

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Reni Maisari*, M. Nur Alamsyah², Lukman Sunardi¹

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

³Program Studi Informatika, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *¹2002030051@gmail.com, ²mnuralamsyah@univbinainsan.ac.id,
³lukmanmmci@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi di era digital telah mengubah kehidupan dengan mempercepat akses informasi, komunikasi, dan transaksi. *Financial Technology* (fintech), khususnya *E-Wallet*, seperti aplikasi OVO di Indonesia, membawa revolusi dengan memfasilitasi transaksi tanpa uang tunai. Meski demikian, pengguna OVO sering mengalami masalah sistem yang menyebabkan keluhan terkait error pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna OVO menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan fokus pada variabel seperti isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna sistem. Hasil observasi di *Google Play Store* mengidentifikasi permasalahan utama. Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, dan hasilnya menunjukkan bahwa data kuesioner valid dengan nilai r hitung $> r$ tabel (0.195 untuk $n=100$) dan reliabilitas yang dapat diandalkan dengan nilai *Cronbach alpha* > 0.6 .

Kata kunci: *E-Wallet*, OVO, *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Abstract

The development of technology in the digital era has transformed life by accelerating access to information, communication, and transactions. Financial Technology (fintech), particularly E-Wallets like the OVO application in Indonesia, has revolutionized transactions by facilitating cashless transactions. However, OVO users often encounter system issues leading to complaints related to errors in the application. This research aims to analyze the level of user satisfaction with OVO using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, focusing on variables such as content, accuracy, format, timeliness, and user system convenience. Observations on the Google Play Store identified main issues. The EUCS method was employed to measure user satisfaction, revealing that the questionnaire data is valid with an r -value $> r$ -table (0.195 for $n=100$) and reliable with a Cronbach alpha value > 0.6 .

Keywords: *E-wallet*, OVO, *End User Computing satisfaction*(EUCS)

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam era digital telah mengubah seluruh kegiatan

menjadi lebih cepat dan mudah. Digitalisasi telah merevolusi banyak aspek kehidupan masyarakat secara luas. Dampak utama dari revolusi

digital adalah kemudahan dalam akses informasi, komunikasi, dan transaksi. Salah satunya perkembangan teknologi adalah dengan hadirnya *Financial Technology*. *E-Wallet* (Dompot Digital) adalah salah satu fintech yang sedang berkembang di Indonesia. *E-Wallet* adalah aplikasi online yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran. Salah satu *E-Wallet* yang berkembang di Indonesia adalah aplikasi OVO (Tam, 2023). Aplikasi OVO merupakan solusi pintar yang memungkinkan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan OVO Cash. Aplikasi ini memberikan akses mudah bagi pengguna untuk melakukan transaksi secara online. OVO Cash memungkinkan manusia untuk melakukan pembayaran tanpa harus bergantung pada uang tunai fisik (Rivas, 2016).

Penelitian ini terkait pada artikel penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2018) penelitian tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Tapp Market dengan menerapkan metode EUCS. Setelah dilakukan analisa statistika deskriptif, pelanggan TappMarket merasa puas atas relevansi, kelengkapan, manfaat dan kualitas aplikasi Tapp Market. Namun untuk kecepatan memperoleh informasi dan kecepatan download pada variable *timeliness* pelanggan merasa tidak puas (Damayanti et al., 2018). Penelitian ini juga terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh Hengky, Satrianansyah (2022) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem *E-Raport* Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean”. Hasil penelitian ini adalah hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut untuk uji validitas menggunakan metode EUCS valid untuk digunakan, dan untuk uji

validitas Metode Model Delone and Mclean valid untuk digunakan, untuk uji reabilitas dari kedua metode *reliable* untuk digunakan, dan untuk hasil uji T dan uji F dinyatakan bahwa dengan kedua metode tersebut saling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Informasi et al., 2022).

Perbedaan dan kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan perbedaan pada objek yang diteliti pada penelitian ini.

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan metode pengukuran kepuasan dan ketepatan waktu aplikasi atau sistem yang membandingkan antara harapan dan kenyataan yang melibatkan lima variabel: isi (*content*), dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem, keakuratan (*accuracy*) dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi), format, dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, ketepatan waktu (*timeliness*), dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. dan kemudahan pengguna sistem (*easy of use*,



dimensi *Easy of Use* dimanfaatkan sebagai penilai kepuasan dari sudut kemudahan pelanggan atau user friendly ketika memanfaatkan aplikasi seperti mendapatkan data yang diperlukan dengan hasil yang dapat dianalisis secara statistik (Septiani et al., 2020).

