

# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Starbridges* Menggunakan *End User Computing Satisfaction*

Dyah Restika Putri Agustin, Baby Lolita Basyah dan Dina Anggraini

Manajemen Sistem Informasi, Program Pascasarjana, Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100 Pondok Cina Depok Jawa Barat

E-mail: dyah.restika1@gmail.com, b\_lolita@staff.gunadarma.ac.id, dina\_anggraini@staff.gunadarma.ac.id

## Abstrak

*Starbridges* adalah aplikasi yang digunakan oleh karyawan PT. Indocyber Global Teknologi untuk melakukan absensi, pengajuan cuti dan melakukan koreksi absensi secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Starbridges* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari 6 faktor penilaian. Faktor tersebut antara lain *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *User Satisfaction*. Data didapatkan dengan menyebarkan kuesioner yang berupa pernyataan melalui *Google Form*. Metode penelitian dimulai dari penentuan objek penelitian, pengumpulan data, analisis & pengolahan data, dan hasil analisis terhadap kepuasan aplikasi *Starbridges*. Hasil yang didapat menunjukkan respon positif dengan hasil 5 berada dalam kategori Puas dan 1 berada dalam kategori Cukup Puas. terdapat 2 faktor dengan nilai rata-rata tertinggi dan masuk kedalam kategori puas yaitu pada faktor Format bernilai 3,73 dan faktor *Ease of Use* bernilai 3,63. Sementara nilai terendah dan termasuk kedalam kategori cukup puas ada pada faktor *Timeliness* dengan nilai rata-rata 3,01.

**Kata kunci** : Analisis, Metode Likert, EUCS, Tingkat Kepuasan, Evaluasi.

## Pendahuluan

Aplikasi merupakan hasil dari proses pengembangan teknologi sehingga dapat dimanfaatkan oleh perangkat *mobile* sehingga memudahkan proses pengolahan maupun pemantauan suatu kegiatan. Aplikasi adalah sekumpulan elemen yang saling berinteraksi dan saling berkaitan satu sama lain dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai tujuan tertentu [1]. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa aplikasi memberikan informasi sebagai pemantauan terhadap suatu kegiatan.

Suatu aplikasi dikatakan sukses apabila pengguna merasa puas dengan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu kepuasan pengguna diperlukan untuk dijadikan acuan untuk menilai kesuksesan suatu aplikasi. Kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dinilai sangat penting karena dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan aplikasi [2].

PT. Indocyber Global Teknologi adalah sebuah perusahaan yang bergerak sebagai penyedia Sistem Informasi (IT *Consultant*) dan solusi transformasi digital, yang memiliki dedikasi untuk memberikan solusi yang sangat efektif di bidang teknologi informasi. Saat ini PT. Indocyber Global Teknologi

memiliki 500 orang lebih konsultan dan pengembang (*developer*), kemudian lebih dari 50% klien teratas (*top clients*) telah menjadi klien selama sepuluh tahun terakhir. Untuk mendukung sebagian karyawan yang bekerja di kantor *client* maka perusahaan membuat suatu aplikasi bernama *Starbridges* yang menyediakan fitur agar karyawan dapat melakukan absen, pengajuan cuti, melihat riwayat absensi, dan koreksi absensi secara daring.

Setiap karyawan diberikan akun masing-masing sehingga setiap karyawan dapat mengakses data-data yang ada. Karyawan dapat melakukan absensi, mengoreksi absensi, melihat riwayat absensi, dan melakukan pengajuan cuti secara daring. *Starbridges* mengintegrasikan data-data absensi sehingga memudahkan karyawan dalam melakukan absensi. *Starbridges* telah diluncurkan sejak tahun 2018.

Pada penelitian ini telah dilakukan observasi mengenai masalah apa saja pada aplikasi *Starbridges*, ditemukan masalah pada segi keakuratan data absensi, segi tampilan aplikasi, dan segi tampilan. Hal ini berdampak kepada kepuasan pengguna menggunakan aplikasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi. Selain itu, evaluasi terhadap penggunaan *Starbridges* di perusa-

haan belum pernah dilakukan. Evaluasi diperlukan untuk melihat faktor apa saja yang mendukung keberhasilan penerapan *Starbridges* dalam melakukan absensi terhadap karyawan [3]. Untuk membuat karyawan merasa puas dengan aplikasi *Starbridges* maka diperlukan analisis tingkat kepuasan aplikasi *Starbridges* agar aplikasi dapat diperbaharui berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi.

Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan analisis tingkat kepuasan. Analisis tingkat kepuasan diperlukan untuk mengetahui harapan dan persepsi dari pengguna aplikasi. Analisis tingkat kepuasan terhadap aplikasi diperlukan agar bisa memenuhi harapan pengguna. Kebutuhan akan aplikasi yang sehat sangat diinginkan oleh pengembang aplikasi dan pengguna akhir. Hal itu disebabkan karena kualitas aplikasi dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna akhir [4].

Salah satu model yang digunakan untuk dapat mengukur kepuasan pengguna aplikasi adalah metode EUCS. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi. Pada EUCS terdapat lima faktor yang dibutuhkan dalam menilai kepuasan pengguna suatu aplikasi adalah isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) [5]. Metode EUCS melakukan evaluasi dari pengguna terhadap aspek aplikasi. Analisis *Starbridges* dibutuhkan untuk mengetahui kualitas dan manfaat sistem bagi penggunaannya yang dapat dijadikan sebagai bahan penyempurnaan sistem.

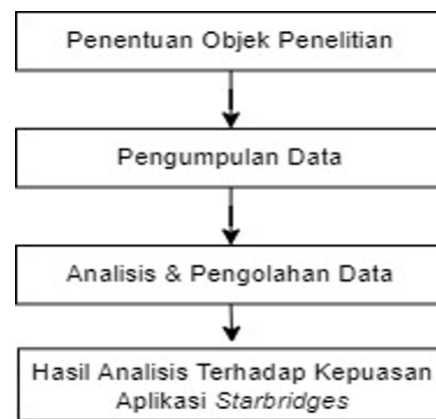
Penelitian terkait metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dilakukan oleh STMIK Global Informatika MDP. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 hipotesis hanya 3 hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga menunjukkan dari 10 pengujian hipotesis, 80% menyimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna [6].

Penelitian yang pernah dilakukan pada Universitas Pamulang yaitu evaluasi sistem informasi yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna [www.my.unpam.ac.id](http://www.my.unpam.ac.id) dengan menggunakan metode EUCS dan PIECES. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dan kurang puasnya pengguna akhir terhadap situs [www.my.unpm.ac.id](http://www.my.unpm.ac.id). Dari segi tampilan website dan cara penyajian laporan pada *website* menghasilkan rata-rata responden sudah merasa puas dengan website [www.myunpam.ac.id](http://www.myunpam.ac.id). Namun, hasil dari faktor keakuratan data rata-rata responden masih kurang puas [7].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penelitian memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan aplikasi *Starbridges* dengan menggunakan metode EUCS terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap karyawan. Aplikasi yang dinilai adalah aplikasi *Starbridges*. Responden untuk pengisian kuesioner berjumlah 85 karyawan dari PT. Indocyber Global Teknologi dan penggunaan kuesioner menggunakan *Google Form*.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan kegiatan yang tertera pada Gambar 1.



Gambar 1: Bagan Metodologi Penelitian

### 1. Penentuan Objek Penelitian

Penentuan objek penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan aplikasi *Starbridges*, dikarenakan aplikasi ini digunakan oleh karyawan perusahaan untuk melakukan absensi, pengajuan cuti dan mengoreksi absensi. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang disajikan dalam tabel dan kata-kata. Pada penelitian ini, jawaban pada kuesioner terbagi menjadi beberapa kategori yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Rata-Rata (R), Sangat Tidak Setuju (STJ), dan Tidak Setuju (TS).

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berisi pertanyaan yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya yang sudah divalidasi. Kuesioner disebarluaskan melalui *Google Form* yang akan disebarluaskan kepada karyawan perusahaan yang menggunakan aplikasi *Starbridges*. Populasi yang digunakan adalah karyawan perusahaan yang menggunakan aplikasi *Starbridges* sebanyak 500 orang.

Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebagian karyawan berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan dari divisi yang beragam. Sampel yang digunakan adalah se-

banyak 100 pengguna dan perhitungan ukuran sampel menggunakan teknik Slovin. Rumus Slovin [8] menggunakan persamaan 1.

