

# Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Gojek Khusus Driver Menggunakan Metode EUCS

Budi Santoso, Ali Haidir, Priyono, Henny Destiana dan Muhammad Hilman Fakhriza

Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No.98 Jakarta

Universitas Nusa Mandiri, Jl. Raya Jatiwaringin No.2 Jakarta

E-mail: budi.bis@bsi.ac.id, ali.alh@bsi.ac.id, priyono.pyo@bsi.ac.id, henny.hnd@bsi.ac.id, hilman.mhz@nusamandiri.ac.id

## Abstrak

Semakin padatnya jumlah penduduk, sering kali tidak diimbangi dengan keberadaan jumlah transportasi umum, contohnya Gojek yang memadai. Kota Bekasi adalah salah satunya. Dalam hal ini mengenai ketersediaan transportasi umum yang aman dan nyaman bagi penduduknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja *driver* terhadap aplikasi khusus *driver* Gojek di Bekasi. Dengan seluruh populasi mitra *driver* gojek di Bekasi sebanyak 18.000, lalu sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Lokasi penelitian dibekasi tepatnya di *basecamp* mitra *driver*. Metodologi penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode yang menggunakan data berupa angka dan nantinya diolah agar dapat menjawab rumusan masalah. Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan pengguna aplikasi khusus *driver* Gojek menggunakan metode EUCS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *content* mendapat nilai sebesar 87%, *Accuracy* mendapat nilai sebesar 72%, *format* 76%, *ease of use* 61%, *timelines* 47%. Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa adanya pelayanan ini, mitra *driver* gojek menjadi lebih baik dan efisien dalam menjalankan orderan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya suatu perkembangan yang baik dari pihak perusahaan.

**Kata kunci** : Gojek, EUCS, kepuasan pengguna.

## Pendahuluan

Dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia adalah perkembangan transportasi umum berbasis aplikasi *online*. Pertumbuhan ekonomi juga didukung oleh sektor yang saat ini semakin berkembang dan menyerap tenaga kerja. Menurut Enny Sri Hartati dari Institut Pengembangan Ekonomi dan Keuangan (INDEF), keberadaan transportasi berbasis online dalam sebuah aplikasi menciptakan peluang lapangan kerja yang semakin luas [1].

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Azzah, Yesica Aprilla Putri Adian dan Wasis Budiarto pada tahun 2020. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna *E-health*. *E-health* merupakan layanan yang dirancang untuk masyarakat dalam bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan sebagai basis pengetahuannya. Penelitian ini bertujuan mengana lisis kepuasan pengguna *mobile E-health* di 5 puskesmas kota Surabaya, metode yang digunakan dalam penelitian adalah *End User*

*Computing Satisfaction* (EUCS) [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Angelina Simaremare dan Agus Juniadi, M.Kom pada tahun 2020. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pengguna menggunakan *E-learning*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian terhadap pemanfaatan *E-learning* di Universitas Unika Atma Jaya. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki lima variabel isi akurat, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [3].

Beberapa penelitian tentang EUCS antara lain penelitian yang dilakukan oleh Sarja dengan judul "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode EUCS". Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Dosen di STIKOM Bali menggunakan EUCS dengan 100 orang responden serta dianalisis menggunakan statistik. Hasil yang didapatkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi, nilai hasil evaluasi isi adalah 3.8425, akurasi adalah 3.825, bentuk adalah 3.703, kemudahan pemakaian adalah 3.600 dan ketepatan waktu adalah 3.709. Sesuai dengan hasil evaluasi, didapatkan bahwa nilai evaluasi ke-

lima indikator  $>3$ . Hal ini menunjukkan secara keseluruhan, dosen cukup puas dengan aplikasi SID yang ada di STIKOM Bali [4].