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis pengukuran tingkat kepuasan yang membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi OVO. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Aplikasi *Google Play Store* permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh para penggunanya adalah masalah sistem dari aplikasi OVO yang masih kurang baik yang menyebabkan sering terjadinya eror pada aplikasi saat digunakan oleh para penggunanya. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas sistem dan layanan pada aplikasi OVO.

Permasalahan lain dengan adanya aplikasi pembayaran secara online ini, yaitu permasalahan mengenai persaingan dalam sistem pembayaran terutama online, perlunya suatu penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan memperhatikan beberapa faktor. Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas dari layanan OVO itu sendiri. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat

dilakukan dengan suatu metode, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) (Rivas, 2016).

II. METODOLOGI PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan data

Untuk melengkapi dalam pembahasan penelitian ini diperlukan data atau informasi pendukung yang berhubungan dengan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Jenis dan sumber data

- a. Data primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data atau mengumpulkan data langsung dari objek yang diteliti. Dalam hal ini data diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang didapat dari penyebaran kuesioner pada masyarakat kota Lubuklinggau.
- b. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder biasanya didapat dari orang lain ataupun dari dokumen, dan buku-buku referensi yang relevan.

2. Teknik pengumpulan data

Adapun cara-cara atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Tujuan dari melakukan observasi yaitu untuk mendapatkan informasi dari suatu kesimpulan mengenai objek yang diamati. Peneliti mengamati secara langsung aplikasi OVO pada aplikasi *Google playstore* serta memasang aplikasi dan menjadi pengguna aplikasi OVO.

2. Studi Literatur



Studi literatur yaitu mencari referensi yang sesuai dengan topik penelitian dimana data dan informasi yang dibutuhkan didapatkan dari jurnal, internet dan penelitian terdahulu. Dengan membaca literatur mengenai kepuasan pengguna ataupun jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yakni penelitian sebelumnya, maka peneliti mendapatkan informasi atau referensi tambahan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

3. Kuisioner

Kuesioner digunakan untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO. Kuesioner ini dapat juga dikatakan sebagai survey karena isi dari kuesioner merupakan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pernyataan-pernyataan tersebut disebarkan dan diisi oleh para responden. Pembuatan dan pengisian kuesioner menggunakan bantuan fitur Google Form, lalu dalam penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkannya lewat media sosial seperti whatsapp dan Instagram pada masyarakat kota Lubuklinggau. Penyebaran kuesioner ini dilakukan sesuai dengan jumlah data yang diperlukan, jika seluruh data kuesioner sudah didapatkan dan jika sudah mencapai target maka data tersebut diproses dan diklasifikasikan menggunakan aplikasi pengolah data yaitu Microsoft Excel 2016. Untuk skala yang digunakan dalam penelitian yaitu skala likert yang terdiri atas lima poin pada setiap pertanyaan nantinya yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4) dan sangat setuju (5).

2. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Lubuklinggau sebanyak 240.238 warga yang terdiri dari 120.961 masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki dan 119.277 masyarakat yang berjenis kelamin perempuan di Kota Lubuklinggau pada tahun 2022.

Tabel 1. Data Populasi

2. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* yang dalam bahasa Indonesia dinamakan pengambilan sampel acak sederhana adalah suatu cara

No.	Jenis Kelamin (2022)	Jumlah (Orang)
1.	Laki – Laki	120.961
2.	Perempuan	119.277
Total Populasi		240.238

pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi (Saputra & Apriadi, 2018). Dengan karakteristik kriteria pengguna aplikasi OVO usia mulai 16 tahun sampai 40 tahun keatas yang dianggap cukup mengerti memberikan penilaian yang obyektif.

