

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM DENGAN METODE KEPUASAN PENGGUNA PERANGKAT LUNAK (EUCS)

Willy Satya Putra

Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

Jl Diponegoro No. 52-90, Salatiga

Email: 682020048@student.uksw.edu

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi maxim khususnya mahasiswa Fakultas Teknologi dan Informasi Universitas Kristen Satya Wacana dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUSC) menggunakan lima variabel: isi (content), keakuratan (accuracy), format (display), kemudahan pengguna (user accessibility), dan ketepatan waktu (timeliness). Metode untuk mencapai kepuasan pengguna komputer (EUSC) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna pemakaian sistem dalam aplikasi dapat mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seratus orang yang diukur menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil olah data menggunakan software SPSS menunjukkan kelima variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Maxim sebesar 0,969 atau 93,8%. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel ketepatan, format, dan kemudahan penggunaan Aplikasi Maxim berdampak negatif dan relevan dengan kepuasan konsumen. Sebaliknya, variabilitas konten dan waktu berdampak positif dan menunjukkan kepuasan pelanggan Aplikasi Maxim.

Kata kunci : *Kepuasan pengguna, Metode EUSC, Aplikasi Maxim*

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze the satisfaction of maxim application users, especially students of the Faculty of Technology and Information of Satya Wacana Christian University using the End User Computing Satisfaction (EUSC) method using five variables: content, accuracy, format (display), user accessibility, and timeliness. The method for achieving End-User Computing Satisfaction (EUSC) is used to determine the level of user satisfaction in system usage within an application and to identify the factors that influence user satisfaction with the application. Data was collected through distributing questionnaires to one hundred people who were measured using a Likert scale. Based on the data analysis results using SPSS software, the five variables simultaneously influence user satisfaction with the Maxim application by 0.969 or 93.8%. The results of the analysis show that the variables of accuracy, format, and ease of use of Maxim App have a negative and relevant impact on customer satisfaction. In contrast, content and time variability have a positive impact and indicate Maxim App customer satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, EUSC Method, Maxim Application*

1. PENDAHULUAN

Di era modern perdagangan kemajuan teknologi menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Meningkatnya pengguna smartphone mendorong perkembangan perusahaan berbasis online baik dari dalam negeri maupun luar negeri, seperti transportasi online, online shop, dan lainnya. Hal ini mendorong pertumbuhan pesat dalam dunia usaha dan memperketat persaingan bisnis di pasar [1]. Transportasi online merupakan layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghubungkan penyedia jasa transportasi (*driver*) dengan pengguna (*pelanggan*).

Transportasi online memiliki peluang besar untuk berkembang di Indonesia, didukung oleh beberapa faktor seperti pertumbuhan penduduk, meningkatnya urbanisasi, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi yang nyaman. Namun, perusahaan transportasi online juga menghadapi tantangan, seperti persaingan ketat dari berbagai perusahaan, regulasi yang belum jelas, dan risiko kecelakaan. Salah satu layanan transportasi online yang populer di Indonesia adalah Maxim, yang berasal dari Rusia. Beroperasi sejak 2018, Maxim telah berkembang pesat di berbagai kota di Indonesia. Layanan ini menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan, seperti biaya yang terjangkau, ketersediaan armada yang luas, dan kemudahan pemesanan melalui aplikasi. [2].

Pengguna menganggap kepuasan terhadap aplikasi sebagai sesuatu yang krusial karena dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan layanan aplikasi. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi didasarkan pada pengalaman mereka, khususnya apakah

sistem operasi dapat memenuhi standar yang diharapkan. Secara umum, pengguna cenderung merasa puas terhadap layanan apabila lebih sering menggunakan dan menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi [3]. Mengukur kepuasan pemakaian atau pengguna aplikasi dengan Dengan menggunakan End User Computing Satisfaction Method (EUSC), dapat menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan [4].

