

BAB II

END USER COMPUTING SATISFACTION

2.1. DASAR TEORI

Bagian landasan teori ini akan mencakup berbagai teori yang relevan terhadap penelitian yang akan digunakan oleh penulis dan berikut ini akan dijabarkan:

2.1.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu yang menggunakan suatu produk, layanan, atau mengalami pengalaman tertentu setelah mengalami berbagai aspek kinerja suatu sistem, baik yang sesuai dengan harapannya maupun tidak [8].

Kepuasan pengguna menurut [9], bisa diterjemahkan sebagai perasaan kepuasan, kebahagiaan, atau ketidakpuasan saat memanfaatkan fasilitas atau layanan layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pengguna dapat memberikan komplain kritikan dan saran terhadap loyalitas dari manajemen perusahaan. Menurut [10], Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat perasaan yang terjadi ketika harapan seseorang dibandingkan dengan pengalaman nyata dalam menggunakan produk atau layanan. OVO harus mampu memenuhi harapan pengguna lansia agar mereka dapat merasakan kepuasan saat menggunakan aplikasi OVO.

2.1.2. Dompot Elektronik

Kecanggihan teknologi saat ini membuat banyak sekali inovasi teknologi yang bermunculan di dunia tak terkecuali Indonesia, terutama dalam bidang dompet elektronik. Di Indonesia sudah banyak bermunculan

dompet elektronik. Sejak pandemi Covid-19 yang memaksa masyarakat untuk melakukan segala sesuatunya di rumah dengan memanfaatkan teknologi canggih, dompet elektronik berkembang cukup pesat di Indonesia. Di Indonesia, sejumlah *e-wallet* sangat populer, antara lain DANA, GoPay, OVO, dan Shopeepay. Dompet elektronik ini telah disusun sesuai dengan regulasi Bank Indonesia yang tercantum dalam peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran [11], sehingga aman digunakan bagi pelanggan. Setiap macam dompet elektronik ini memiliki banyak macam fitur untuk pembayaran pulsa, tagihan dan lain sebagainya serta beberapa ada yang bekerja sama dengan *e-commerce* untuk melakukan transaksi.

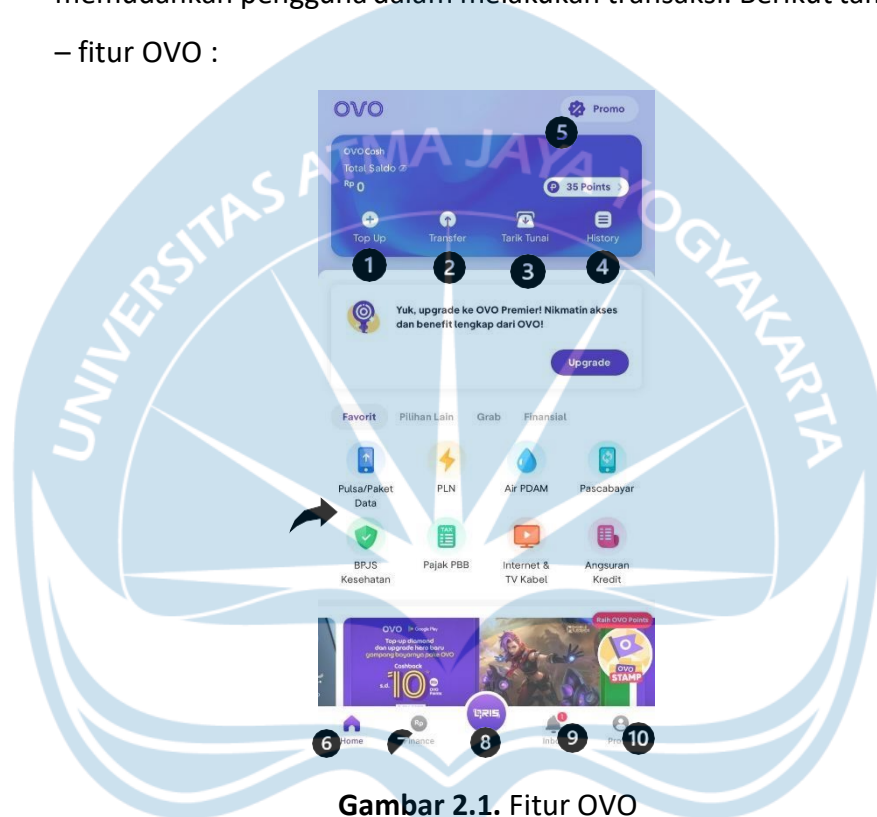
2.1.3. Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi saat ini memiliki dampak signifikan pada gaya hidup masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi merupakan istilah yang dipakai secara luas untuk merujuk pada setiap teknologi yang mendukung manusia dalam proses pembuatan, modifikasi, penyimpanan, komunikasi, atau penyebaran informasi [12]. Teknologi informasi juga di artikan sebagai penyedia layanan akses informasi melalui telekomunikasi serta mengolah data menjadi informasi yang berkualitas tinggi yang lebih strategis, sesuai, tepat dan *on time* melalui peralatan komunikasi yang di gunakan [13].