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan sampel yang masih bisa ditoleransi, e=0,1

Oleh karena itu untuk mengetahui sampel penelitian pada penelitian ini, dapat dilakukan dengan perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{500}{1 + 500(0,1^2)}$$

$$n = \frac{500}{6}$$

$$n = 83,33$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel yang digunakan untuk menjadi responden disesuaikan menjadi minimal 85 responden.

## 2. Pengumpulan Data

Kuesioner yang dibuat kemudian disebar melalui *Google Form* kepada responden yaitu karyawan perusahaan yang jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan dari divisi yang beragam, terutama bagi yang masih menggunakan aplikasi *Starbridges*.

### (a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melakukan pengukuran *valid* atau tidak validnya suatu kuesioner yang dibuat. Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan yang ada mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesionernya [9]. Derajat kebebasan bersikap sebagai variabel dalam perhitungan akhir statistik dan digunakan untuk menetapkan hasil dari berbagai skenario dalam suatu sistem informasi. Rumus derajat kebebasan [10] ditampilkan pada persamaan 2.

$$db = n - 2 \quad (2)$$

Keterangan :

db = Derajat kebebasan

n = banyaknya data

Pada penelitian ini pengujian dilakukan kepada 85 responden dari total target 100 responden. Dengan jumlah responden n = 85 dan besar df adalah 85 - 2 = 83 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh r tabel sebesar 0.2133. Distribusi nilai r tabel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 1% dan 5%

N	1%	5%
81	0,1818	0,2159
82	0,1807	0,2146
83	0,1796	<u>0,2133</u>

Untuk menguji koefisien valid atau tidak valid dapat menggunakan rumus korelasi Pearson yang akan menguji uji t yang dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Dimana t hitung dicari dengan menggunakan rumus [11] yang dapat menggunakan persamaan 3.

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (3)$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

x = Skor item pernyataan

y = Skor total pernyataan

$\sum x$  = Jumlah skor pernyataan

$\sum y$  = Jumlah skor total pernyataan

$\sum xy$  = Jumlah perkalian x dan y

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi setiap pernyataan dengan total skor melalui perhitungan SPSS 25. Valid tidaknya item pada instrumen penelitian dapat terlihat dengan melakukan perbandingan indeks korelasi *product moment Pearson* dengan nilai signifikansi 5%. Hasil uji validasi data menunjukkan validnya suatu item jika r hitung > r tabel. Hasil dari uji validasi terhadap 85 responden yang telah terkumpul dapat terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Content	C1	0,496	0,2133	VALID
	C2	0,332	0,2133	VALID
	C3	0,335	0,2133	VALID
	C4	0,508	0,2133	VALID
Accuracy	A1	0,651	0,2133	VALID
	A2	0,655	0,2133	VALID
Format	F1	0,580	0,2133	VALID
	F2	0,640	0,2133	VALID
Ease of Use	E1	0,558	0,2133	VALID
	E2	0,580	0,2133	VALID
Timeliness	T1	0,607	0,2133	VALID
	T2	0,683	0,2133	VALID
	T3	0,566	0,2133	VALID
User Satisfaction	U1	0,526	0,2133	VALID
	U2	0,720	0,2133	VALID

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai korelasi r hitung untuk setiap instrumen pertanyaan lebih besar dari r tabel (0.2133) sehingga semua item kuesioner ini dapat dinyatakan VALID.

(b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melakukan pengukuran konsistensi dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Rumus *Alpha Cronbach* [11] ditampilkan pada persamaan 4.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s^2p}{s^2t} \right) \quad (4)$$

Keterangan :

r11 = koefisien reliabilitas

k = Banyaknya butir soal

$\sum s^2p$  = Jumlah varians skor setiap item

$s^2t$  = Varian skor total

Hasil uji reliabilitas yang didapat bisa terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of items
0,844	15

Pada Tabel 3 terlihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0,844 yang menunjukkan bahwa nilai alpha lebih besar dari pada ketentuan yang ada yaitu sebesar 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen diatas tergolong reliabel.

3. Analisis dan Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan metode Skala Likert dalam melakukan analisis data yang diperoleh dari kuesioner. Rentang skala

yang digunakan adalah 5 (lima) mulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Rata-rata (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam melakukan penentuan rata-rata tingkat kepuasan dilakukan dengan metode Likert yang menggunakan rumus [12] dapat menggunakan persamaan 5.

