

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA HALLO PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING* *SATISFACTION*

Aidil Saputra¹, Evi Yulianingsih²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

e-mail: aidilkomar97@gmail.com, ev_yulianingsih@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era globalisasi memunculkan berbagai aplikasi baru untuk kebutuhan informasi, salah satunya adalah Hallo Palembang yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Hallo Palembang. Sampel yang digunakan didalam penelitian ini adalah 99 responden. Hasil yang didapat dari analisis yaitu variabel yang mempunyai nilai tertinggi adalah variabel ease of use sebesar t hitung 2.887 dan nilai signifikan sebesar 0.005. Dan untuk keseluruhan variabel menghasilkan nilai f hitung 26.537 dan nilai signifikan 0.000^b. Hasil tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara content, accuracy, format, ease of use dan timeliness terhadap user satisfaction.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, End User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Technological developments in the era of globalization led to a variety of new applications for information needs, one of which is Hallo Palembang which was made to meet the needs of everyday people. The purpose of this research is to know the level of user satisfaction with the Palembang Hello application. The sample used in this study was 99 respondents. The results obtained from the analysis that the variable that has the highest value is the ease of use variable of t count 2.887 and the significant value is 0.005. And for the whole variable produces a calculated f value of 26.537 and a significant value of 0.000^b. These results prove that there is an influence between content, accuracy, format, ease of use and timeliness on user satisfaction.

Keywords: Analisis Kepuasan, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada era globalisasi sekarang ini dirasakan telah maju sangat pesat, salah satu diantaranya yaitu dibidang *e-government*. *E-Government* yang diimplementasikan sebagai aplikasi berbasis *online* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mempunyai banyak keragaman, mulai dari pembayaran pajak *online* seperti Samsat *Online*, pengaduan *online* rakyat seperti LAPOR dan lain sebagainya. Ada juga yang melayani *multi-service* seperti Qlue, Hallo Palembang dan lain-lain. Dalam bidang bisnis juga banyak, bahkan hampir semua aplikasi *online* dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah menciptakan aplikasi yang dapat melayani kebutuhan masyarakat secara *online* dengan tujuan agar dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan.

Hallo Palembang adalah sebuah teknologi informasi berupa website yang dapat diakses melalui desktop atau notebook maupun pada semua jenis *Smartphone* (Android) atau tablet dengan

mudah sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mulai dari SIDEMANG, daftar acara, lapor warga, cek tagihan, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan *chatting* dengan operator (*live chat*) serta petunjuk lokasi yang dibutuhkan dapat dilakukan secara *online* dan dimana saja. Suatu hal yang dapat diukur dari pemanfaatan aplikasi Hallo Palembang adalah masalah tingkat kepuasan pengguna. Hal tersebut sangat penting dikarenakan kepuasan pengguna menunjukkan seberapa bermanfaatnya aplikasi Hallo Palembang dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi diperlukan suatu metode analisis untuk membuktikannya. Pada saat ini terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi. Salah satu metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna terhadap sebuah aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi. Metode *EUCS* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yang terdapat lima komponen yaitu, isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

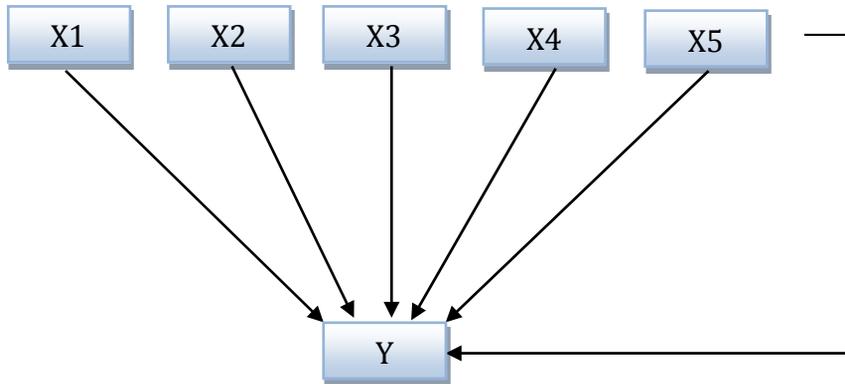
Pada sebuah penelitian, pengukuran tingkat kepuasan terhadap suatu aplikasi tidak bisa dilakukan tanpa adanya pengguna dari aplikasi tersebut. Maka, dalam hal ini diperlukan beberapa responden pengguna untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 80 responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Hallo Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang ditinjau dari isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Untuk mendeskripsikan setiap variabel dan mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, desain penelitiannya harus disesuaikan. Desain penelitian yang akan digunakan adalah desain kausal yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat [4]. Pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama adalah isi (*content*) ditandai sebagai (X1), yang kedua adalah keakuratan (*accuracy*) ditandai sebagai (X2), yang ketiga adalah bentuk (*format*) ditandai sebagai (X3), yang keempat adalah kemudahan penggunaan (*ease of use*) ditandai sebagai (X4), dan variabel bebas yang kelima adalah ketepatan waktu (*timeliness*) ditandai sebagai (X5). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ditandai sebagai (Y). Adapun desain penelitian dalam bentuk gambar dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Desain Penelitian