2.1.4. OVO

OVO merupakan suatu aplikasi dompet digital yang memungkinkan penggunaanya melakukan transaksi keuangan secara daring atau *online*. OVO diluncurkan pada tahun 2017 oleh PT Visionet Internasional, Perusahaan teknologi berlokasi di Jakarta. OVO memfasilitasi pengguna dalam melunasi tagihan, mentransfer dana, serta berbelanja produk

secara daring. Penggunaan OVO di Indonesia semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan *e-commerce* dan digitalisasi di Indonesia. Selain itu, OVO juga telah menjalin kemitraan dengan sejumlah perusahaan dan *merchant* di Indonesia, seperti Grab, Tokopedia, dan Alfamart, untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Berikut tampilan fitur – fitur OVO :



Gambar 2.1. Fitur OVO

(Sumber : Aplikasi OVO)

Adapun cara pemakaian dalam menggunakan OVO :

1. *Top Up* : di gunakan untuk mengisi saldo OVO melalui ATM, BCA OneKlik, Alfamart, dan bank lainya untuk mengisi saldo OVO.
2. *Transfer* : digunakan untuk transfer saldo OVO ke sesama pengguna aplikasi OVO dan antar bank.

3. Tarik Tunai : digunakan untuk mengambil saldo OVO menjadi uang tunai tanpa kartu ATM BCA atau bisa melalui indomaret.
4. *History* : digunakan untuk melihat riwayat transaksi.
5. Promo : digunakan untuk melihat promo yang tersedia serta menggunakan promo tersebut untuk membeli barang atau transaksi lainnya.
6. *Home* : digunakan untuk menampilkan layar utama aplikasi OVO.
7. *Finance* : digunakan untuk memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinvestasi.
8. *Pay* : digunakan untuk melakukan transaksi menggunakan sistem Qr Code atau Qris.
9. *Inbox* : berguna untuk memberi informasi terbaru seputar OVO.
10. *Profile* : berguna untuk melihat dan mengubah informasi pribadi, seperti nama, nomor telepon, email, alamat, foto profil, dan lain – lain.
11. Tanda panah hitam menunjukkan fitur – fitur OVO yang bisa digunakan untuk mengisi pulsa, membayar tagihan PLN, Membayar tagihan PDAM, dan masih banyak lagi yang lainnya [14].

2.1.5. Lansia

Menurut Lukman Nul Hakim (2020) [4], menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan terbagi menjadi dua yaitu yang pertama masa lansia awal yang berarti usia ini dimulai sejak usia 46-55 tahun sedangkan yang kedua masa lansia akhir yang berarti usia ini dimulai sejak usia 56-65 tahun.

Kategori usia menurut Lukman Nul Hakim (2020) [4], menuliskan bahwa klasifikasi usia menurut Kementerian Kesehatan sebagai berikut:

- a) Masa balita usia 0 – 5 tahun
- b) Masa kanak-kanak usia 5 – 11 tahun
- c) Masa remaja awal usia 12 – 16 tahun
- d) Masa remaja akhir usia 17 – 25 tahun
- e) Masa dewasa awal usia 26 – 35 tahun
- f) Masa dewasa akhir usia 36 – 45 tahun
- g) Masa lansia awal usia 46 – 55 tahun
- h) Masa lansia akhir usia 56 – 65 tahun
- i) Masa manula usia 65 – ke atas [4].

