

# Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode *End user computing satisfaction*

Yelfi Dwi Anahyu<sup>1</sup>, Zarnelly<sup>2</sup>, Nesdi Evrilyan Rozanda<sup>3</sup>, Megawati<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,

Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam

Email: 11950321589@students.uin-suska.ac.id<sup>1</sup>, zarnelly@uin-suska.ac.id<sup>2</sup>, nesdi.er@uin-suska.ac.id<sup>3</sup>, megawati@uin-suska.ac.id<sup>4</sup>

**Abstrack** - The MyTelkomsel application is a service created by Telkomsel to provide users with convenience in managing their accounts and accessing services using smartphones. The purpose of this research is to determine the satisfaction of MyTelkomsel users using five dimensions of EUCS (End User Computing Satisfaction), namely *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, and *Timeliness*. The object of this research is active users of the latest MyTelkomsel application with 100 respondents selected using accidental sampling technique and calculated with the Lameshow formula. An online questionnaire was used as a research instrument with the use of Likert scale to measure respondents' response levels. Data processing was carried out using SPSS 26 software. The research results show that each EUCS variable, namely *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, and *Timeliness*, has a significant influence on user satisfaction, both partially (T test) and simultaneously (F test). Multiple linear regression analysis also indicates that the most dominant independent variable affecting MyTelkomsel user satisfaction is the *Format* dimension with a regression coefficient ( $\beta$ ) value of 0.319.

**Keywords** – EUCS, *User satisfaction*, Mytelkomsel

**Intisari** – Aplikasi MyTelkomsel merupakan layanan yang diciptakan Telkomsel untuk memberikan kemudahan pengguna dalam mengelola akun dan mengakses layanan menggunakan *smartphone*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna Mytelkomsel menggunakan lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) berupa dimensi isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Objek penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Mytelkomsel terbaru dengan jumlah responden 100 orang yang diambil dengan teknik *accidental* sampling dan perhitungan dengan formula Lameshow. Kuesioner *online* digunakan sebagai instrumen penelitian dengan penggunaan skala Likert untuk mengukur tingkat tanggapan responden. Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan setiap variabel EUCS, yaitu variabel isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial (Uji T) maupun simultan (Uji F). Analisa regresi linear berganda juga meunjukkan bahwa variabel independen yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna Mytelkomsel adalah dimensi *Format* dengan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,319.

**Kata Kunci** – EUCS, Kepuasan Pengguna, Mytelkomsel

## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi disebabkan karena adanya pengaruh proses globalisasi dan memegang peran penting dalam kehidupan manusia. Segala aktivitas terselesaikan dengan adanya teknologi informasi [1]. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah manusia untuk saling terkoneksi. Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa teknologi informasi dapat mengatasi masalah jarak, waktu, dan tempat yang sangat sulit dijangkau [2]. Kemajuan teknologi informasi juga memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam

mengatasi permasalahan telekomunikasi dengan tersedianya berbagai aplikasi yang disediakan oleh *provider*. PT. Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) menyediakan aplikasi MyTelkomsel dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi ini menggunakan sistem *self service* dengan harapan para pengguna mendapat kemudahan dalam kebebasan berinteraksi seperti pembelian pulsa, paket internet, telepon lokal atau *international roaming*, dan SMS. Mytelkomsel juga menyediakan pembayaran melalui *E-wallet*, kartu kredit/debit, virtual account, dan pembayaran elektronik lainnya. Dengan berbagai kemudahan fitur tersebut, aplikasi Mytelkomsel diharapkan dapat memenuhi standar *user satisfaction*. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pengembangan sistem informasi [3].

Standar *user satisfaction* dari suatu aplikasi dapat dievaluasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [4]. Metode EUCS didasarkan pada lima variabel, yakni isi (*content*) suatu sistem aplikasi, akurasi (*Accuracy*) sistem aplikasi dalam menampilkan data, bentuk (*Format*) aplikasi dalam menampilkan *interface* sistem, kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dilihat sejauh mana keramahan sistem terhadap pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, dan ketepatan waktu (*Timeliness*) meninjau kepuasan dengan melihat apakah sistem sudah menyajikan informasi yang diperlukan pengguna dengan tepat waktu [5]. Banyaknya jumlah variabel yang dikaji dalam metode EUCS dapat memberikan informasi secara menyeluruh tentang keberhasilan pengembangan suatu sistem dengan indikator *user satisfaction*. Beberapa peneliti terdahulu juga telah membuktikan efektifitas dari penggunaan metode EUCS dalam berbagai sistem informasi, seperti Bina Darma [6], PeduliLindungi [7], MyPertamina [8], dan Dana [9]. Oleh karena itu, metode EUCS dinilai sangat cocok dan relevan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel yang dikaji dalam penelitian ini.