Dua dimensi yang membentuk kepuasan kerja karyawan adalah kepuasan kerja intrinsik, yang mencerminkan bagaimana orang-orang merasakan tugas pekerjaan itu sendiri, dan kepuasan kerja ekstrinsik. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja intrinsik meliputi: Pemanfaatan Kemampuan, Prestasi, Aktivitas, Kemajuan, Kewenangan, Kebijakan dan Praktik Perusahaan, Kreativitas, Kemandirian, Nilai Moral, Pengakuan, Tanggung Jawab, Keamanan, Ragam Tugas. Sementara itu, kepuasan kerja ekstrinsik berfokus pada aspek pekerjaan yang tidak langsung atau kurang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja ekstrinsik mencakup: Kompensasi, Rekan Kerja, Pelayanan Sosial, Status Sosial, Hubungan Manusia dalam Pengawasan, Hubungan Teknis dalam Pengawasan, dan Kondisi Kerja. “Untuk menunjang kinerja suatu institusi atau organisasi sebuah teknologi informasi sangatlah dibutuhkan, dengan adanya teknologi informasi tingkat efisiensi dan efektivitas dari sebuah proses akan meningkat, salah satunya adalah dengan munculnya aplikasi mobile yang dapat memudahkan pengguna melakukan suatu transaksi maupun memperoleh informasi [5]. Kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh 6 (enam) faktor yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem [6]. Kendala-kendala yang sering dihadapi oleh para pengemudi, juga sering muncul dalam aplikasi. Contohnya, akurasi GPS yang tidak selaras dengan lokasi sebenarnya dari pengemudi, beberapa masalah yang muncul setelah melakukan pembaruan aplikasi, dan perbedaan harga yang ditampilkan dalam fitur pembelian makanan yang tidak sesuai dengan harga yang tercantum dalam aplikasi. Untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan dapat dikatakan berhasil diperlukan suatu evaluasi untuk membuktikannya.

Saat ini banyak metode yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan sebuah sistem [1]. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah cara untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut [7].

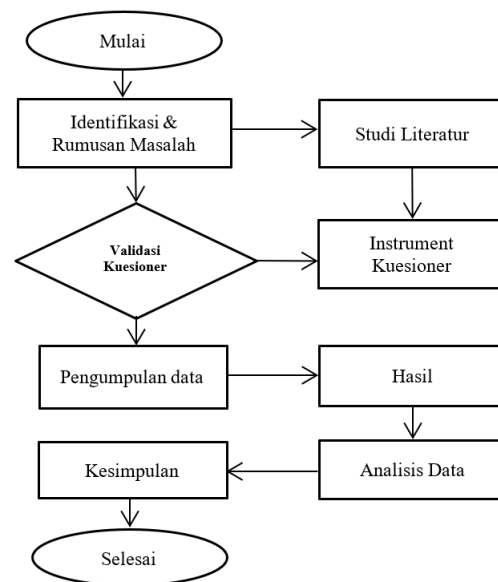
## Tujuan penelitian

Mengevaluasi tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Gojek khusus untuk para pengemudi (*driver*) dengan menggunakan Metode EUCS (*Expectation-*

*Confirmation Theory and User Satisfaction*). Dengan demikian, bertujuan untuk memahami sejauh mana aplikasi Gojek memenuhi harapan pengemudi, sejauh mana konfirmasi dari pengalaman pengguna sebelumnya, dan sejauh mana tingkat kepuasan yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini dapat membantu dalam memperbaiki atau meningkatkan fitur-fitur aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pengemudi.

## Metode Penelitian

Analisis Regresi digunakan untuk melakukan prediksi terhadap perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pada penelitian ini terdapat lima variabel independen EUCS dan satu variabel dependen kepuasan pengguna [8].



Gambar 1: Tahapan penelitian

Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan dan meringkas dari berbagai situasi dan kondisi yang muncul di masyarakat yang menjadi objek penelitian, untuk melakukan penilaian berdasarkan persepsi responden [9]. Pada bagian ini, dijelaskan tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, dimulai dengan identifikasi dan perumusan masalah, memanfaatkan metode kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan data berbentuk angka dan kemudian diolah untuk merespons perumusan masalah, lihat Gambar 1.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi khusus *driver* Gojek, metode EUCS digunakan karena lebih umum digunakan dibandingkan dengan metode lain. Langkah selanjutnya adalah melakukan kajian pustaka dan studi literatur, yang kemudian diikuti oleh pembuatan kuesioner. Sete-

lah itu, dilakukan tahap validasi kuesioner. Setelah kuesioner divalidasi, dilakukan analisis kebutuhan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis, dan dari hasil analisis ini, kesimpulan akan diambil. Tarkzadeh dan Doll (1991) dalam jurnal [4] mengemukakan lima faktor yang dapat diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu: Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Penggunaan (*ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) [10].