Provinsi Daerah Istimewa (DI) Yogyakarta mempunyai proporsi populasi lanjut usia (lansia) yang paling besar di tingkat nasional. Menurut data yang terdapat pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), pada bulan Desember 2021, populasi lansia di DI Yogyakarta mencapai 637.353 individu. Angka tersebut mewakili 17,33% dari keseluruhan jumlah populasi Masyarakat di DI Yogyakarta yang berjumlah kurang lebih 3,68 juta orang. Proporsi ini melebihi rata-rata nasional yang berkisaran 11,01%. Berikut ini merupakan detail jumlah populasi penduduk lansia DI Yogyakarta berdasarkan kelompok usia:

- a) 75 tahun ke atas: 164.069 jiwa
- b) 70-74 tahun: 107.408 jiwa

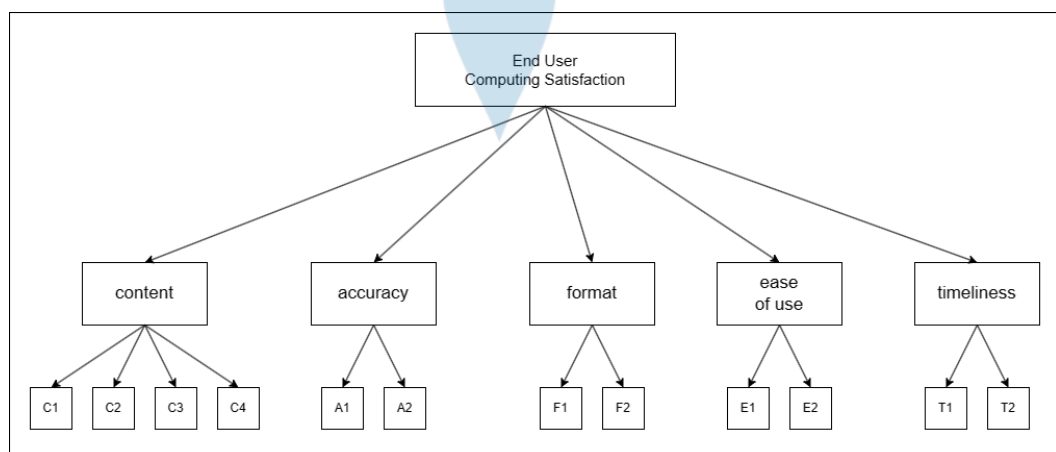
c) 65-69 tahun: 158.550 jiwa

d) 60-64 tahun: 207.326 jiwa [5]

2.1.6. Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem aplikasi untuk membandingkan antara harapan mereka dan kinerja suatu sistem informasi. EUCS didasarkan pada penilaian menyeluruh yang dilakukan oleh pengguna suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut.

Pada tahun 1988, Doll & Torkzadeh mengembangkan kerangka EUCS yang berfokus terhadap kepuasan pengguna akhir pada berbagai aspek sistem informasi dan teknologi. Penilaian kepuasan tersebut di lihat dari lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) [15].



Gambar 2.2. Model *End User Computing Satisfaction*

Beberapa faktor yang mempengaruhi EUCS antara lain:

- *Content* : Menilai dari tingkat kepuasan pengguna dari segi konten sistem teknologi aplikasi seperti fungsi, modul dan informasi yang disesuaikan terhadap kebutuhan pengguna.
- *Accuracy* : Menilai dari tingkat kepuasan pengguna melalui perspektif ketepatan data saat sistem menerima masukan serta mengolahnya menjadi informasi.
- *Format* : Menilai kepuasan pengguna berdasarkan aspek visual dan estetika antarmuka sistem, format laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh aplikasi sistem.
- *Ease of Use* : Menilai dari tingkat kepuasan pengguna melalui perspektif kemudahan penggunaan atau kegunaan pengguna dalam suatu sistem seperti proses *input* data, pemrosesan data serta pencarian informasi yang diperlukan.
- *Timeliness* : Menilai dari tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu suatu sistem aplikasi dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang diminta oleh pengguna [16].

EUCS dapat diukur melalui berbagai metode, termasuk survei dan pengamatan langsung. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang menanyakan tentang kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan sistem komputer. Pengamatan langsung bisa dilakukan dengan mengamati penggunaan sistem oleh pengguna akhir dan mencatat masalah yang muncul.