Tabel 2. Kriteria Sampel

No	Kriteria	Sample
1	Pengguna Aplikasi OVO Usia $18 \geq 40$ tahun	Tercatat sebagai masyarakat pengguna aplikasi OVO di Kota Lubuklinggau

Pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana (Suarez, 2015)

Rentang sampel yang diambil dari rumus Slovin adalah 10-20% dari populasi penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh total populasi Masyarakat Kota Lubuklinggau 240.238 orang. Dengan mempertimbangkan waktu, biaya, dan tenaga. Berdasarkan toleransi 10% maka jumlah sampel dari populasi tersebut adalah :

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

$$N = \frac{240.238}{1 + 240.238 \cdot (0,1)^2}$$

$$N = \frac{240.238}{1 + 240.238 \cdot (0,01)}$$

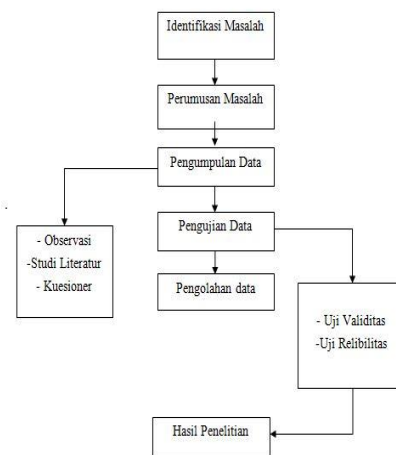
$$N = \frac{240.238}{1 + 2.402,38}$$

$$N = \frac{240.238}{2.403,38}$$

$$N = 99,95$$

Dari perhitungan menggunakan rumus Slovin tersebut maka, sampel yang dibutuhkan menjadi 100 responden.

3. Kerangka Berpikir



4. Instrumen Kuesioner

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam instrumen peneliti menggunakan skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena sosial (Rivas, 2016)

Tabel 3 Skala Likert

SKALA	KETERANGAN
1	SANGAT TIDAK SETUJU (STS)
2	TIDAK SETUJU (TS)
3	NETRAL (N)
4	SETUJU (S)
5	SANGAT SETUJU (SS)

instrumen penelitian ini juga berupa form kuesioner yang dibuat dengan bantuan fitur google form berisikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan penelitian. Kuesioner terdiri atas 3 pertanyaan mengenai profil responden dan 14 pernyataan pengujian yang telah disesuaikan dengan variabel EUCS.



5. Metode Analisa

Dalam melakukan pengembangan analisis ini, peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Untuk mengidentifikasi masalah harus diadakan analisis terhadap *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Berikut ini penjelasan singkat dari masing masing variabel yaitu

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* digunakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi,

3. Dimensi *format*.

Dimensi *format* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Tabel 4. Skala Tingkat Kepuasan Pengguna

Level	Skor (0-5)	Tingkat Kepuasan
1	0 - 1.5	Sangat Tidak Setuju
2	1.5 - 2.5	Tidak Setuju
3	2.5 – 3.0	Netral
4	3.0 – 3.5	Setuju
5	3.5 - 4	Sangat Setuju

Untuk nilai rata-rata (mean) *content* dari keseluruhan pernyataan didapat nilai rata-rata (mean) 4.1. Maka, dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap aplikasi OVO untuk variabel *content* berada pada level 5 (Sangat Setuju). Untuk nilai rata-rata (mean) *Accuracy* dari keseluruhan pernyataan didapat nilai rata-rata (mean) 4. Maka, dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap aplikasi OVO untuk variabel *Accuracy* berada pada level 5 (Sangat Setuju). Untuk nilai rata-rata (mean) *format* dari keseluruhan pernyataan didapat nilai rata-rata (mean) 4.1. Maka, dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap aplikasi OVO untuk variabel *format* berada pada level 5 (Sangat Setuju). Untuk nilai rata-rata (mean) *easy of use* dari keseluruhan pernyataan didapat nilai rata-rata (mean) 4.1. Maka, dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap aplikasi OVO untuk variabel *easy of use* berada pada level 5 (Sangat Setuju). Untuk nilai rata-rata (mean) *timeliness* dari keseluruhan pernyataan didapat nilai rata-rata (mean) 4.1. Maka, dapat disimpulkan kepuasan responden terhadap aplikasi OVO untuk variabel *timeliness* berada pada level 5 (Sangat Setuju).