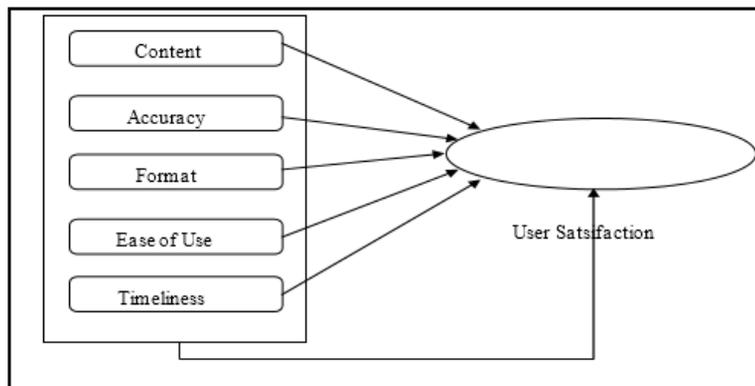
Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y, pengaruh X4 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X5 secara parsial terhadap Y serta pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara bersama-sama terhadap Y.

2.2 Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna aplikasi Hallo Palembang yang berada di wilayah Palembang sebanyak 13.921 yang dapat dilihat dari pengikut Facebook. Adapun metode yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian untuk mewakili suatu populasi yaitu dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10 %. Berdasarkan rumus tersebut maka dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 99 orang pengguna aplikasi Hallo Palembang.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut diagram kerangka berpikir peneliti dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada didalam penelitian:



Gambar 2. Kerangka Berpikir

2.4 Analisis

Pada penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (1).

Menurut Jogiyanto (2), Analisa adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan.

Berdasarkan 2 teori yang diuraikan diatas maka, penulis menyimpulkan bahwa analisis sebuah sistem ataupun adalah sebuah kegiatan memperhatikan, mengamati, serta memecahkan suatu masalah (mencari jalan keluar) sehingga dapat mengusulkan suatu perbaikan pada suatu objek yang diteliti.

2.5 User Satisfaction

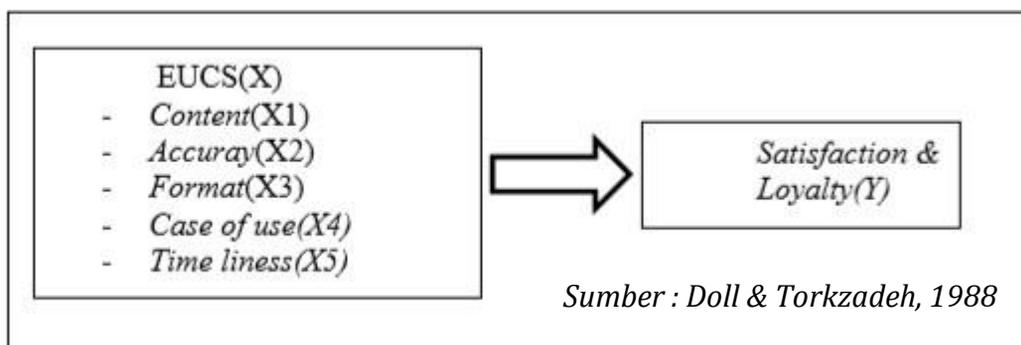
Pada penelitian Amstrong [3], untuk pengukuran kepuasan pengguna terdapat dua metode yang dapat digunakan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirumuskan oleh (Doll et al., 1988) dan *User Information Satisfaction* (UIS)

Menurut Amstrong [3] kepuasan adalah perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapan.

