

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai analisis OVO bagi pengguna lansia dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan pada hasil analisis statistik inferensial yang telah dilakukan dalam pengujian hipotesis penelitian. Selain itu, kesimpulan juga akan diperkuat oleh hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh dari respon para pengguna aplikasi OVO yang merupakan lansia. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Content*

Hipotesis pada variabel *content* yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**, dimana setelah melakukan uji t menunjukkan bahwa variabel *content* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO yang berarti peningkatan dalam *content* OVO mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna lansia.

2. *Accuracy*

Hipotesis pada variabel *accuracy* yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**, dimana setelah melakukan uji t menunjukkan bahwa variabel *accuracy* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO yang berarti peningkatan dalam *accuracy* OVO mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna lansia.

3. *Format*

Hipotesis pada variabel *format* yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna **ditolak**, dimana setelah melakukan uji t menunjukkan bahwa variabel *format* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO yang berarti peningkatan dalam *format* OVO mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna lansia.

4. *Ease Of Use*

Hipotesis pada variabel *ease of use* yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna **diterima**, dimana setelah melakukan uji t menunjukkan bahwa variabel *ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO ini berarti ketika *ease of use* pada OVO ditingkatkan, kepuasan pengguna juga ikut meningkat.

5. *Timeliness*

Hipotesis pada variabel *timeliness* yaitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna **diterima**, dimana setelah melakukan uji t menunjukkan bahwa variabel *timeliness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO ini berarti ketika *timeliness* pada OVO ditingkatkan, kepuasan pengguna juga ikut meningkat.

Hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan bagi OVO dalam membuat keputusan atau mengambil tindakan dalam pengembangan aplikasi terutama bagi pengguna lansia kedepannya yang terdapat pada bagian *content*, *accuracy*, dan *format* yang dirasa masih kurang. Berdasarkan penelitian ini maka peneliti memberikan saran kepada pihak OVO untuk membuat suatu tombol menu yang mengarahkan lansia ke fitur – fitur khusus yang mereka mudah pahami dan sering gunakan sesuai kebutuhan mereka, seperti *content* yang sederhana dan mudah dipahami, informasi yang mudah dimengerti dan *format* yang sederhana dan tidak membingungkan bagi para lansia atau OVO juga bisa membuat aplikasi terpisah untuk para lansia yang sesuai dengan kebutuhan mereka serta apa yang mereka inginkan.

5.2. **Saran**

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dilakukan terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi yang bisa diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R square yang diperoleh

adalah sebesar 20,3%, yang mengindikasikan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki dominasi dalam menjelaskan variabel dependen. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan atau mengembangkan variabel-variabel yang telah digunakan.

2. Mengembangkan item – item dari setiap variabel yang diteliti agar penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Melakukan pengambilan sampel ditempat yang berbeda agar hasil penelitian lebih bervariasi dan menciptakan representasi yang lebih luas.



REFERENCES

- [1] B. Indonesia, "Elektronifikasi," *www.bi.go.id*, no. [Accessed 19 Mei 2023], pp. Available: <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>.
- [2] Telkomsel, "7 Aplikasi E-Wallet Paling Banyak Digunakan di Indonesia," *www.telkomsel.com*, no. [Accessed 19 Mei 2023], pp. Available : <https://www.telkomsel.com/jelajah/jelajah-lifestyle/7-aplikasi-e-wallet-paling-banyak-digunakan-di-indonesia>, 13-Oct-2022.
- [3] H. K. Latifah Robaniyah, "PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI OVO," *Journal IMAGE*, vol. 10, no. 1, pp. 53-62, April 2021.
- [4] L. N. Hakim, "Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia," *Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, vol. 11, no. 1, pp. 2614-5863, Juni 2020.
- [5] V. B. Kusnandar, "Persentase Penduduk Lansia menurut Provinsi (2021)," *databoks.katadata.co.id*, no. [Accessed 2 Juni 2023], pp. [online] Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/05/31/wilayah-mana-yang-punya-porsi-penduduk-lansia-terbesar>, 31 Mei 2022.
- [6] P. D. C. Vassilios P. Aggelidis, "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)," *Journal of Biomedical Informatics*, vol. 45, no. 3, pp. 566-579, 8 March 2012.
- [7] J. N. U. J. S. Fara Della Nur Annisa, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet OVO dan GOPAY Dengan Metode User Experience Questionnaire," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 3, p. 242–251, April 2022.
- [8] R. W. Kusuma, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN," *Jurnal Ilmu dan Riset*