Pra-survei yang dilakukan dengan teknik wawancara dan pra-kuesioner menunjukkan adanya beberapa keluhan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Mytelkomsel, seperti halaman konten tidak bisa dimuat (*error*), terdapat perbedaan penawaran harga produk pada setiap *user*, adanya perbedaan informasi yang diberikan dalam penawaran dan realisasi saat pembelian produk, tampilan *interface* yang kurang *user friendly*, waktu *loading* yang relatif lama, dan kesalahan sistem berupa *force close*. Nugraha dkk (2022) telah melakukan evaluasi aplikasi Mytelkomsel menggunakan instrumen UEQ (User Experience Questionnaire) dan menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan terutama dalam aspek efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan [10].

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel menggunakan pendekatan lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan merumuskan hipotesis untuk menentukan adanya pengaruh signifikan setiap dimensi variabel EUCS terhadap *user satisfaction*, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait keberhasilan sistem aplikasi Mytelkomsel dalam meningkatkan kepuasan pengguna dari faktor isi, akurasi, *Format*, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian ini juga dapat melengkapi penelitian sebelumnya terkait aplikasi Mytelkomsel, sehingga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna akhir aplikasi MyTelkomsel dimasa mendatang.

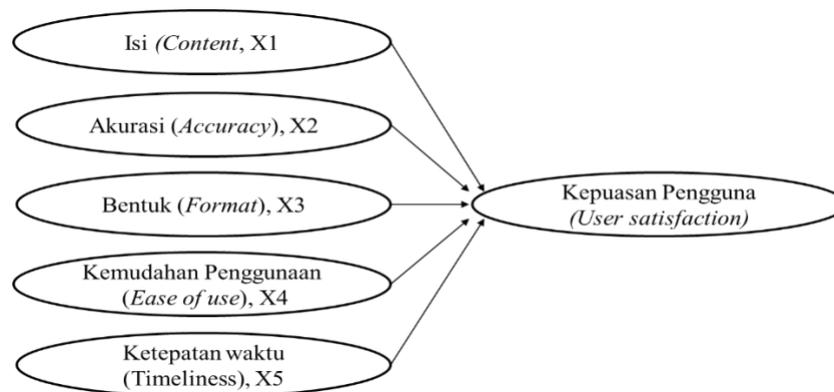
## II. SIGNIFIKASI STUDI

### A. Studi Literatur

Penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mytelkomsel diawali dengan mengumpulkan literatur yang relevan sehingga penelitian ini memiliki landasan yang kuat dalam pemilihan metode penelitian. Studi literatur juga dapat menjadi acuan dalam membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh [11] yang memanfaatkan lima variabel/dimensi

(Gambar 1) dalam mengukur tingkat *user satisfaction*. Pertama, isi (*content*) mengukur kepuasan dengan melihat apakah isi sistem informasi atau aplikasi sudah sesuai dengan yang kebutuhan *user*. Kedua, akurasi (*Accuracy*) menilai kepuasan dengan melihat keakuratan sistem aplikasi dalam menerima input dan mengolah output menjadi informasi yang sesuai dengan perintah *user*. Ketiga, bentuk (*Format*) meninjau tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kerapian dan kemenarikan dari tampilan *interface* suatu sistem. Keempat, kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) mengukur kepuasan dengan melihat tanggapan *user* terhadap kemudahan dalam menjalankan atau menggunakan sistem (*user friendly*). Kelima, ketepatan waktu (*Timeliness*) mengevaluasi kepuasan dengan mengamati ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan informasi yang diperlukan. Kelima variabel ini berperan penting dalam penentuan kesuksesan suatu sistem atau aplikasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi maka semakin berhasil aplikasi tersebut diimplementasikan.



Gambar 1. Dimensi EUCS

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengetahui tingkat *user satisfaction* pada berbagai sistem atau aplikasi. Darwati & Fitriyani (2022) [12] menyatakan bahwa tiga variabel EUCS (isi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dari penggunaan aplikasi OVO. Aplikasi MyPertamina juga menunjukkan tingkat *user satisfaction* yang baik dengan adanya pengaruh positif terhadap empat variabel EUCS (akurasi, *Format*, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) [8]. Evaluasi aplikasi PeduliLindungi juga menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS memberikan respon positif dan signifikan terhadap tingkat *user satisfaction* [7]. Hal ini menjadi dasar yang kuat bagi peneliti untuk menggunakan metode EUCS dalam penelitian analisis *user satisfaction* terhadap aplikasi Mytelkomsel.