Penelitian sebelumnya hanya berfokus tentang kesenangan dari pengguna aplikasi *driver* ojek yang dapat diakses secara online dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUSC) [5]. Hasil penelitian tersebut menjelaskan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan dalam aplikasi *driver* ojek online. Penelitian [6] menyatakan bahwa dari lima variabel dalam metode EUSC, ada dua variabel yang memiliki dampak positif dan bermakna pada kepuasan pengguna aplikasi OVO yaitu *format* dan *ease of use*, sementara variabel lainnya tidak berpengaruh.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi maxim, khususnya mahasiswa. Dengan menggunakan metode penelitian EUCS yang memiliki lima variabel untuk menganalisa. Berikut penjelasan mengenai variabel sebagai berikut ; [4].

a) Isi (*content*)

Variabel ini menghitung tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kategori halaman konten sistem. Kategori ini mencakup berbagai fungsi dan modul yang memenuhi kebutuhan pengguna dengan informasi yang dibuat oleh sistem itu sendiri. Semakin

banyak modul dan informasi yang disediakan oleh sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

b) Keakuratan (*accuracy*)

Variabel ini menilai kepuasan pengguna terhadap ketepatan data yang diterima dan diproses oleh sistem mengubahnya menjadi data. Seberapa sering sistem mengeluarkan output yang tidak sesuai dengan input pengguna untuk menentukan keakuratan sistem. dan frekuensi kesalahan dalam pengolahan data.

c) Tampilan (*format*)

Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan berbagai faktor, termasuk menunjukkan antarmuka penggunaan sistem, format data yang diolah oleh sistem, dan apakah antarmuka pengguna memikat. serta memudahkan penggunaan sistem, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pengguna.

d) Kemudahan pengguna (*ease of use*)

Metode ini menguji kenyamanan pengguna terhadap kemudahan pengoperasian sistem. Mencakup elemen sebagaimana memasukkan data, mengolah data, dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta bagaimana sistem membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan efektif dan efisien.

e) Ketepatan waktu (*timeliness*)

Variabel ini berguna untuk menguji ketertarikan pengguna terhadap keakuratan

sistem dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan. Sistem yang beroperasi secara real-time dikelompokkan sebagai sistem yang dapat memproses langsung memenuhi permintaan pengguna dan menampilkan hasil yang akurat. Permintaan pengguna secara langsung dan menyajikan hasil dengan akurat. Sehingga menegaskan pengguna mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Maxim. Dengan menggunakan metode EUCS ini, peneliti dapat menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim secara lebih spesifik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert yang dikembangkan oleh Google Form dan menyebarluaskan melalui internet.

Populasi Studi kasus ini dilakukan oleh mahasiswa di Fakultas Teknologi dan Informasi Universitas Kristen Satya Wacana. Metode yang dipakai yaitu *purposive sampling* dan Sampel dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut. :

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96,04$$

dimana:

n = total sampel

z = nilai z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p = nilai maksimum = 50% = 0,5

d = rasio kesalahan = 10 %

Berdasarkan hasil perhitungan sampel yang telah diperoleh, jumlah minimum responden adalah 96, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan metode ANOVA menggunakan software SPSS dengan tujuan memahami tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Maxim. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberi deskripsi yang lebih efisien tentang komponen apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Maxim dan bagaimana aplikasi tersebut dapat meningkatkan kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan [7].

2.1 Variabel dan Indikator Penelitian

Pernyataan kuesioner dirancang berdasarkan indikator dari lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, and *timeliness*. Untuk menguji pernyataan ini, skala Likert digunakan untuk angka 1 ditujukan sangat tidak setuju, lalu angka 2 membuktikan tidak setuju, dan angka 3 menerangkan netral, serta angka 4 menerangkan setuju, dan angka 5 membuktikan sangat setuju. [8].