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (5)$$

Keterangan :

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Hasil penentuan nilai kepuasan dilakukan menggunakan model Kaplan dan Norton terlihat pada Tabel 4 [13].

Tabel 4: Nilai Rata-rata Kepuasan

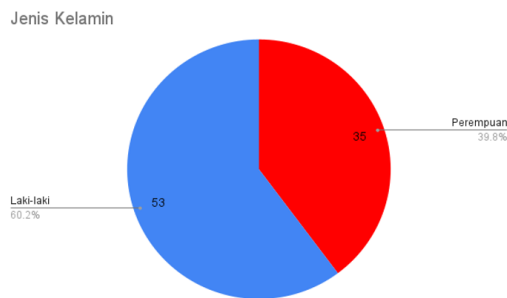
Range Nilai	Keterangan
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,39	Cukup Puas
3,4 – 4,19	Puas
4,2 – 5	Sangat Puas

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

(a) Jenis Kelamin

Perbandingan analisis responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada Gambar 2.

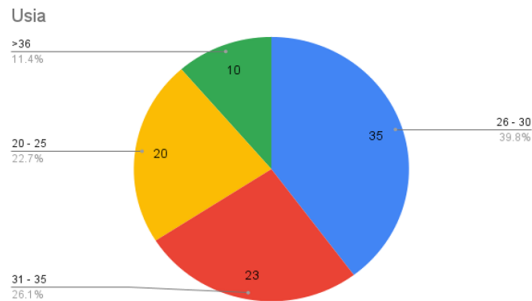


Gambar 2: Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 2 diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan dengan perbandingan persentase 60%:40%. Jenis Kelamin responden yang diperoleh dari 85 data responden sebagian besar didominasi oleh responden laki-laki berjumlah 51 orang dan perempuan sebanyak 34 orang.

(b) Usia

Pada kriteria usia responden dapat memilih rentang usia yang telah disediakan. Telah disediakan pilihan mulai dari 20 hingga lebih dari umur 36 tahun untuk dipilih oleh responden. Berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada Gambar 3.

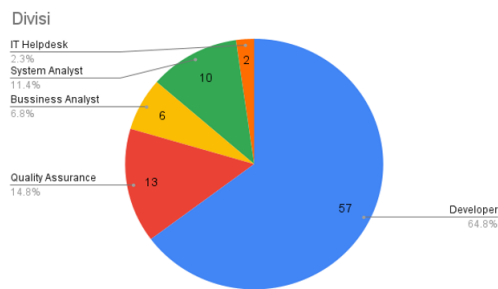


Gambar 3: Usia Responden

Berdasarkan Gambar 3 usia responden yang paling banyak dipilih adalah pada umur 26 – 30 tahun dengan persentase 40%. Mayoritas usia yang dipilih ada pada umur 26 – 30 yaitu berjumlah 34 orang, umur 31 – 35 berjumlah 23 orang, lalu umur 20 – 25 berjumlah 19 orang dan pada umur >36 berjumlah 9 orang.

(c) Divisi

Pada kriteria divisi, responden dapat menuliskan asal divisi mana yang karyawan miliki. Pada Gambar 4 adalah hasil analisis yang didapatkan berdasarkan divisi.



Gambar 4: Divisi Responden

Hasil pada Gambar 4 dapat disimpulkan bahwa karyawan terbanyak berasal dari divisi *Developer* dengan jumlah 56 orang dan persentase 65,9%. Divisi responden dalam penelitian ini diperoleh bahwa sebanyak 56 orang berada di divisi *Developer*, lalu sebanyak 12 orang ada di divisi *Quality Assurance*, sebanyak 9 berada di divisi *System Analyst*, sebanyak 6 orang berada di *Business Analyst*, dan sebanyak 2 orang berada di *IT Helpdesk*.

(d) Lama Penggunaan

Pada kriteria Lama Penggunaan, responden dapat memilih tahun yang sudah disediakan yaitu mulai dari <1, 1 tahun, 2 tahun, 3 tahun dan 4 tahun. Berikut hasil analisis responden berdasarkan Lama Penggunaan tertera pada Gambar 5.