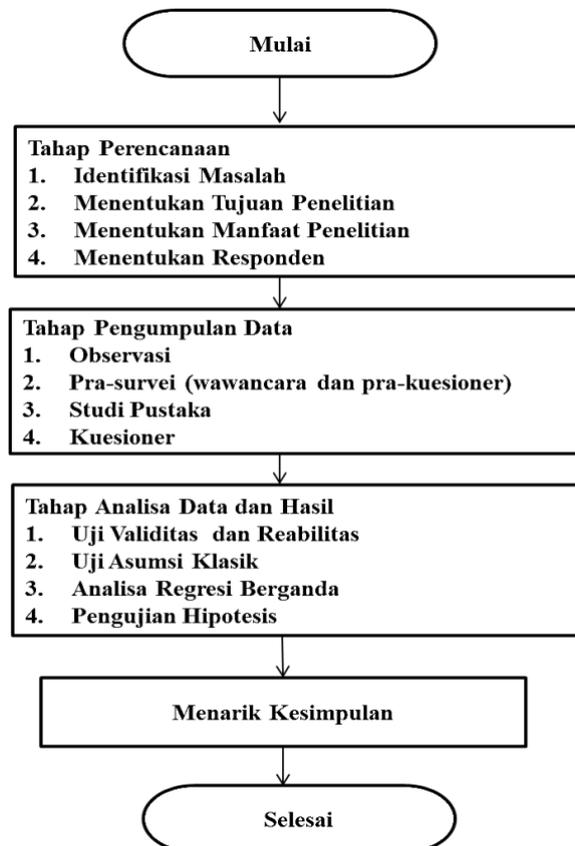
### B. Bahan Penelitian

Pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penelitian dilakukan dengan beberapa cara yakni, observasi, pra-survei dengan teknik wawancara dan pra-kuesioner, studi literatur, dan kuesioner inti berdasarkan dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang diperoleh dari tanggapan pengguna aplikasi Mytelkomsel versi terbaru. Pengolahan dan analisa data dilakukan dengan bantuan software SPSS 26.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif melalui tiga tahapan. Rangkaian proses penelitian ditampilkan pada Gambar 2. Tahap perencanaan adalah langkah awal penelitian yang dimulai dari dengan mengidentifikasi masalah yang dialami *user* saat menggunakan aplikasi Mytelkomsel lalu menentukan tujuan dan manfaat penelitian serta menentukan partisipan dalam penelitian. Partisipan penelitian ini yaitu *user* aktif aplikasi Mytelkomsel terbaru (minimal versi 6.18.0). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik

*accidental sampling* dimana peneliti dapat menemukan responden secara online dari pengguna media sosial yang secara kebetulan terhubung dengan peneliti. Penelitian ini juga memanfaatkan formula Lameshow untuk menentukan ukuran sampel yang tepat dikarenakan jumlah populasi sangat besar atau tidak terhingga. Hasil perhitungan formula Lameshow diperoleh jumlah minimum partisipan sebanyak 96 dengan pembulatan menjadi 100 orang partisipan. Penggunaan formula Lameshow ini juga telah digunakan pada penelitian terhadap aplikasi Flip [13]. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui observasi, pra-survei, studi pustaka, dan kuesioner. Distribusi pra-kuesioner dan kuesioner dilakukan melalui Google Form. Pengukuran terhadap tanggapan responden dilakukan dengan skala Likert dengan rincian sangat setuju (5 poin), setuju (4 poin), netral (3 poin), tidak setuju (2 poin), dan sangat tidak setuju (1 poin). Dalam penelitian ini variabel bebas berupa lima dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan variabel terikat adalah *user satisfaction*. Selanjutnya, tahap analisa data dilakukan melalui proses pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Selain itu, pengujian hipotesis juga dilakukan untuk mengevaluasi apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau tidak. Langkah terakhir berupa penarikan kesimpulan mengenai seluruh hasil temuan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Aplikasi Mytelkomsel

Mytelkomsel merupakan layanan yang disediakan oleh Telkomsel dalam bentuk aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan *user* dalam mengelola akun dan mengakses layanan dengan berbagai fitur yang disediakan. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di playstore atau appstore.