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Penelitian ini melibatkan observasi langsung terhadap objek penelitian dengan cara mengunjungi *basecamp* komunitas Gojek di Bekasi. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi di lapangan terkait dengan topik penelitian.

### 2. Wawancara

Metodologi penelitian ini melibatkan wawancara dengan responden sebagai cara untuk mengumpulkan data. Wawancara akan dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang kemudian akan dijawab oleh mereka. Kuesioner akan dirancang dengan pertanyaan dan pernyataan yang sesuai dengan strategi dan pendekatan penelitian yang telah ditetapkan. Kuesioner tersebut akan didistribusikan kepada responden yang telah ditargetkan.

### 3. Studi Pustaka

Dalam metodologi penelitian ini, studi pustaka digunakan sebagai pendekatan untuk mengumpulkan data. Pendekatan ini melibatkan pencarian data melalui literatur yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sumber-sumber literatur yang digunakan termasuk buku, makalah, jurnal, skripsi, dan penelusuran internet. Studi pustaka akan membantu peneliti dalam memahami kerangka konseptual dan kerangka teoritis yang mendukung penelitian ini.

## Pengolahan Data

Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan dapat diukur oleh kuisisioner tersebut [11].

## Pembuatan Analisis dan Hasil

Penyebaran kuisisioner akan dilakukan secara tidak langsung dengan bantuan layanan Google Form

kepada 100 responden di Bekasi mulai dari tanggal 15 Mei 2023 hingga 23 Mei 2023. Kuisisioner ini dirancang untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek khusus driver berdasarkan pada variabel EUCS. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner mengikuti pendekatan EUCS. Dalam mengisi kuisisioner di bawah ini, responden akan menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, dimana mereka akan menunjukkan pendapat mereka dengan memberikan tanda ( $\surd$ ) pada salah satu skala di Tabel 1.

Tabel 1: Skala likert

1	sangat tidak setuju	Di berikan skor 1
2	tidak setuju	Di berikan skor 2
3	netral	Di berikan skor 3
4	setuju	Di berikan skor 4
5	sangat setuju	Di berikan skor 5

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin pada persamaan 1.

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

Keterangan:

$N$  = ukuran populasi

$n$  = ukuran sampel

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10% atau (0,1). Berikut berapa banyak sampel yang akan digunakan untuk penelitian:

$$n = \frac{1}{1+N(e)^2} = \frac{1}{1+18000N(0,1)^2} = 99,45$$

## Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menggunakan data kuisisioner yang sudah diisi oleh responden sebagai uji coba.

### Hasil Statistik Deskriptif

Tahap ini melibatkan analisis terhadap jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuisisioner. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang dari total populasi 18.000 *driver* Gojek di Bekasi. Informasi karakteristik responden mencakup nama, jenis kelamin, dan usia. Berikut adalah data karakteristik demografis responden yang seharusnya jujur, lengkap, dan jelas. Data karakteristik demografis mencakup jenis kelamin, usia, dan tingkat kepuasan pengguna secara umum. Pertanyaan terkait ini diperoleh dari lapangan.

### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, pengelompokan dilakukan menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Pengelompokan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Output SPSS Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	74	74.0	74.0	74.0
	Perempuan	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari Tabel 2. di peroleh data bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki lebih besar yaitu yang berjenis kelamin laki-laki 74% dan 26% perempuan, hal menunjukkan bahwa dari 100 responden didominasi oleh laki-laki.

### 2. Usia

Berdasarkan kelompok umur responden dapat dikelompokkan pada Tabel 3.

Tabel 3: Output SPSS Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	63	63.0	63.0	63.0
	29-39	26	26.0	26.0	89.0
	40-50	9	9.0	9.0	98.0
	51-60	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari Tabel 3. menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini sebagian besar berada pada usia 18-28 tahun yaitu sebanyak 63 orang (63%), diikuti usia 29-39 tahun sebanyak 26 orang (26%), dilanjutkan usia 40-50 tahun sebanyak 9 orang (9%), usia 51-60 tahun sebanyak 2 orang (2%), dan tidak ada seorang pun pada usia 61+.