b. Hasil Pembahasan

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah kuisioner yang telah disebarakan valid atau tidak. Kuisioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang diajukan cukup mengungkapkan sesuatu yang akan diukur atau diteliti. Dalam uji validitas digunakan software Bahasa R. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang didapat dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersebut dinyatakan valid.(Ekasari et al., 2017). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas adalah teknik korelasi *product moment pearson*, yaitu dengan mengkorelasikan setiap skor faktor dengan skor total Pada penelitian ini responden yang dimiliki sebanyak 100 sampel, dengan nilai signifikan 0.05. Data yang di uji berasal dari indikator-indikator pernyataan penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna Aplikasi OVO yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	Indikator	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Content	A1	Isi dari aplikasi OVO sesuai kebutuhan anda	0.809	0.195	Valid
	A2	Isi dari aplikasi OVO mudah dipahami	0.792	0.195	Valid
	A3	Isi dari aplikasi OVO sudah lengkap.	0.843	0.195	Valid
	A4	Isi dari aplikasi OVO sudah jelas	0.829	0.195	Valid
Accuracy	B1	Aplikasi OVO sudah menampilkan dan memberikan informasi yang benar dan akurat.	0.830	0.195	Valid
	B2	Setiap Fitur di aplikasi OVO yang anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai	0.851	0.195	Valid
Format	C1	Desain pada tampilan menu dan link di aplikasi OVO sudah jelas dan tersusun dengan baik.	0.792	0.195	Valid
	C2	Tampilan aplikasi OVO cukup menarik serta memiliki struktur menu yang mudah di pahami bagi anda	0.881	0.195	Valid
	C3	Desain tampilan aplikasi OVO memiliki <i>layout</i> (tata letak) yang	0.872	0.195	Valid

Easy of Use	D1	memudahkan pengguna. Aplikasi OVO sangat mudah digunakan.	0.851	0.195	Valid
	D2	Aplikasi OVO mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.	0.821	0.195	Valid
Timeliness	E1	Informasi yang anda butuhkan di aplikasi OVO mudah diperoleh	0.827	0.195	Valid
	E2	Aplikasi OVO selalu menampilkan informasi yang terbaru.	0.781	0.195	Valid
	E3	Aplikasi OVO selalu tepat waktu dalam bertransaksi	0.833	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua indikator pada penelitian ini memiliki r -hitung > r -tabel (0.195). Maka, secara menyeluruh indikator yang diuji bernilai positif atau valid.

Source code yang penulis gunakan untuk menampilkan hasil uji validitas pada software bahasa R yaitu “Validitas = data %>% select (-Responden) %>% cor()” kemudian run. Berikut gambar hasil uji validitas pada software baasa R.

```

1 library(tidyverse)
2 library(psych)
3 library(ggplot2)
4
5 data = read.csv('data eny.csv', sep = ';')
6 view (data)
7 data = data %>% mutate(eucs = A1 + A2 + A3 + A4 + B1 + B2 + C1 + C2 + C3 + D1 + D2 + E1 + E2 + E3)
8 validitas = data %>% select (-Responden) %>% cor()
9 reliabilitas = data %>% select (-Responden, -eucs) %>% alpha()
10