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Content</i>	Hubungan	Aplikasi yang menyediakan konten yang memenuhi persyaratan
	Keragaman penyajian	Aplikasi ini sudah mempersiapkan konten yang banyak

Kualitas	Aplikasi Maxim menawarkan konten berkualitas tinggi.
Manfaat	Aplikasi Maxim menawarkan konten bermanfaat.
<i>Accuracy</i>	ketepatan Aplikasi Maxim memiliki data yang tepat
Reliabel	Aplikasi menghasilkan data yang dapat diandalkan.
kesamaan output dan input sistem	Program software ini memperlihatkan hasil yang sesuai dengan perintah
<i>Format</i>	Perhatian Program ini memiliki sistem yang menarik
<i>Kepastian</i>	Tampikan system yang mudah dilihat tersedia dalam aplikasi Maxim
<i>Efektif</i>	Dalam aplikasi Maxim ini, ada tampilan system.
Kemudahan dalam penggunaan	Tampilan pada aplikasi Maxim memudahkan pengguna dalam

		menggunakan aplikasi
<i>Ease of use</i>	User friendly	Aplikasi Maxim mempunyai sistem yang bisa digunakan dengan mudah
	Mudah dipahami	Aplikasi yang memiliki metode yang jelas dan tepat
<i>Timeline ss</i>	On time	Aplikasi Maxim menyediakan informasi yang dibutuhkan secara cepat.
	Up to date	Aplikasi Maxim memberikan Informasi yang tepat sesuai dengan system.
<i>User Satisfaction</i>	Efektifitas	Aplikasi Maxim dalam penggunaannya sudah efektif
	Tepat	Aplikasi yang sudah berfungsi dengan baik
	Total Kepuasan	Kompetensi aplikasi Maxim secara keseluruhan sudah memuaskan

Aplikasi Maxim digunakan oleh mahasiswa Fakultas Teknologi dan Informasi yang masih berpartisipasi dalam penelitian ini. Jumlah responden mencapai 100 orang yang terdiri dari beragam jenis kelamin dan usia. Profil responden akan disajikan dalam tabel 3 mengenai jenis kelamin, terdiri dari 36 pria dan 64 wanita, serta disajikan usia responden.

Tabel 2. Profil Responden

Informasi	Kriteria	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	36
	Perempuan	64
Usia	18 - 20	29
	21 - 23	62
	24 - 26	6
	>26	3
Total Responden		100

Sumber : Data primer diolah (2024)

3.2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas, pernyataan kuesioner penelitian ini memiliki nilai korelasi hitung $> r$ tabel (0,349) yang berarti semua pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Karena hasil reliabilitas dari semua variabel memiliki nilai *alfa Cronbach* lebih dari 0,60, pernyataan kuesioner tersebut dianggap akurat.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	No. Pernyataan	Skor Korelasi	Keterangan
Content	X1.1	0,880	Benar
	X1.2	0,910	Benar
	X1.3	0,895	Benar
	X1.4	0,883	Benar
Accuracy	X2.1	0,847	Benar
	X2.2	0,801	Benar
	X2.3	0,698	Benar
Format	X3.1	0,871	Benar
	X3.2	0,908	Benar

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

	X3.3	0,785	Benar
	X3.4	0,867	Benar
Ease of use	X4.1	0,916	Benar
	X4.2	0,923	Benar
Timeliness	X5.1	0,941	Benar
	X5.2	0,933	Benar
User Satisfaction	Y1	0,747	Benar
	Y2	0,899	Benar
	Y3	0,680	Benar

Tabel 4. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Content	0,914	Nyata
Accuracy	0,687	Nyata
Format	0,879	Nyata
Ease of use	0,817	Nyata
Timeliness	0,816	Nyata
User Satisfaction	0,667	Nyata

3.3 Uji Normalitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui data yang diukur berdistribusi normal. Uji ini dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikan $>0,05$ [9]. Tabel 6 menunjukkan Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp Sig sebesar 0,200, yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 5. Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
Asymp. Sig.	0,200

3.4 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dengan glejser ini dilakukan agar tidak terdapat gejala hetoskedastisitas. Dari tabel 7 dibawah ini menunjukkan nilai signifikansi dari semua variabel $>0,05$ yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Keterangan	Nilai Sig
Content	0,657
Accuracy	0,808
Bentuk	0,190
Ease of use	0,521
Timeliness	0,894

3.5 Uji Multikolinearitas

Hasil uji ini dilakukan untuk mengetahui nilai toleransi harus $>0,10$ dan nilai VIF $<10,00$, agar dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas [10]. Tabel 8 menampilkan hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan bahwa nilai toleransi dari lima variabel independen lebih besar dari 0,10 dan tidak adanya indikasi multikolinearitas karena nilai VIF dibawah 10,00 antara variabel independen, yang berarti bahwa variabel-variabel tersebut dapat dipakai secara independen dalam analisis statistik.

