. Jenis Kelamin Responden

Dari gambar 4 tersebut dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih sebanyak 234 orang dan responden laki-laki sebanyak 159 orang dari sampel 393 responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah populasi perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki.

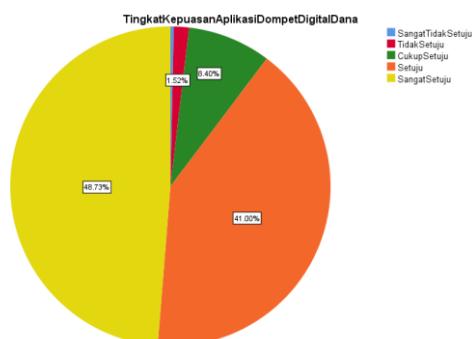
c. Tahun Angkatan



Gambar 5. Tahun Angkatan Responden

Dari gambar 5 tersebut menunjukkan bahwa angkatan 2019 berjumlah 24 orang, angkatan 2020 sebanyak 115 orang, angkatan 2021 sebanyak 84 orang, angkatan 2022 sebanyak 93 orang, dan angkatan 2023 sebanyak 77 orang. dibandingkan tahun angkatan sebelumnya, tahun 2020 memiliki jumlah responden yang lebih banyak.

3.2 HASIL PENGUMPULAN DATA



Gambar 6. Kepuasan Pengguna Dana

Berdasarkan perhitungan diagram lingkaran dari total 393 responden yang merupakan pengguna aplikasi Dana, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas ketika menggunakan aplikasi dana tersebut yaitu 48.73% pengguna merasa sangat puas, 41.00% pengguna merasa puas, 8.40% pengguna merasa cukup puas dan sebanyak 1.52 % merasa tidak puas menggunakan aplikasi tersebut.

3.3 ANALISIS DATA

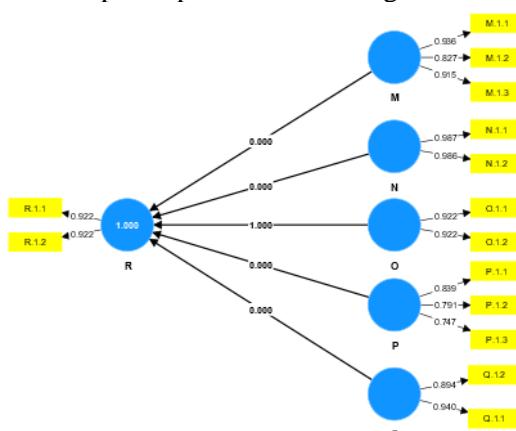
Pada penelitian ini analisa data memakai aplikasi smartPLS 3. Analisis data dengan PLS terdapat 2 (dua) tahapan evaluasi yaitu outer model serta inner model. Pada pengujian outer model, peneliti melakukan pengujian validitas (convergent validity dan discriminant validity) serta pengujian reliabilitas (composite reliability). Pada uji convergent validity,

penelitian ini menggunakan nilai standardized loading factor pada level indikator dan nilai AVE pada level konstruk atau peubah. Pada uji discriminant validity, level indikator dilihat melalui nilai cross loading dan pada level peubah dilihat melalui nilai akar AVE. Selanjutnya untuk uji reliabilitas suatu konstruk dikatakan reliabel dilihat melalui nilai composite reliability. Kemudian pada pengujian inner model dilakukan dua buah pengujian yaitu dengan analisis path coefficient dan R-Square. Setelah analisis data selesai, dilakukan pengujian hipotesis berdasarkan nilai path coefficient dan thitung. Selanjutnya setelah analisis data selesai tahapan terakhir yaitu kesimpulan dan saran.

3.4 MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Model pengukuran dilakukan agar dapat menilai apakah metode penelitian ini valid dan reliabel untuk digunakan didalam perhitungan. Nilai ini diukur menggunakan uji validitas konvergen yang mencakup uji reliabilitas konstruk, AVE dan validitas diskriminan.

Berikut uji outer model pada perhitungan pilot test pada aplikasi Dana sebagai berikut:



Gambar 7. Model Desain Aplikasi Ovo

Berdasarkan pada gambar 7 tersebut, dapat diketahui bahwa nilai *standardized loading factor* (besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstruknya) diatas 0,7 yang artinya konstruk maupun variabel dinyatakan valid dan reliabel hal ini menurut Ghazali dan Latan (Pramudya & Firmaly, 2022). Berikut ini rincian nilai *standardized loading factor* dari setiap indikator.