### 3. Status Kepuasan Pengguna Secara Umum

Berdasarkan kelompok kepuasan pengguna secara umum responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Dari Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan diri mereka merasa puas saat menggunakan Aplikasi khusus *driver* gojek, yaitu sebanyak 35 orang (35%) merasa puas, 30 orang (30%) merasa cukup puas, 17 orang (17%) merasa sangat puas, 12 orang (12%) merasa kurang puas, dan ada 6 orang (6%) merasa tidak puas.

Tabel 4: Output SPSS Kepuasan Secara Umum

Kepuasan Secara Umum					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	6	6.0	6.0	6.0
	Kurang Puas	12	12.0	12.0	18.0
	Puas	35	35.0	35.0	53.0
	Cukup Puas	30	30.0	30.0	83.0
	Sangat Puas	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 4. Status Kepuasan Pengguna Secara Keseluruhan

Berdasarkan kelompok kepuasan pengguna secara umum responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Dari Tabel 5. menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan diri mereka merasa puas secara keseluruhan saat menggunakan Aplikasi khusus *driver* gojek, yaitu sebanyak 85 orang (85%) merasa puas secara keseluruhan, sedangkan sebanyak 15 orang (15%) merasa merasa tidak puas secara keseluruhan.

Tabel 5: Output SPSS Kepuasan Secara Keseluruhan

Kepuasan Secara Keseluruhan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	85	85.0	85.0	85.0
	Tidak	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi setiap pernyataan dengan total skor atau penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment pearson* yaitu dengan cara membandingkan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ , jika nilai  $r_{hitung} > nilai r_{tabel}$ serta jika nilai  $sig. < 0,05$  maka item tersebut dikatakan valid. Untuk menentukan  $r_{tabel}$  bisa melihat distribusi nilai  $r_{tabel}$ . Pada penelitian ini dengan 100 responden dan signifikasi 5% maka nilai dari  $r_{tabel}$  adalah 0,1966 [12].

Untuk mencari  $r_{tabel}$  dengan menggunakan tabel distribusi  $r_{tabel}$ . Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 dengan 5% dari nilai  $r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  penelitian ini adalah 0,1966 [13]. Tabel 5 adalah ringkasan dari hasil uji validitas instrumen.

Tabel 6: Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
CONTENT	Ketepatan informasi	0,722	0,1966	Valid
	Relavansi	0,800	0,1966	Valid
	Kebutuhan laporan	0,601	0,1966	Valid
	Kecukupan informasi	0,791	0,1966	Valid
ACCURACY	Keakuarat	0,770	0,1966	Valid
	Kepuasan	0,833	0,1966	Valid
FORMAT	Keselarasn input dan output	0,715	0,1966	Valid
	Menarik	0,750	0,1966	Valid
	Jelas	0,780	0,1966	Valid
EASY OF USE	User Friendly	0,769	0,1966	Valid
	Mudah digunakan	0,735	0,1966	Valid
	Sistem Service	0,658	0,1966	Valid
TIMELINESS	Kesiapan Informasi	0,686	0,1966	Valid
	Kecepatan respon	0,709	0,1966	Valid
	UP-TO-DATE	0,711	0,1966	Valid
KEPUASAN PENGGUNA	Kepuasan secara Menyeluruh	0,767	0,1966	Valid
	Kecukupan Kebutuhan	0,793	0,1966	Valid

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa dari 17 item pertanyaan yang diuji validitasnya hasilnya valid, dengan kata lain indikator tersebut memenuhi syarat untuk digunakan serta dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas penelitian ini yaitu, jika nilai alpha > 0,60 maka instrumen dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan. Tabel 7 adalah hasil dari uji reliabilitas instrumen.