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Content	0,333	3,005
Accuracy	0,327	3,054
Format	0,256	3,909
Ease of use	0,339	2,947
Timeliness	0,545	1,834

3.6 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Output Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted	Std Error of the Estimate
1				

1	0,969 ^a	0,938	0,933	0,74615
---	--------------------	-------	-------	---------

Dengan mengutip data tabel, nilai R² sebesar 0,969 menunjukkan bahwa variabilitas kepuasan pengguna dapat digambarkan dengan lima faktor utama, yakni konten, ketepatan waktu, tampilan, akurasi, dan kemudahan pengguna. Oleh karena itu, variabel kepuasan pengguna dapat diprediksi dengan tingkat akurasi sebesar 93,8%. Untuk itu sisanya, sekitar 6,2%, dipengaruhi oleh komponen tambahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3.7 Hasil Uji F

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,193	5	0,239	451,286	0,000
Residual	0,500	94	0,005		
Total	1,243	99			

Nilai F hitung adalah 451,286 dengan signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih rendah dari nilai signifikansi 0,05 (0,000 lebih tinggi dari 0,05). Nilai F tabel sebesar 2,311 dibandingkan dengan nilai F hitung sebesar 451,286, yang menunjukkan bahwa nilai F dihitung lebih besar dari nilai F tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness secara bersamaan.

3.8 Hasil Uji T

Tabel 10. Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	Unstandardized B	Sig.
1 (c)	4,127	0,000
content	0,520	0,000
accuracy	-0,140	0,000
format	-0,014	0,013
ease of use	-0,035	0,000
timeliness	0,156	0,000

Hasil uji T diatas menunjukkan bahwa variabel content, accuracy, ease of use, dan timeliness menunjukkan signifikansi 0,000 berarti <0,05 artinya variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap user satisfaction. Namun variabel format memiliki nilai signifikansi 0,013 artinya sama yaitu memiliki pengaruh terhadap variabel user satisfaction karena masih <0,05.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan metode kepuasan pengguna komputasi akhir (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi. 100 orang yang disurvei menerima kuesioner ini, dan analisis metode EUCS menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel konten dan timeliness adalah variable yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel yang berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Maxim yaitu variabel accuracy, format, dan ease of use

3. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Maxim harus meningkatkan kualitas konten dan ketepatan waktu untuk meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperbaiki kualitas akurasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan untuk mengurangi tingkat kepuasan pengguna yang kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Nopalia and D. Dalilah, "Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Pgrri Silampari Menggunakan Metode Servqual," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 7, no. 2, pp. 167–174, 2022, doi: 10.32767/jusim.v7i2.1866.
- [2] Y. Liana, "Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pengguna Transportasi Online Maxim," vol. 1192, pp. 9–19, 2024.
- [3] Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, and Eki Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *J. Sist. Cerdas*, vol. 6, no. 1, pp. 65–76, 2023, doi: 10.37396/jsc.v6i1.288.
- [4] N. Ayu Nopitasari and D. Fatrianto Suyatno, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," *Jeisbi*, vol. 04, no. 03, pp. 9–20, 2023.
- [5] F. S. Bawardi, A. Rachmadi, and 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.
- [6] S. A. Septiari, "Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Digit. Repos. Univ. Jember*, p. 55, 2020.
- [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, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [8] M. Aswadi and T. Sutabri, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang," *J. Ilmu Siber dan Teknol. Digit.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–22, 2023, doi: 10.35912/jisted.v2i1.2655.
- [9] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 81–95, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2182.
- [10] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i2.3059.