Penulis menyimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa bagi pengguna dari sebuah aplikasi yang berasal dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna akan merasakan kecewa. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi, maka pengguna akan merasa puas.

2.6 End User Computing Satisfaction

Menurut Doll & Torkzadeh [4] model *EUCS* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan *user* terhadap suatu aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari suatu aplikasi. Definisi *EUCS* dari suatu aplikasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna aplikasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan ketepatanwaktu (*Timeliness*) dari aplikasi yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Model EUCS

Berikut keterangan dari tiap variabel ukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS):

- 1) *Content* (X1): Variabel ini untuk mengukur ketersediaan informasi yang tepat, benar dan konsisten yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki fitur-fitur yang lengkap.
- 2) *Accuracy* (X2): Variabel ini mengukur keakuratan informasi yang dihasilkan, memiliki integritas keutuhan data, menghasilkan formula/rumus yang tepat, mengembalikan hasil

- pencarian yang tepat dan memberikan informasi sesuai hak akses pengguna.
- 3) *Format* (X3): Variabel ini mengukur apakah desain situs menarik bagi pengguna (memiliki tampilan yang menarik, panduan warna yang serasi, tata letak yang rapi dan memiliki kegraman format).
 - 4) *Ease of Use* (X4): Variabel ini mengukur kemudahan penggunaan situs bagi penggunanya (*User Friendly*, mudah digunakan, member pesan kesalahan yang informative, memiliki cara penggunaan yang konsisten dan memiliki fitur panduan pengguna).
 - 5) *Timeliness* (X5): Variabel ini mengukur kecepatan dan keterbaruan informasi (memberikan *response time* yang cepat, informasi yang selalu *ter-uptodate*, memiliki *shortcut* untuk mempercepat perpindahan menu).
 - 6) *Satisfaction & Loyalty* (Y): Variabel ini mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu aplikasi secara keseluruhan.

Untuk mendeskripsikan setiap variabel dan mencari korelasi serta pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, maka perlu dilakukan penyesuaian desain penelitian. Pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas yaitu, pertama adalah isi (*Content*) aplikasi (X1), kedua keakuratan (*Accuracy*) aplikasi (X2), ketiga bentuk (*Format*) aplikasi (X3), keempatkemudahan penggunaan (*Ease of Use*) aplikasi (X4) dan kelima ketepatan waktu (*Timeliness*) aplikasi (X5). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna (*Satisfaction & Loyalty*) aplikasi (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini nilai $N=99$, maka r tabel dengan taraf signifikan 90% atau taraf kesalahan 10% adalah 0.164. berikut ini tabel hasil uji validitas. dapat dilihat hubungan atau korelasi antara setiap item pertanyaan memiliki korelasi yang tinggi, hal itu karena skornya diatas nilai r tabel. Berikut penjelasan setiap item pertanyaan yang terdapat pada tabel diatas:

- 1) X1 (*Content*) yaitu $(X1.1)=0.724>0.164$, $(X1.2)=0.553>0.164$, $(X1.3)=0.617>0.164$, $(X1.4)=0.605>0.164$, dan $(X1.5)=0.730>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel X1 (*Content*) adalah valid.
- 2) X2 (*Accuracy*) yaitu $(X2.1)=0.534>0.164$, $(X2.2)=0.578>0.164$, $(X2.3)=0.723>0.164$, $(X2.4)=0.459>0.164$, dan $(X2.5)=0.743>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel X2 (*Accuracy*) adalah valid.
- 3) X3 (*Format*) yaitu $(X3.1)=0.705>0.164$, $(X3.2)=0.635>0.164$, $(X3.3)=0.708>0.164$, dan $(X3.4)=0.567>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel X3 (*Format*) adalah valid.
- 4) X4 (*Ease of Use*) yaitu $(X4.1)=0.700>0.164$, $(X4.2)=0.523>0.164$, $(X4.3)=0.739>0.163$, $(X4.4)=0.573>0.164$, dan $(X4.5)=0.553>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel X4 (*Ease of Use*) adalah valid.
- 5) X5 (*Timeliness*) yaitu $(X5.1)=0.521>0.164$, $(X5.2)=0.514>0.164$, $(X5.3)=0.691>0.164$, dan $(X5.4)=0.593>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel X5 (*Timeliness*) adalah valid.
- 6) Y (*User Satisfaction*) yaitu $(Y1)=0.634>0.164$, $(Y2)=0.573>0.164$, $(Y3)=0.622>0.164$, dan $(Y4)=0.553>0.164$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua item untuk variabel Y (*User Satisfaction*) adalah valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas sebuah pernyataan yang ada dalam kuesioner menggunakan teknik cronbach's alpha. Sebuah pernyataan akan dikatakan reliable (terpercaya) apabila memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.70 (70%), setelah dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS 2.3 dinyatakan bahwa setiap item pernyataan yang ada pada kuesioner adalah reliable (terpercaya) karna nilai masing-masing item pernyataan lebih besar dari 0.70. Dengan demikian item pernyataan yang ada pada kuesioner dapat digunakan untuk uji cronbach's alpha.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized		
Cronbach's Alpha	Items	N of Items
.948	.948	27

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa setelah uji reliabilitas, hasilnya menunjukkan cronbach's alpha $0.948 > 0.70$ ($94.8\% > 70\%$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan yang ada pada kuesioner adalah reliable (terpercaya).

3.3 Uji T

Pada tahap ini uji t dilakukan, hal tersebut menunjukkan seberapa signifikan pengaruh variabel independent secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependent. Untuk mengetahui pengaruh setiap variabel, peneliti melakukan uji t dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 2.3. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan statistik menggunakan aplikasi SPSS 2.3:

Tabel 2. Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
	B	Std. Error		Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.633	1.018			1.604	.112
Content	.089	.086		.117	1.025	.308
Accuracy	.078	.085		.109	.913	.364
Format	.012	.167		.011	.071	.943
Ease of Use	.351	.122		.412	2.887	.005
Timeliness	.211	.116		.204	1.815	.073

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Dari hasil perhitungan statistik yang menggunakan aplikasi SPSS 2.3 yang tertera pada tabel 2 di atas, diperoleh nilai signifikan masing-masing variabel yaitu:

- 1) Variabel X1 (Content) = 0.308 > 0.1 dan nilai t hitung 1.604 < t tabel 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y.
- 2) Variabel X2 (Accuracy) = 0.364 > 0.1 dan nilai t hitung 0.913 < t tabel 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y.
- 3) X3 (Format) = 0.943 > 0.1 dan nilai t hitung 0.071 < t tabel 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh variabel X3 terhadap variabel Y.
- 4) X4 (Ease of Use) = 0.005 < 0.1 dan t hitung 2.887 > t tabel 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X4 terhadap variabel Y.
- 5) X5 (Timeliness) = 0.073 < 0.1 dan t hitung 1.815 > t tabel 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa H5 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X5 terhadap variabel Y.

3.4 Uji F

Pada tahap ini peneliti melakukan uji f yang mana hal tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel *End User Computing Satisfaction* secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Hallo Palembang. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan statistik menggunakan aplikasi SPSS 2.3:

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.815	5	44.563	26.537	.000 ^b
	Residual	156.175	93	1.679		
	Total	378.990	98			

a. Dependent Variable: User Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Ease of Use, Format

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Dari hasil perhitungan statistik yang menggunakan aplikasi SPSS 2.3 yang tertera pada tabel diatas, diperoleh nilai signifikan $0.000^b < 0.1$ dan f hitung $26.537 > f$ tabel 2.312, maka dapat dinyatakan bahwa H₇ diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Y.