```

Gambar 1. Source Code Uji Validitas

```

Source
R 4.3.1 -- RStudio --
> print(validitas)
  A1      A2      A3      A4      B1      B2      C1      C2      C3
A1 1.000000 0.6338409 0.5925715 0.6420355 0.613284 0.7575488 0.5396730 0.6421029 0.7272668
A2 0.6338409 1.0000000 0.5920931 0.5359470 0.7137709 0.6368573 0.4878237 0.6714011 0.7041306
A3 0.5925715 0.5920931 1.0000000 0.8181001 0.6760059 0.7810174 0.6288646 0.7464694 0.6987632
A4 0.6420355 0.5359470 0.8181001 1.0000000 0.6906238 0.7115623 0.7181887 0.7009780 0.6128216
B1 0.613284 0.7137709 0.6760059 0.6906238 1.0000000 0.6442458 0.5931633 0.7119346 0.7356193
B2 0.7575488 0.6368573 0.7810174 0.7115623 0.6442458 1.0000000 0.6658747 0.7238321 0.7235806
C1 0.5396730 0.4878237 0.6288646 0.7181887 0.5931633 0.6658747 1.0000000 0.7347019 0.6562142
C2 0.6421029 0.6714011 0.7464694 0.7009780 0.7119346 0.7238321 0.7347019 1.0000000 0.8358277
C3 0.7272668 0.7041306 0.6987632 0.6128216 0.7356193 0.7235806 0.6562142 0.8358277 1.0000000
D1 0.6545869 0.7095345 0.6975741 0.6173337 0.6632608 0.7126776 0.6700357 0.7412852 0.7629692
D2 0.6216320 0.6845252 0.5777703 0.5656994 0.6937128 0.5960923 0.6033269 0.6684559 0.7062377
E1 0.6621447 0.7008319 0.6305283 0.6367303 0.6898498 0.6341548 0.5525026 0.7103798 0.6095798
E2 0.5861815 0.4977799 0.7314186 0.7209580 0.6107081 0.6293036 0.6584197 0.6500796 0.5855398
E3 0.7029002 0.5977809 0.6601260 0.6888197 0.6010892 0.6881182 0.6937666 0.7075502 0.7162867
eucs 0.8094602 0.7926654 0.8433411 0.8290377 0.8302953 0.8513681 0.7922141 0.8817957 0.8726816
D1      D2      E1      E2      E3      eucs
A1 0.6545869 0.6256320 0.6621447 0.5861815 0.7029202 0.8094602
A2 0.7095345 0.6845252 0.7008319 0.4977799 0.5977809 0.7926654
A3 0.6975741 0.5777703 0.6305283 0.7314186 0.6033269 0.8433411
A4 0.6173337 0.5656994 0.6367303 0.7209580 0.6888197 0.8290377
B1 0.6632608 0.6937128 0.6898498 0.6307081 0.6030892 0.8302953
B2 0.7126776 0.5960923 0.6341548 0.6293036 0.6881182 0.8513681
C1 0.6700357 0.6033269 0.5525026 0.6584197 0.6932766 0.7922141
C2 0.7412852 0.6684559 0.7105798 0.6500796 0.7075502 0.8817957
C3 0.7629692 0.7062377 0.6095798 0.5855398 0.7162867 0.8726816
D1 1.0000000 0.7411418 0.6521400 0.5207832 0.7082961 0.8518921
D2 0.7411418 1.0000000 0.7438924 0.6000576 0.7132392 0.8213189
E1 0.6521400 0.7438924 1.0000000 0.6872937 0.6282815 0.8276138
E2 0.5207832 0.6000576 0.6872937 1.0000000 0.6306525 0.7812695
E3 0.7083961 0.7132392 0.6282815 0.6306525 1.0000000 0.8338517
eucs 0.8518921 0.8213189 0.8276138 0.7812695 0.8338517 1.0000000
> psych::validitas
Error: 'validitas' is not an exported object from 'namespace:psych'
>

```

Gambar 2. Hasil Source code Uji Validitas



2. Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan teknik *alpha cronbach*. Reliabilitas instrumen dianggap dapat dipercaya jika memiliki koefisien reliabilitas $\alpha > 0,60$).

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

49 Tabel 2.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Kode	Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
Content (Isi)	A1	Isi dari aplikasi OVO sesuai kebutuhan anda	0.87	Reliabel
	A2	Isi dari aplikasi OVO mudah dipahami		
	A3	Isi dari aplikasi OVO mudah lengkap		
	A4	Isi dari aplikasi OVO sudah jelas		
Accuracy (Akurat)	B1	Aplikasi OVO sudah menampilkan dan memberikan informasi yang benar dan akurat.	0.78	Reliabel
	B2	Setiap Fitur di aplikasi OVO yang anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai		
	C3	Desain pada tampilan aplikasi OVO memiliki layout (tata letak) yang memudahkan pengguna.		
Easy of Use (Kemudahan)	D1	Aplikasi OVO sangat mudah digunakan.	0.85	Reliabel
	D2	Aplikasi OVO mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.		
	E1	Informasi yang anda butuhkan di aplikasi		
Timeliness (Ketepatan Waktu)	E2	OVO mudah diperoleh	0.84	Reliabel
	E3	Aplikasi OVO selalu menampilkan informasi yang terbaru.		
		Aplikasi OVO selalu tepat waktu dalam bertransaksi		

Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas, pada seluruh variabel di kuesioner penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's alpha* diatas 0.6 maka nilai tersebut menyatakan bahwa alat ukur pada penelitian ini adalah reliabel. Nilai *cronbach coefficient alpha* paling besar yaitu 0.9 yang di miliki oleh variabel *Format (Tampilan)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Sedangkan, untuk nilai *cronbach coefficient alpha* yang memiliki nilai terkecil atau terendah adalah 0.78 yang dimiliki oleh variabel *Accuracy (Akurat)*

1. Uji Realibitas Variabel Content (Isi)

Berikut hasil uji reabilitas *Content* yang mempunyai 4 indikator pernyataan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.87 dan lebih dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel kuesioner reabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai

sumber data.

```
> psych::alpha(x1)

Reliability analysis
Call: psych::alpha(x = x1)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.87      0.88      0.87      0.64 7.1 0.021 4.1 0.81      0.62

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt    0.83 0.87 0.91
Duhachek 0.83 0.87 0.92
```