Tabel 7: Output SPSS Uji Reliabilitas(Reliability Satatics)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	17

Berdasarkan Tabel 8 nilai *alpha* dari *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0,949. Nilai ini menunjukkan bahwa lebih besar dari 0,60, sehingga hal ini menunjukkan bahwa instrumen diatas tergolong “reliabel”. Secara keseluruhan, dari hasil pengujian terhadap validitas dan reliabilitas diatas dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan sebagai pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan reliabel.

Tabel 8: Output SPSS Uji Reliabilitas

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Ketepatan informasi	57.29	133.986	.686	.946
Relavansi	57.12	132.551	.772	.945
Kebutuhan laporan	57.12	137.278	.567	.948
Kecukupan informasi	57.23	132.765	.763	.945
Keakuarat	57.33	129.577	.730	.946
Kepuasan	57.40	130.141	.809	.944
Keselarasn input dan output	57.18	130.311	.708	.946
Menarik	57.16	131.772	.711	.946
Jelas	57.14	133.475	.752	.945
User Friendly	57.12	132.794	.749	.945
Mudah digunakan	57.21	133.501	.699	.946
Sistem Service	57.39	133.796	.609	.948
Kesiapan Informasi	57.26	134.922	.609	.948
Kecepatan respon	57.52	132.010	.678	.947
UP-TO-DATE	57.24	134.427	.687	.946
Kepuasan secara Menyeluruh	57.41	130.992	.720	.946
Kecukupan Kebutuhan	57.32	131.876	.752	.945

## Hasil Analisis Data

### 1. Content (isi)

Dapat dilihat hasil perhitungan dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 87% merasa puas dengan aplikasi gojek Khusus *driver* karena konten/isi layanan aplikasi yang baik dalam suatu sistem informasi. Sedangkan 13% merasa netral akan merasa puas dengan faktor-faktor tertentu, lihat Tabel 9.

Tabel 9: Hasil data kuesioner (*content*)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	69	69%
3	Netral	13	13%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

### 2. Accuracy (keakuratan)

Dapat dilihat hasil perhitungan dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 72% merasa puas dengan aplikasi gojek Khusus *driver* karena ketetapan akurasi mendapatkan informasi yang sesuai dalam sebuah aplikasi. Sedangkan 28% merasa netral akan merasa puas dengan faktor-faktor tertentu, lihat Tabel 10.

Tabel 10: Hasil data kuesioner (*accuracy*)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	52	52%
3	Netral	28	28%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

Tabel 13: Hasil data kuesioner (*timeliness*)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	37	37%
3	Netral	48	48%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%

### 3. *Format* (Tampilan/Bentuk)

Dapat dilihat hasil perhitungan dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 76% merasa puas dengan aplikasi gojek Khusus *driver* karena informasi yang mudah dimengerti dan estetika pada tampilan pada sebuah antar muka. Sedangkan 24% merasa netral akan merasa puas dengan faktor-faktor tertentu, lihat Tabel 11.

Tabel 11: Hasil Data kuesioner (*format*)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	57	57%
3	Netral	24	24%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

### 4. *Easy of use* (kemudahan)

Dapat dilihat hasil perhitungan dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 61% merasa puas dengan aplikasi gojek Khusus *driver* karena memudahkan menggunakan sebuah sistem informasi aplikasi gojek khusus *driver* untuk para mitra gojek. Sedangkan 39% merasa netral akan merasa puas dengan faktor-faktor tertentu, lihat Tabel 12.

Tabel 12: Hasil data kuesioner (*easy of use*)

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	9	9
2	Setuju	52	52
3	Netral	39	39
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0

### 5. *Timeliness* (ketetapan waktu)

Dapat dilihat hasil perhitungan dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 47% merasa puas dengan aplikasi gojek Khusus *driver* karena informasi yang diberikan tepat waktu secara *real-time* menurut mitra *driver*. Lalu 5% merasa tidak puas atas informasi yang tidak tepat waktu. Sedangkan 48% merasa netral akan merasa puas dengan faktor-faktor tertentu, lihat Tabel 13.