Dari tabel 8 diketahui bahwa nilai setiap variabel lebih besar dari 0,7, hal ini menurut Ghazali dan Latan (Pramudya & Firmaly,

2022)

dan terlihat juga bahwa nilai setiap indikator untuk konstruknya lebih besar dari konstruk yang lain sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator adalah baik dan mencukupi sesuai dengan ketentuan.

Tabel 4. Outer Loadings Dana

| M | N | O | P | Q | R | Ket | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| M.1.1 | 0.936 | | | | | Valid | |
| M.1.2 | 0.827 | | | | | Valid | |
| M.1.3 | 0.915 | | | | | Valid | |
| N.1.1 | | 0.987 | | | | Valid | |
| N.1.2 | | 0.986 | | | | Valid | |
| O.1.1 | | | 0.922 | | | Valid | |
| O.1.2 | | | 0.922 | | | Valid | |
| P.1.1 | | | | 0.839 | | Valid | |
| P.1.2 | | | | 0.791 | | Valid | |
| P.1.3 | | | | 0.747 | | Valid | |
| Q.1.1 | | | | | 0.940 | Valid | |
| Q.1.2 | | | | | 0.894 | Valid | |
| R.1.1 | | | | | | 0.922 | Valid |
| R.1.2 | | | | | | 0.922 | Valid |

Selanjutnya untuk menentukan reliabilitas suatu indikator dapat dilihat melalui composite reliability dan cronbach's alpha dari setiap konstruk. Dari tabel 9 menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki nilai composite reliability maupun cronbach's alpha diatas 0,7 sehingga semua item pertanyaan dinyatakan reliabel, hal ini menurut Ghazali dan Latan (Pramudya & Firmaly, 2022) Dengan demikian artinya pengujian pilot test pada Aplikasi Dompet Digital Dana ini valid dan reliabel sehingga tidak perlu dilakukan penyusunan ulang item pertanyaan lagi, dan selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel yang lebih besar untuk disebar dalam populasi.

Tabel 5. Reabilitas dan Validitas Konstruk Dana

| | Cronbach 's Alpha | rho_ A | Composi te Reability | Average Varianc e Extraxt ed (AVE) |
|---|----------------------|--------|----------------------------|---------------------------------------------------|
| M | 0.878 | 0.965 | 0.923 | 0.799 |
| N | 0.972 | 0.972 | 0.986 | 0.973 |
| O | 0.822 | 0.822 | 0.915 | 0.846 |
| P | 0.710 | 0.735 | 0.835 | 0.992 |
| Q | 0.815 | 0.860 | 0.914 | 0.841 |
| R | 0.822 | 0.822 | 0.918 | 0.849 |

3.5 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Memprediksi hubungan kualitas antara variabel laten dengan nilai R-Square dari model penelitian merupakan tujuan dari pengujian inner model. Nilai R-Square menunjukkan bahwa pengamatan telah dilakukan pada tahapan ini. Purwanto menegaskan bahwa R-Square merupakan cara yang digunakan untuk menilai sejauh mana konstruk eksogen dapat menggambarkan konstruk endogen.

1. Coefficient of Determination(R^2)

Besarnya pengaruh variabel laten independen tertentu kepada variabel laten dependen dinilai menggunakan analisis nilai R^2 untuk menunjukkan seberapa jauh konstruk dapat menggambarkan model. Jika nilai $R^2 > 0.7$ dapat dikatakan strong atau kuat, jika nilai > 0.3 dapat dikatakan moderat atau sedang dan jika nilai > 0.1 dapat dikatakan weak atau lemah.

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai (R^2) dari variabel kepuasan pengguna sebesar 0.893 atau 89.3% maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna menjelaskan secara kuat.

Tabel 6. Hasil R-Square

| R-Square | Keterangan |
|----------|------------|
| R 0.893 | Kuat |

3.6 HASIL UJI HIPOTESIS

Selanjutnya adalah menentukan diterima tidaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian atau yang biasa disebut uji hipotesis. Untuk menentukan diterima tidaknya sebuah hipotesis, yaitu dengan melihat nilai path coefficient dan nilai t_{hitung} konstruk. Dalam menentukan diterima tidaknya sebuah hipotesis nilai path coefficient harus sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dan perlu dilihat perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} didapatkan berlandaskan atas tabel distribusi student-t 1 . Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini yaitu 1,66. Suatu hipotesa dikatakan diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (Aini, Muttakin, & Saputra, 2023).

a. Hasil Uji Hipotesis Aplikasi Dana

Berdasarkan tabel 12 dibawah ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai path coefficient variabel Content (M) terhadap User Satisfaction (R)

adalah 2,423 yang berarti arah hubungan variabel positif, nilai t_{hitung} kurang dari nilai t_{tabel} ($3,670 > 1,66$) dan nilai p-values di atas 0,05 ($0,042 < 0,05$) sehingga variabel Content berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa **H1 diterima**.