Dalam konteks studi ini, penulis akan memanfaatkan kerangka EUCS (*End User Computing Satisfaction*) sebagai landasan teoretis untuk

menguji kepuasan pengguna akhir terhadap suatu teknologi informasi yaitu OVO di Kota Yogyakarta dalam konteks pengguna lansia [9].

2.2. Studi Sebelumnya

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Yanuar Nurdiansyah, Eka Putri Agustini Wulandari dan Diah Ayu Retnani Wulandari [17].	Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi)	Hasil pengujian hipotesis terdapat empat variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu <i>Content, Accuracy, Format</i> dan <i>Ease of Use</i> sedang kan <i>Timeliness</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2.	Hendrik Setiawan dan Dien Novita [18]	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS	Dari pengujian hipotesis, didapati bahwa ada tiga variabel yang memiliki pengaruh, yaitu akurasi, format, dan ketepatan waktu,

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>sedangkan ada dua variabel yang tidak memiliki pengaruh, yakni konten dan kemudahan penggunaan.</p> <p>Berdasarkan hasil analisis korelasi, ditemukan bahwa R^2 sebesar 0,679, yang mengindikasikan bahwa 67,9% dari variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.</p>
3.	Widi Astuti dan Retno Waluyo [19]	ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE EUCS	<p>Hasil uji hipotesis yang dilakukan, terdapat lima hipotesis yang diuji. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel <i>content</i></p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>memberikan dampak positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> (H1). Selain itu, variabel <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, dan <i>timeliness</i> juga memberikan dampak positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> (H2, H3, H4, H5). Dengan demikian, semua hipotesis diterima.</p>
4.	Shibghotur Ayu Robbaniyah dan Aries Dwi Indriyanti [20]	Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI	<p>Hasil studi mengungkap bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanan SIM Nasional Presisi (SINAR), mencapai tingkat kepuasan sebesar 71,4%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>terbagi dalam beberapa dimensi. Dimensi Konten mencapai tingkat kepuasan sebesar 87,4%, yang dapat dikategorikan sebagai 'sangat puas.' Untuk dimensi Akurasi, tingkat kepuasan mencapai 83,3%, juga termasuk dalam kategori 'sangat puas.' Selanjutnya, dimensi Format mencapai tingkat kepuasan sebesar 81,4%, yang juga masuk dalam kategori 'sangat puas.'</p> <p>Di sisi lain, dimensi Kemudahan Penggunaan memiliki tingkat kepuasan sebesar 78,5%, yang dapat dikategorikan sebagai 'puas.'</p> <p>Terakhir, dimensi</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Ketepatan Waktu memiliki tingkat kepuasan sebesar 78,8%, menunjukkan bahwa pengguna merasa puas.
5.	Marvel Zefanya Yang dan Jay Idoan Sihotang [21]	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User Interface</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam kategori Kepuasan terlihat pada nilai rata-rata sebesar 3,92 (Puas), yang dievaluasi dengan menggunakan Tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert. Selanjutnya, masing-masing dimensi juga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup positif: Konten mencapai 3,99 (Puas), Akurasi 3,85 (Puas), Format 3,70 (Puas), Ketepatan Waktu 4,07 (Puas), dan Kemudahan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Penggunaan 4,03 (Puas).

Penelitian sebelumnya [17] Penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan pengguna akhir saat mereka menggunakan sistem aplikasi tertentu, dengan fokus utama pada layanan SKCK Online. Tujuan utama penelitian adalah mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Serta tujuan dari penelitian ini juga mencakup identifikasi masalah atau aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan model penelitian *End User Computing Satisfaction* yang memiliki lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Hasil dari pengujian hipotesis menyatakan bahwa ada empat variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use*, sementara *Timeliness* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Menurut penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh [18] Penelitian ini menggunakan model penelitian atau metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang terdiri dari lima faktor, yaitu *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Dari hasil analisis data, terdapat tiga variabel yang memiliki pengaruh yaitu *accuracy*, *format* dan *timeliness*, sedangkan dua variabel lainnya yaitu *content* dan *ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Berdasarkan analisis korelasi, ditemukan bahwa R² sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebesar 67,9%.

Berdasarkan salah satu penelitian sebelumnya dari [19] Menunjukkan bahwa penilaian dilakukan dengan menggunakan metode EUCS yang melibatkan lima faktor, yakni *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Hasil yang didapat menyatakan bahwa semua variabel yang ada didalam metode EUCS memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna aplikasi Peduli Lindungi.