## Penutup

Dari hasil riset serta pembahasan yang sudah dijabarkan pada sebelumnya ialah mengenai analisis tingkat kepuasan pemakaian layanan TI memakai metode *end user computing satisfaction* (*eucs*) pada aplikasi gojek khusus *driver* sehingga bisa ditarik sebagian kesimpulan dari hasil analisis ialah: *Content* (*isi*), menurut hasil yang diteliti fitur yang tersedia pada aplikasi gojek khusus *driver* mudah untuk dipahami, sehingga memudahkan mitra *driver* dalam memakainya dengan persentase terbesar 87% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. *Accuracy* (*keakuratan*), menurut hasil yang diteliti informasi yang disajikan benar dan akurat, dengan persentase terbesar 72% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. *Format* (*tampilan/bentuk*), menurut hasil yang diteliti tampilan pada aplikasi gojek khusus *driver* sudah tepat dan mudah dipahami, dengan persentase terbesar 76% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. *Easy of use* (*kemudahan*), menurut hasil yang diteliti aplikasi gojek khusus *driver* mudah digunakan oleh mitra gojek disetiap fiturnya, dengan persentase terbesar 61% yang termasuk kedalam kategori puas. *Timeliness* (*ketetapan waktu*), para mitra gojek merasa lebih cepat mendapatkan informasi yang diberikan dengan persentase terbesar 47% yang termasuk kedalam kategori cukup puas.

Saran yang diberikan dari penelitian, mengacu pada hasil yang telah dianalisis mengenai pengembangan lebih lanjut: *driver* gojek dalam kemudahan menggunakan aplikasi gojek khusus *driver* dengan terus mengontrol dan mempertimbangkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* oleh sebab itu sesuai dengan hasil penelitian, kelima variabel tersebut secara kesamaan memberikan pengaruh yang signifikan kepada kepuasan mitra *driver* gojek. Kepada para *driver* mitra gojek yang merasa kurang puas dengan layanan TI pada aplikasi gojek khusus *driver* komunikasikan keluhan *driver* dengan tim layanan pelanggan Gojek secara jelas dan terperinci agar datang ke kantor cabang atau bisa juga dengan menyampaikan umpan balik gunakan fitur umpan balik yang disediakan oleh layanan TI gojek khusus *driver* untuk memberikan masukan tentang pengalaman *driver* menggunakan aplikasi. Sampaikan dengan jujur apa yang tidak memuaskan dan berikan saran konstruktif mengenai peningkatan yang mungkin perlu dilakukan.

## Daftar Pustaka

- [1] F. S. Bawardi, A. Rachmadi dan N. H. Wardani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [2] D. Novita, "Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS", *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 29–41, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290, 2020.
- [3] M. A. Sugandi dan R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma", *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020.
- [4] Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi", *Jurnal Sistem Dan Informatika (JSI)*, 12(2), 19-25, 2018.
- [5] K. R. Hadi, H. M. Az-zahra dan L. Fanani, "Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire", *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 9, pp. 2742–2750, 2018.
- [6] A. Fitriansyah dan I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [7] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645, 2020.
- [8] E. F. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)", *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118, 2020.
- [9] R. D. Kristy dan W. A. Kusuma, "Analisis Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Malang", *Tek. Eng. Sains J.*, vol. 2, no. 1, p. 17, doi: 10.51804/tesj.v2i1.223.17-24, 2018.
- [10] Y. Asni dan D. Irfan, "Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pemanfaatan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smk N 2 Pariaman", *Jav. J. Vokasi Inform.*, pp. 110–120, doi: 10.24036/javit.v2i1.75, 2022.
- [11] Y. Lestonac, E. Wumbu dan D. Eriend, "Pengaruh Media Sosial Tik Tok terhadap Gaya Komunikasi Siswa SDN 18 Kinali Kabupaten Pasaman Barat Provinsi Sumatera Barat", *J. Ilmu Komun. Dan Media Sos.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–21, 2022.
- [12] B. O. Lubis, A. Salim, dan Jefa, "Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire", *J. Saintekom*, vol. 10, no. 1, pp. 65–76, 2020.
- [13] B. O. Lubis, B. Santoso, A. M. B. Aji, A. Haidir dan A. Salim, "Analisis Penggunaan Aplikasi LOS Terhadap Percepatan Aproval Kredit", *J. Speed – Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 11, no. 3, pp. 6–13, 2019.

Halaman ini sengaja dikosongkan.