- Nilai path coefficient variabel Accuracy (N) terhadap User Satisfaction (R) adalah 1,998 yang berarti arah hubungan variabel positif, nilai t_{hitung} kurang dari nilai t_{tabel} ($2,453 > 1,66$) dan nilai p-values di atas 0,05 ($0,036 < 0,05$) sehingga variabel Accuracy berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa **H2 diterima**.
- Nilai path coefficient variabel Format (O) terhadap User Satisfaction (R) adalah 3,481 yang berarti arah hubungan variabel positif, nilai t_{hitung} lebih dari nilai t_{tabel} ($1,890 > 1,66$) dan nilai p-values di bawah 0.05 ($0,012 < 0,05$) sehingga variabel Format berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa **H3 diterima**.
- Nilai path coefficient variabel Ease of Use (P) terhadap User Satisfaction (R) adalah 6,338 yang berarti arah hubungan variabel positif, nilai t_{hitung} lebih dari nilai t_{tabel} ($3,760 > 1,66$) dan nilai p-values di bawah 0,05 ($0,60 < 0,05$) sehingga variabel Ease of Use berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa **H4 diterima**.
- Nilai path coefficient variabel Timeliness(Q) terhadap User Satisfaction (R) adalah 4,702 yang berarti arah hubungan variabel positif, nilai t_{hitung} lebih dari nilai t_{tabel} ($3,720 > 1,66$) dan nilai p-values di bawah 0.05 ($0,025 < 0,05$) sehingga variabel Timeliness berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa **H5 diterima**.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Aplikasi Dana

| Path | T Statistics (O/STDEV) | P VAL UES | Ket |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|----------------|
| Coeficie nts (β) | | | |
| M->R | 2.423 | 3.670 | 0.042 Diterima |
| N->R | 1.998 | 2.453 | 0.036 Diterima |
| O->R | 3.481 | 1.890 | 0.012 Diterima |
| P->R | 6.338 | 3.760 | 0.060 Diterima |
| Q->R | 4.702 | 3.720 | 0.025 Diterima |

4. SIMPULAN

Berlandaskan atas hasil analisa serta pembahasan, hasil mampu ditarik sejumlah kesimpulan. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini sesuai sampel, yang dilakukan secara online menggunakan google form. Responden pada penelitian ini ialah pengguna aktif Aplikasi Dana. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dan disebarluaskan secara langsung kepada mahasiswa Universitas Sriwijaya.

Pada penelitian menggunakan data kuesioner dengan jumlah responden 393. Berdasarkan temuan dari hasil analisis data kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode EUCS dengan menyebarkan kuesioner kepada 393 responden dan diolah menggunakan tool SmartPLS 4.0. Dari 5 hipotesis yang telah dibuat terdapat 5 hipotesis yang diterima. Adapun hipotesis yang diterima yaitu, H1, H2, H3, H4 dan H5. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA memiliki pengaruh yang positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 89.3% dimana menyatakan bahwa strong atau kuat, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat menunjukkan aplikasi DANA telah menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa puas ketika menggunakan dari layanan yang telah tersedia. Adapun rekomendasi yang dapat berikan untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan berbagai metode atau menggunakan metode serupa dengan ukuran sampel yang lebih besar untuk lebih mewakili seluruh populasi. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan penulis untuk pengelola aplikasi DANA adalah agar terus mengembangkan, meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi

DANA untuk menjamin mutu, kepuasan pelanggan dan dapat menjaga kepercayaan pengguna aplikasi DANA.

5. DAFTAR PUSTAKA

Eko, A., & Bisma, R. (2021). *Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian* *Analysis of user acceptance of e-Kinerja applications with the TRAM and EUCS methods at the police.* 10(2), 93–109.

Setyoningrum, N. R. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).* 4(1), 17–21.

Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>

Wahyuni, & Pratiwi, S. H. (2021). Student's Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 5, 391–402.

Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(2), 93-109.

Mahesa, P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Ramadhyanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143-151.

Arisoemaryo, B. S., & Prasetyo, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile

Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 4(1), 110-117.

Agustia, F. K. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau dengan Metode EUCS (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

Amalia, N., Siregar, D. J., & Hapsoro, W. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *IC-Tech*, 16(1).

Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 12(2).

Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.

Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19-26.

Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185-192.

Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.