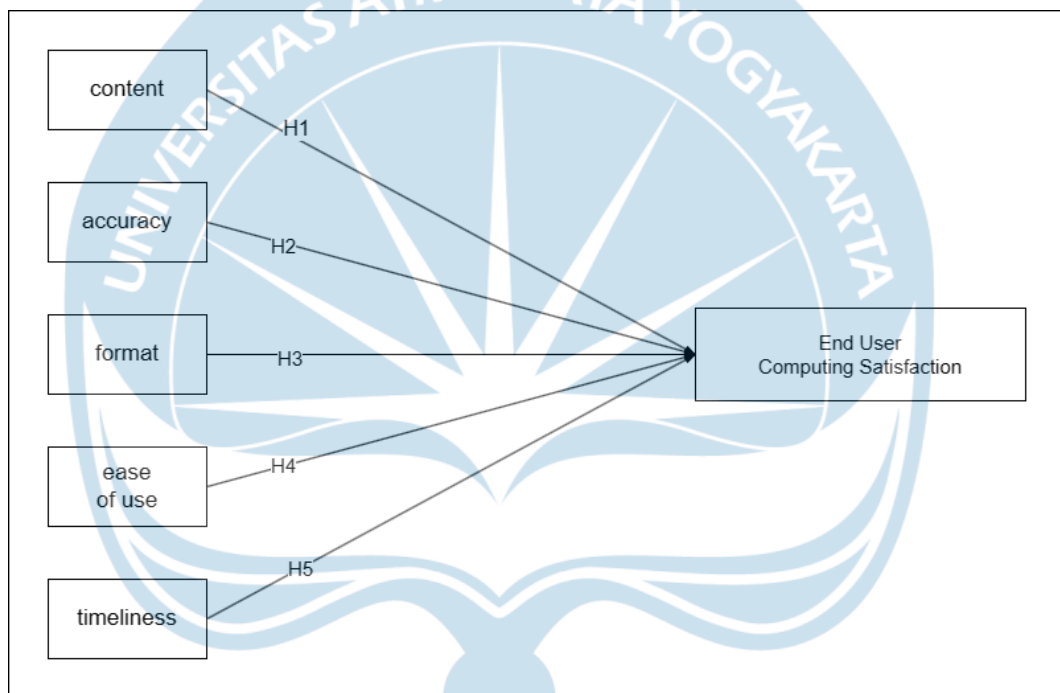
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [20] penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap salah satu layanan SINAR yang ada pada aplikasi digital Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menganalisis suatu sistem informasi berdasarkan berbagai dimensi termasuk *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (tampilan), Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) dengan nilai persentase mencapai 71,4%. Lebih lanjut, hasil penelitian ini mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna pada beberapa dimensi, di antaranya, *Content* mencapai tingkat kepuasan sebesar 87,4%, yang dapat dikategorikan sebagai 'sangat puas,' *Accuracy* mencapai 83,3% dan juga masuk dalam kategori 'sangat puas,' *Format* mencapai 81,4%, *Ease of Use* mencapai 78,5% dan masuk dalam kategori 'puas,' serta *Timeliness* mencapai 78,8%, menunjukkan kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [21] Menggunakan metode EUCS yang melibatkan lima variabel yakni *Content* (konten isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Tampilan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan berada dalam kategori 'Puas' dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 yang dievaluasi menggunakan tabel tingkat kepuasan skala likert. Selanjutnya hasil

dari tiap dimensi adalah sebagai berikut: *Content* 3,99 (Puas), *Accuracy* 3,85 (Puas), *Format* 3,70 (Puas), *Timeliness* 4,07 (Puas) dan *Ease of Use* 4,03 (Puas).

2.3. Model Penelitian

Penelitian ini mengadopsi Model penelitian *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 [15]. Model penelitian ini terdiri dari lima komponen variabel yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.



Gambar 2.3. Model Penelitian

Gambar di atas adalah model penelitian *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berikut adalah hipotesis dalam penelitian yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan aplikasi OVO sesuai dengan kerangka penelitian EUCS:

H1 : *Content* aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : *Accuracy* aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : *Format* aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : *Ease of use* aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5 : *Timeliness* aplikasi OVO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