Gambar 5: Lama Penggunaan Responden

Berdasarkan pada Gambar 5 dapat terlihat bahwa responden lamanya penggunaan aplikasi Starbridges pada 1 tahun berjumlah 22 orang, 2 tahun berjumlah 24 orang, pada 3 tahun sebanyak 18 orang, pada 4 tahun sebanyak 18 orang dan sebanyak 3 orang memilih <1 tahun.

2. Perhitungan dan Analisa Data Aplikasi *Starbridges*

Pada tahap ini akan dilakukan analisis data jawaban responden sebanyak 85 data dengan melakukan perhitungan menggunakan metode Kaplan dan Norton.

(a) *Content*

Hasil jawaban yang telah disebarikan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 5.

Tabel 5: Hasil Data Faktor *Content*

Skor	Indikator				Jumlah
	C1	C2	C3	C4	
Sangat Setuju	7	5	27	6	45
Setuju	46	50	39	40	175
Rata-rata	21	26	12	29	88
Tidak Setuju	10	6	10	12	38
Sangat Tidak Setuju	4	1	0	1	6

$$RK = \frac{(5 * 45) + (4 * 175) + (3 * 88) + (2 * 38) + (1 * 6)}{45 + 175 + 88 + 38 + 6}$$

$$RK = \frac{1271}{352} = 3,61$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *content* memperoleh nilai 3,61. Berdasarkan nilai tersebut dan mengacu pada penilaian

oleh Kaplan dan Norton, maka disimpulkan tingkat kepuasan pengguna pada faktor *content* termasuk dalam kategori PUAS.

(b) *Accuracy*

Hasil jawaban yang telah disebarakan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 6.

Tabel 6: Hasil Data Faktor *Accuracy*

Skor	Indikator		Jumlah
	A1	A2	
Sangat Setuju	9	9	18
Setuju	45	45	90
Rata-rata	18	19	37
Tidak Setuju	13	15	28
Sangat Tidak Setuju	3	0	3

$$RK = \frac{(5 * 18) + (4 * 90) + (3 * 37) + (2 * 28) + (1 * 3)}{18 + 90 + 37 + 28 + 3}$$

$$RK = \frac{620}{176} = 3,52$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *accuracy* didapatkan nilai 3,52. Berdasarkan nilai tersebut maka disimpulkan tingkat kepuasan pengguna pada faktor *accuracy* termasuk dalam kategori PUAS.

(c) *Format*

Hasil jawaban yang telah disebarakan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 7.

Tabel 7: Hasil Data Faktor *Format*

Skor	Indikator		Jumlah
	F1	F2	
Sangat Setuju	16	14	30
Setuju	50	41	91
Rata-rata	14	21	35
Tidak Setuju	7	11	18
Sangat Tidak Setuju	1	1	2

$$RK = \frac{(5 * 30) + (4 * 91) + (3 * 35) + (2 * 18) + (1 * 2)}{30 + 91 + 35 + 18 + 2}$$

$$RK = \frac{657}{176} = 3,73$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *format* telah diperoleh nilai 3,73. Berdasarkan nilai tersebut maka tingkat kepuasan pengguna pada faktor *format* termasuk dalam kategori PUAS.

(d) *Ease of Use*

Hasil jawaban yang telah disebarakan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 8.

Tabel 8: Hasil Data Faktor *Ease of Use*

Skor	Indikator		Jumlah
	E1	E2	
Sangat Setuju	13	12	25
Setuju	51	34	85
Rata-rata	14	29	43
Tidak Setuju	10	13	23
Sangat Tidak Setuju	0	0	0

$$RK = \frac{(5 * 25) + (4 * 85) + (3 * 43) + (2 * 23) + (1 * 0)}{25 + 85 + 43 + 23 + 0}$$

$$RK = \frac{640}{176} = 3,63$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *ease of use* memperoleh nilai 3,63. Maka nilai tersebut diperoleh tingkat kepuasan pengguna pada faktor *ease of use* termasuk dalam kategori PUAS.

(e) *Timeliness*

Hasil jawaban yang telah disebarakan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 9.

Tabel 9: Hasil Data Faktor *Timeliness*

Skor	Indikator			Jumlah
	T1	T2	T3	
Sangat Setuju	8	9	9	26
Setuju	23	38	21	82
Rata-rata	11	27	13	51
Tidak Setuju	43	10	27	80
Sangat Tidak Setuju	3	4	18	25

$$RK = \frac{(5 * 26) + (4 * 82) + (3 * 51) + (2 * 80) + (1 * 25)}{26 + 82 + 51 + 80 + 25}$$

$$RK = \frac{796}{264} = 3,01$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *timeliness* memperoleh nilai 3,01. Oleh karena itu nilai tersebut dihasilkan tingkat kepuasan pengguna pada faktor *timeliness* termasuk dalam kategori CUKUP PUAS.