Manajemen, vol. 4, no. 12, Desember 2015.

- [9] L. D. d. Fitriyani, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *e-ISSN*, vol. 12, no. 2, p. 2598 – 3016, Januari 2022.
- [10] D. L. d. N. H. Waryanto, "INDIKATOR USER SATISFACTION DALAM LAYANAN E-LEARNING," *PROSIDING*, vol. 9, no. 4, p. 978 – 979, 9 November 2013.
- [11] D. H. Divisi Informasi Hukum, "PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PENYELENGGARAAN PEMROSESAN TRANSAKSI PEMBAYARAN," dalam https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_184016.aspx, 9 November 2016.
- [12] Syafnidawaty, "TEKNOLOGI INFORMASI," dalam <https://raharja.ac.id/2020/11/21/teknologi-informasi/>, Tangerang, 21 November 2020.
- [13] A. E. Ridwanti, "Teknologi Informasi," dalam <https://dianisa.com/pengertian-teknologi-informasi/>, 5 juli 2023.
- [14] P. Indra, "Mengenal Aplikasi OVO dengan Beragam Fitur dan Manfaatnya," dalam <https://mengulas.com/blog/mengenal-aplikasi-ovo/>, 29 Desember 2019.
- [15] X. D. T. R. G. T. A. W. X. WILLIAM J. DOLL, "The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 1, p. 227–262, June 2004.
- [16] W. J. D. a. G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *JSTOR*, vol. 12, no. 2, pp. 259-274, Jun 1988.
- [17] E. P. A. W. d. D. A. R. W. Yanuar Nurdiansyah, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Informatics Journal*, vol. 5, no. 2, p. 2503 –

250, 2020.

- [18] H. S. d. D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp. 162-175, September 2021.
- [19] W. A. d. R. Waluyo, "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Jurnal Rekayasa Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 2685-8231, April 2022.
- [20] S. A. R. d. A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan SINAR pada Aplikasi Digital Korlantas POLRI," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 3, pp. 2774-3993, 2022.
- [21] M. Z. Y. d. J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *INFORMATICS AND DIGITAL EXPERT (INDEX)*, vol. 4, no. 2, pp. 53-60, 2022.
- [22] M. Dr. Wahidmurni, PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUANTITATIF, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Juli 2017.
- [23] G. Ayomi, "Mengenal Non-Probability Sampling dalam Teknik Pengambilan Sampel," 2019.
- [24] M. C. S. d. R. Sudarsono, "Using Theory of Planned Behavior in Predicting Intention to Invest : Case of Indonesia," *International Academic Research Journal of Business and Technology*, vol. 2, no. 1, pp. 137-141, 2015.
- [25] O. T. d. H. Karamoy, "ANALISIS PROFITABILITAS DAN LEVERAGE TERHADAP MANAJEMEN LABA PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI BURSA EFEK INDONESIA," *Jurnal Accountability*, vol. 6, no. 1, pp. 57-64, 2017.
- [26] S. M. Agus Tri Basuki, REGRESI LINEAR BERGANDA DENGAN SPSS, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- [27] Z. N. Umma, "Analisis Pengaruh Aksesibilitas Permodalan, Peningkatan Kualitas Produk dan Peningkatan Kualitas SDM terhadap Pendapatan UMKM di Sidoarjo," *Bharanomics*, vol. 3, no. 1, pp. 2774-7190, 2022.
- [28] S. M. DYAH NIRMALA ARUM JANIE, *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*, Semarang: Semarang University Press, April 2012.
- [29] Y. K. d. N. Ovalianti, "Pengaruh Current Ratio dan Debt To Equity Ratio terhadap Return on Equity Pada PT. Permodalan Nasional Madani," *Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, vol. 1, no. 1, pp. 53-61, Agustus 2022.
- [30] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*, DKI Jakarta: Guepedia, Agustus 2021.
- [31] A. I. d. Z. Nafiah, "PENGARUH VOLUME PERDAGANGAN, KURS DAN RISIKO PASAR TERHADAP RETURN SAHAM," *Jurnal STIE SEMARANG*, vol. 9, no. 1, pp. 2085-5656, Februari 2017.
- [32] B. T. H. A. R. Teuku Yusuf Ryan Ar-Rasyid, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 6, pp. 2308-2317, Mei 2021.
- [33] A. E. H. d. R. Bisma, "Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian," *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 93-109, Juli 2020.
- [34] Depkes, "Profil Kesehatan Indonesia," Profil Kesehatan Indonesia, 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Geraldo Maesa, mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai "Analisis Kepuasan Pengguna Lansia Terhadap Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". Saya mohon kesediaannya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Adapun kriteria responden ini yaitu:

1. Pengguna berusia 46 - 65 tahun
2. Pernah atau sedang menggunakan aplikasi OVO

Atas waktu dan kesediaan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Geraldo Maesa

Bagian 1. Profil Responden

1. Umur :

2. Jenis Kelamin :

3. Pekerjaan :

4. Intesitas penggunaan Aplikasi OVO dalam seminggu :

Bagian 2. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Dibawah ini merupakan pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan lansia terhadap OVO menggunakan skala Likert yang terdiri dari beberapa pilihan dari 1 sampai 5, dengan nilai 1 yang menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju.

STS (1): Sangat Tidak Setuju

TS (2): Tidak Setuju

N (3): Netral

S (4): Setuju

SS (5): Sangat Setuju

1. Variabel *Content*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah informasi yang diberikan sistem telah tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda?					
2.	Apakah konten informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan anda?					
3.	Apakah sistem memberikan informasi yang anda butuhkan?					
4.	Apakah sistem memberikan informasi yang lengkap?					

2. Variabel *Accuracy*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah sistemnya akurat?					

2.	Apakah Anda puas dengan keakuratan sistem?					
----	--	--	--	--	--	--

3. Variabel *Format*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah menurut Anda output yang ditampilkan telah sesuai dan bermanfaat?					
2.	Apakah informasinya yang di sajikan jelas?					

4. Variabel *Ease of Use*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah sistem ramah pengguna?					
2.	Apakah sistem mudah digunakan?					

5. Variabel *Timeliness*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah sistem mampu menyediakan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?					
2.	Apakah sistem menyediakan informasi yang terkini?					

6. Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna?					
2.	Apakah anda merasa puas dengan aplikasi OVO?					
3.	Apakah aplikasi OVO dapat dikatakan berhasil?					

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pengguna Lansia Terhadap OVO

CONTENT				ACCURASY		FORMAT		EASE OF USE		TIMELINESS		KEPUASAN PENGGUNA		
3	2	2	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	5
3	3	4	2	3	2	4	5	3	3	2	4	4	3	5
5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4
4	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5
4	3	3	2	2	2	4	3	5	4	2	2	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5
4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3
5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5
5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
1	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	1	4	4	4
5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	1	2	3	3	3
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5
3	3	2	2	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3
4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5
4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5
4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3
5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	3	5	1	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5
5	4	5	4	5	5	1	2	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3
4	5	4	5	4	4	4	4	1	2	5	5	2	4	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4
4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3
5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4
4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5
4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5
4	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4
5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	3	3	5
5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4
3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5

5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5
5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3
5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5