3.5 Analisis Regresi

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda antara variabel *EUCS* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dengan variabel terikat yaitu *user satisfaction* menggunakan aplikasi SPSS 2.3 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.633	1.018		1.604	.112
	Content	.089	.086	.117	1.025	.308
	Accuracy	.078	.085	.109	.913	.364
	Format	.012	.167	.011	.071	.943
	Ease of Use	.351	.122	.412	2.887	.005
	Timeliness	.211	.116	.204	1.815	.073

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Dari hasil perhitungan pada tabel diatas dapat dilihat bentuk persamaan regresinya. Adapun penjelasan untuk persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 0.117 X_1 + 0.109 X_2 + 0.011 X_3 + 0.412 X_4 + 0.204 X_5$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut member pengertian sebagai berikut:

- 1) Variabel content berpengaruh positif terhadap pengguna dengan nilai koefisien 0.117. Hal ini menyatakan bahwa variabel content meningkat maka kepuasan pengguna meningkat.
- 2) Variabel accuracy berpengaruh positif terhadap pengguna dengan nilai koefisien 0.109. Hal ini menyatakan bahwa variabel accuracy meningkat maka kepuasan pengguna meningkat.
- 3) Variabel format berpengaruh positif terhadap pengguna dengan nilai koefisien 0.011. Hal ini menyatakan bahwa variabel format meningkat maka kepuasan pengguna meningkat.
- 4) Variabel ease of use berpengaruh positif terhadap pengguna dengan nilai koefisien 0.412. Hal ini menyatakan bahwa variabel ease of use sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Variabel timeliness berpengaruh positif terhadap pengguna dengan nilai koefisien 0.204. Hal ini menyatakan bahwa variabel timeliness meningkat maka kepuasan pengguna meningkat.

3.6 Uji Normalitas

Uji normalitas data memiliki tujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data dengan distribusi yang normal. Cara untuk mengetahui apakah data tersebut normalitas atau tidak adalah dengan cara melihat penyebaran data atau titik-titik pada grafik berada pada sumbu diagonal. pada penelitian ini berdistribusi normal karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga asumsi regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.7 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari nilai residual suatu pengamatan lain tetap, maka disebut heterokedastis. Pada penelitian ini tidak bersifat heteroskedastisitas yang artinya model regresi pada penelitian ini telah terjadi

ketidaksamaan varian dari setiap pengamatan. Hal tersebut dibuktikan pada gambar diatas yang tidak adanyapola yang jelas, dan juga titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0.

3.8 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Dimana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Berikut ini merupakan petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

- 1) Angka DW dibawah dl berarti ada autokorelasi
- 2) Angka DW diantara du sampai 4-du berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka DW diantara dl sampai du berarti tidak ada kesimpulan

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
		Adjusted R Square	. Error of the Estimate		
Model	R	R Square			Durbin-Watson
1	.767 ^a	.588	.5661.296		2.214

a. Predictors: (Constant), Timeliness, Accuracy, Content, Ease of Use, Format

b. Dependent Variable: User Satisfaction

Sumber: Data primer yang diolah, 2020.

Jika dilihat pada tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini tidak memiliki autokorelasi pada variabel penelitiannya. Hal tersebut dibuktikan pada hasil DW yang memiliki nilai 2.230 dimana angka dl=1.5683, du=1.7799, 4-dl=2.4317, 4-du=2.2201 dan angka DW berada diantara angka du sampai 4-du yang berarti tidak ada autokorelasi.

3.9 Content Aplikasi Hallo Palembang

Content merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunayang ditinjau dari suatu sistem. Informasi-informasi yang ditampilkan harus lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dari aplikasi Hallo Palembang serta tidak ada kesalahan didalam informasi yang ditampilkan, sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna aplikasi tersebut. Semakin lengkap informasi dari suatu suatu aplikasi, maka tingkat kepuasan pengguna juga akansemakin meningkat. Pada variabel content ini terdapat 5 indikator yaitu relevansi, keragaman, manfaat, kualitas dan transparansi.

Pada indikator relevansi, keragaman, manfaat, kualitas dan transparansi setelah dilakukan analisis menggunakan metode analisis deskriptif mendapatkan hasil yang digolongkan kedalam kategori cukup tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa informasi yang telah ditampilkan oleh aplikasi Hallo Palembang relevan atau berhubungan dengan kebutuhan pengguna dan juga aplikasi Hallo Palembang telah menampilkan informasi yang bermanfaat serta memiliki kualitas yang cukup tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap aplikasi jika diukur dari 5 indikator tersebut.