(f) *User Satisfaction*

Hasil jawaban yang telah disebarakan melalui kuesioner tersebut dapat dilihat dengan ringkas pada Tabel 10.

Tabel 10: Hasil Data Faktor *User Satisfaction*

Skor	Indikator		Jumlah
	U1	U2	
Sangat Setuju	12	11	23
Setuju	50	30	80
Rata-rata	19	34	53
Tidak Setuju	5	12	17
Sangat Tidak Setuju	2	1	3

$$RK = \frac{(5 * 23) + (4 * 80) + (3 * 53) + (2 * 17) + (1 * 3)}{23 + 80 + 53 + 17 + 3}$$

$$RK = \frac{631}{176} = 3,58$$

Hasil nilai perhitungan rata-rata tingkat kepuasan pengguna faktor *user satisfaction* memperoleh nilai 3,58. Berdasarkan nilai tersebut dan mengacu pada penilaian oleh Kaplan dan Norton, disimpulkan tingkat kepuasan pengguna pada faktor *user satisfaction* termasuk dalam kategori PUAS.

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data pada faktor EUCS. Hasil analisis pada faktor *Content* menyatakan pada pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* menampilkan isi informasi yang mudah dipahami?” mendapatkan hasil Setuju terbanyak dengan persentase 62,5%. Dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap isi tampilan yang disediakan oleh perusahaan dan diharapkan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas isi informasi seperti menyediakan informasi absensi secara *real-time*. Sementara pada pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan?” menghasilkan respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 15,9%. Untuk mengurangi persentase Tidak Setuju maka pengembang aplikasi diharapkan melakukan survei kepada karyawan mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan karyawan di dalam aplikasi *Starbridges*.

Pada faktor *Accuracy* menyatakan terlihat pada pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* memberikan respon yang tepat?” mendapatkan hasil respon Setuju terbanyak dengan hasil persentase 61,4%. Hal itu membuktikan bahwa respon yang dimiliki aplikasi sudah sesuai dengan ekspektasi pengguna. Sementara pada pertanyaan “Apakah keakuratan data pada aplikasi *Starbridges* memuaskan?” mendapatkan hasil respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 17%. Untuk mengurangnya maka diharapkan pengembang aplikasi untuk menyediakan informasi yang tertera pada aplikasi lebih akurat.

Pada faktor *Format* tertera pada pertanyaan “Apakah penyesuaian tata letak menu pada aplikasi mudah dipahami oleh pengguna?” mendapatkan

hasil respon Setuju terbanyak dengan hasil persentase 75%. Respon tersebut menunjukkan pengguna aplikasi merasa puas dengan tata letak menu yang disajikan di dalam aplikasi *Starbridges*. Sementara pada pertanyaan “Apakah desain tampilan aplikasi *Starbridges* memudahkan pengguna?” menghasilkan respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 13,6%. Hal ini disebabkan pada desain tampilan aplikasi yang membuat sebagian orang bingung. Untuk memperbaikinya, pengembang aplikasi diharapkan untuk mengubah tampilan aplikasi untuk membuat pengguna merasa paham terhadap fitur yang disediakan oleh aplikasi *Starbridges*.

Pada faktor *Ease of Use*, pada indikator pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* mudah untuk digunakan?” menghasilkan respon Setuju terbanyak dengan persentase 72,7%. Hal ini membuktikan bahwa pengguna merasa aplikasi sangat mudah digunakan. Sementara pada pertanyaan “Apakah fitur dari aplikasi *Starbridges* sangat membantu pengguna?” menghasilkan respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 14,8%. Untuk mengurangi persentase Tidak Setuju, maka pengembang aplikasi diharapkan untuk menambah fitur 2 bahasa mengingat hanya Bahasa Inggris saja yang disediakan oleh aplikasi *Starbridges*.