Gambar 4. Uji Realibilitas Content

2. Uji Reabilitas Variabel Accuracy (Akurat)

hasil uji reabilitas *Content* yang mempunyai 4 indikator pernyataan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.78 dan lebih dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel kuesioner reabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

```
> psych::alpha(x2)

Reliability analysis
Call: psych::alpha(x = x2)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.78      0.78      0.64      0.64 3.6 0.043 4 0.86      0.64

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt    0.68 0.78 0.85
Duhachek 0.70 0.78 0.87
```

Gambar 7. Uji Realibitas Variabel Accuracy

3. Uji Reabilitas Variabel Format (Tampilan)

Berikut hasil uji reabilitas *Content* yang mempunyai 3 indikator pernyataan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.9 dan lebih dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel kuesioner reabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

```
> psych::alpha(x3)

Reliability analysis
Call: psych::alpha(x = x3)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.9      0.9      0.87      0.74 8.6 0.019 4.1 0.88      0.73

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt    0.85 0.9 0.93
Duhachek 0.86 0.9 0.93
```

Gambar 8. Uji Realibitas Variabel Format

4. Uji Reabilitas Variabel *Ease of Use* (Kemudahan)

Berikut hasil uji reabilitas *Content* yang mempunyai 2 indikator pernyataan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.85 dan lebih dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel kuesioner reabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

```
> psych::alpha(x4)
Reliability analysis
Call: psych::alpha(x = x4)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.85      0.85      0.74      0.74 5.7 0.03 4.1 0.98      0.74

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt    0.77 0.85 0.90
Duhachek 0.79 0.85 0.91
```

Gambar 9. Uji Realibitas Variabel *Ease of Use*

5. Uji Reabilitas Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Berikut hasil uji reabilitas *Content* yang mempunyai 2 indikator pernyataan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.85 dan lebih dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa variabel-variabel kuesioner reabel dan dapat diandalkan atau dipercaya sebagai sumber data.

```
> psych::alpha(x5)
Reliability analysis
Call: psych::alpha(x = x5)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.84      0.85      0.79      0.65 5.5 0.026 4.1 0.79      0.63

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt    0.78 0.84 0.89
Duhachek 0.79 0.84 0.90
```

Gambar 10 Uji Realibitas Variabel *Timeliness*

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode *End User*

Computing Satisfaction (EUCS) di kota Lubuklinggau dapat dilihat bahwa semua indikator pada penelitian ini memiliki $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0.195). Maka, secara menyeluruh indikator yang diuji bernilai positif atau valid. Pada seluruh variabel di kuesioner penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's alpha* diatas 0.6 maka nilai tersebut menyatakan bahwa alat ukur pada penelitian ini adalah reliabel. Nilai *cronbach coefficient alpha* paling besar yaitu 0.9 yang dimiliki oleh variabel *Format* (Tampilan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO. Sedangkan, untuk nilai *cronbach coefficient alpha* yang memiliki nilai terkecil atau terendah adalah 0.78 yang dimiliki oleh variabel *Accuracy* (Akurat). Dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada aplikasi OVO adalah variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling tinggi dan dari keseluruhan variabel pada penelitian ini semuanya sudah memiliki nilai rata-rata (mean) yang tinggi yaitu 4.1.

V. SARAN

Dalam meningkatkan hasil pengembangan pada penelitian selanjutnya, beberapa saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis berharap pada peneliti selanjutnya untuk dapat memberikan ruang lingkup penelitian yang lebih luas lagi agar generalisasi ke populasi lebih luas, serta memilih topik penelitian yang berbeda dari penelitian ini tidak hanya aplikasi OVO.
2. Pada penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*



dengan metode lainnya sehingga dapat membandingkannya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.
- Informasi, S., Informasi, K., & Delone, M. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E – Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean. 9(5), 1487–1494.
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i5.4906>
- Rivas, P. G. (2016). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Vol. 237, Issue 2011, pp. 6–7).
- Saputra, A. Y., & Apriadi, D. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Quick Count Pilkada Berbasis Sms Gateway Dengan Metode Simple Random Sampling (Studi Kasus Kota Lubuklinggau). *STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 3(1), 8–15.
<file:///C:/Users/Juni/Downloads/181-347-2-PB.pdf>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
<https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Suarez, L. Y. T. (2015). No ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG SIDOARJO GEDANGAN Pierre. IV(1), 1–27.
- Tam, M. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan. 06(01), 65–76.