3.10 Accuracy Aplikasi Hallo Palembang

Informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Hallo Palembang selain harus maksimal sesuai dengan kebutuhan pengguna, juga harus terjamin keakuratannya (benar dan terkini) sehingga para pengguna aplikasi Hallo Palembang juga merasa puas. Ditinjau dari dimensi yang terdapat pada

variabel accuracy yaitu reliable, keselarasan, standarisasi dan kemahiran sistem yang terdapat didalam aplikasi Hallo Palembang sudah cukup akurat.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif pada indikator yang terdapat pada variabel accuracy dapat diambil kesimpulan bahwa variabel accuracy berada pada kategori rendah yang berarti pengguna tidak merasa puas terhadap aplikasi Hallo Palembang.

3.11 Format Aplikasi Hallo Palembang

Bentuk dari suatu aplikasi juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi tersebut. Tools yang disediakan harus dalam bentuk yang mudah untuk dipahami oleh pengguna agar dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna aplikasi tersebut.

Ditinjau dari hasil analisis indikator yang terdapat dalam variabel format yaitu menarik, jelas, fleksibel dan kualitas dapat disimpulkan berada pada kategori yang rendah. Hal tersebut dikarenakan pengguna merasa tidak puas dengan bentuk yang ditampilkan oleh aplikasi Hallo Palembang.

3.12 Ease of Use Aplikasi Hallo Palembang

Aplikasi Hallo Palembang dengan berbagai macam menu atau pilihan perintah serta fasilitas yang ada dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna dan tidak membingungkan pengguna aplikasi tersebut. Sehingga pengguna merasa nyaman, mudah, dan puas pada saat menggunakan aplikasi tersebut. Dilihat dari hasil analisis dari indikator kemudahan, mudah dipahami, mudah dioperasikan, intensitas penggunaan dan interaksi sistem yang terdapat dalam variabel ease of use berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan suatu aplikasi membuat pengguna dari aplikasi tersebut merasa sangat puas.

3.13 Timeliness Aplikasi Hallo Palembang

Variabel timeliness adalah untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem yang real-time, itu artinya setiap permintaan yang diinginkan oleh pengguna akan langsung diproses dan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Variabel timeliness mempunyai 4 indikator yaitu up to date, ketersediaan informasi, kualitas informasi dan sistem service. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap kecepatan aplikasi dalam menampilkan informasi yang diinginkan. Setelah melakukan analisis deskriptif, didapatkan hasil bahwa variabel timeliness berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu suatu aplikasi dalam menyampaikan informasi yang diinginkan oleh pengguna dapat membuat rasa kepuasan terhadap pengguna. Pengujian kuesioner pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, yang mana hasil dari pengujian kuesioner ini memiliki data yang valid dan reliabel. Perhitungan statistiknya juga memperoleh nilai F sebesar 26.537 dengan tingkat signifikansi 0.000^b. Sedangkan hasil uji T untuk hipotesis pun menghasilkan bahwa 2 variabel yaitu variabel Ease of Use dan Timeliness hipotesisnya diterima dan 3 variabel yaitu Content, Accuracy dan Format hipotesisnya ditolak.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari nilai t hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel ease of use dengan nilai t 2.887 dan nilai signifikan 0.005. Hal tersebut berarti hipotesis variabel ease of use terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

- 2) Dari nilai f hitung dan tingkat signifikan dari seluruh variabel *End User Computing Satisfaction* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai f adalah 26.537 dan nilai signifikan 0.000^b. Hal tersebut berarti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Doll, W.J., Torkzadeh G. (1998). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. Management Information System Quarterly 12 (2). June 1998. .
- [2] Jogiyanto. (1999). *Analisis dan Desain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [3] Amstrong, Michael. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.
- [4] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D): Vol. Sta26 (x + 458) 16 x 24 cm* (Alfabeta, cv Jl.Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: Cetakan Ke-27, April 2018). www.cvalfabeta.com