Pada faktor *Timeliness*, tertera pada pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* cepat saat diakses?” menghasilkan respon Setuju terbanyak dengan persentase 53,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna setuju aplikasi dapat diakses dengan cepat. Sementara pada pertanyaan “Apakah aplikasi *Starbridges* memberikan informasi data terkini?” menghasilkan respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 52,3%. Terlihat bahwa pengguna merasa tidak setuju dikarenakan aplikasi tidak memberikan informasi terkini, maka diharapkan aplikasi dapat menyediakan informasi absensi dan cuti secara *real-time* dan akurat.

Pada faktor *User Satisfaction* tertera pada pertanyaan “Apakah pengguna merasa puas dengan dengan tampilan aplikasi *Starbridges*?” menghasilkan respon Setuju terbanyak dengan persentase 70,5%. Hal ini membuktikan pengguna aplikasi merasa puas terhadap tampilan yang telah disediakan oleh aplikasi *Starbridges*. Sementara pada pertanyaan “Apakah pengguna merasa puas dengan fitur yang tersedia di aplikasi *Starbridges*?” menghasilkan respon Tidak Setuju terbanyak dengan persentase 14,8%. Untuk mengurangi persentase Tidak Setuju maka pengembang diharapkan untuk menambahkan fitur seperti fitur Transport Reimbursement yang dapat dilakukan pada aplikasi *Starbridges*.

## Penutup

Pada penelitian ini membahas tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Starbridges* telah berhasil di-

lakukan. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna dengan 6 faktor yaitu *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *User Satisfaction* dengan menggunakan 88 sampel pengguna aplikasi *Starbridges*. Penentuan tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode Keplan dan Northon dan pengumpulan sampel menggunakan metode Slovin. Total perhitungan kepuasan pada 6 faktor EUCS ditemukan nilai kepuasan tertinggi pada faktor *Format* yang mendapatkan nilai 3,73 dan masuk ke dalam kategori PUAS dan faktor *Ease of Use* mendapatkan nilai 3,63 dan masuk ke dalam kategori PUAS. Hal itu dapat diartikan bahwa aplikasi *Starbridges* memenuhi tingkat kepuasan dari segi tampilan dan antarmuka pada aplikasi *Starbridges* yang menarik dan aplikasi *Starbridges* dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna serta penggunaan fitur yang sangat membantu. Oleh karena itu diharapkan pengembang sistem dapat mengoptimalkan aplikasi dari segi *Format* dan *Ease of Use*.

Saran yang bisa diberikan adalah penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan metode yang berbeda, maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan model lain untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini diukur dengan menggunakan model EUCS. Untuk pengembangan selanjutnya pada aplikasi *Starbridges* diharapkan pengembang aplikasi dapat meningkatkan ketepatan waktu sistem dalam merespon dan menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi *Starbridges*.

## Daftar Pustaka

- [1] Widyawati, "Rekayasa Perangkat Lunak", Widina Bhakti Persada, Bandung, 2022.
- [2] Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction", JEISBI, Vol. 02, No. 4, pp. 2021..
- [3] Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk, "Analisis Metode EUCS dan Hot-Fit Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIM-PEG)", Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi, Vol. 4, No. 1, Juni 2021.
- [4] Nanny Raras Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktis dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", Journal of Applied Informatics and Computing, Vol. 4, No. 1, pp. 17-21, Juli 2020.
- [5] Nur Leaeli Rachmawati dan Dwi Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)", Jurnal of Information System Management, Vo. 3, No. 1, 2021.
- [6] Dien Novita dan Fareza Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)", JTISI, Volume 2, No. 1, 2021.
- [7] Heri Haerudin, "Evaluasi Sistem Informasi Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna www.my.unpam.ac.id Dengan Menggunakan Metode EUCS dan PIECES", JTISI, Volume 2, No. 1, 2017.
- [8] Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian", Bandung: Alfabeta, CETAKAN XXXI, ISBN 978-979-8433-10-8, 2021.
- [9] Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25", Badan Penerbit Universita Diponegoro Semarang, 2018.
- [10] Husein Umar, "Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi", PT. Rajawali Pers, Jakarta, 2018.
- [11] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", Bandung: Alfabeta, 2019.
- [12] M. Nazir, "Metode Penelitian", Ghalia Indonesia, Bogor, 2014.
- [13] Kaplan Robert S and Norton David P, "Using The Balanced Scorecard As A Strategic Management System", Harvard Business School Review, 2012.