## B. Karakteristik Partisipan Responden

Penelitian ini melibatkan 100 partisipan responden yang secara aktif menggunakan aplikasi Mytelkomsel terbaru. Karakteristik partisipan dibagi menjadi tiga kategori, yakni usia, jenis kelamin, dan durasi penggunaan aplikasi Mytelkomsel.

### 1. Usia

Persentase jumlah responden dalam lima tingkatan usia ditampilkan pada Tabel I. Responden terbanyak diperoleh pada rentang usia 21-25 tahun dan jumlah responden yang paling sedikit ditemukan pada usia > 31 tahun yang dapat dilihat pada Tabel I.

TABEL I  
PARTISIPAN BERDASARKAN UMUR

No	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1	16-20	15	15 %
2	21-25	66	66 %
3	26-30	13	13 %
4	31-35	2	2 %
5	36-40	4	4 %
<b>Total</b>			100

### 2. Jenis Kelamin

Persentase karakteristik jenis kelamin responden ditampilkan pada Tabel II. Pengguna aplikasi Mytelkomsel didominasi oleh responden yang berjenis kelamin wanita (71%) yang ditunjukkan pada Tabel II.

TABEL II  
PARTISIPAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	Wanita	71	71 %
2	Pria	29	29 %
<b>Total</b>			100

### 3. Lama Pengguna

Karakteristik pengguna aplikasi Mytelkomsel berdasarkan karakteristik durasi atau lama penggunaan dipresentasikan pada Tabel III. Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi Mytelkomsel lebih dari satu tahun (45%) dan jumlah responden yang relatif sama untuk durasi 1-2, 4-6, dan 7-12 bulan. Sedangkan *user* baru dengan durasi kurang dari satu bulan berjumlah paling sedikit pada Tabel III.

TABEL III  
PARTISIPAN BERDASARKAN KATEGORI LAMA *USER*

No	Lama <i>User</i>	Jumlah	Persentase
1	Lebih 1 Tahun	45	45 %
2	7-12 Bulan	16	16 %
3	4-6 Bulan	17	17 %
4	1-2 Bulan	14	14 %
5	Kurang 1 Bulan	8	8 %
<b>Total</b>			100

## C. Analisis Data

### 1. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menilai karakteristik data dan mengelompokkan tanggapan partisipan dari pernyataan kuesioner menggunakan skala Likert. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada Tabel IV. Hasil analisa menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mendapatkan respon dengan kategori setuju terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner dengan nilai persentase jawaban lebih besar dari 70%.

Diantara kelima variabel EUCS, variabel ketepatan waktu (Timeliness) memiliki nilai persentase jawaban setuju yang paling tinggi (80,3%) yang dapat dilihat pada Tabel IV.

TABEL IV  
ANALISIS DESKRIPTIF

Variabel	Persentase Jawaban	Kategori/Kriteria
Content	77,5%	Setuju
Accuracy	75,1%	Setuju
Format	76,1%	Setuju
Ease of Use	72,9%	Setuju
Timeliness	80,3%	Setuju

2. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menilai keabsahan kuesioner penelitian. Tingkat validitas suatu kuesioner ditentukan berdasarkan kemampuan pernyataan-pernyataan kuesioner dalam mengungkapkan hal yang diukur. Uji validitas ditentukan berdasarkan nilai r, jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, maka instrumen pernyataan tersebut dapat dianggap valid [14]. Hasil analisa statistik diperoleh r-tabel sebesar 0,197 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Tabel V menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap indikator melebihi nilai ambang batas (r-tabel) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan indikator telah memenuhi validitas dan dapat digunakan dalam tahapan penelitian.

TABEL V  
UJI VALIDITAS

Kode	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1.1	0,841	0,197	Valid
X1.2	0,634	0,197	Valid
X1.3	0,859	0,197	Valid
X1.4	0,564	0,197	Valid
X2.1	0,871	0,197	Valid
X2.2	0,902	0,197	Valid
X2.3	0,880	0,197	Valid
X3.1	0,831	0,197	Valid
X3.2	0,865	0,197	Valid
X3.3	0,904	0,197	Valid
X4.1	0,908	0,197	Valid
X4.2	0,929	0,197	Valid
X4.3	0,904	0,197	Valid
X5.1	0,910	0,197	Valid
X5.2	0,909	0,197	Valid
Y1.1	0,884	0,197	Valid
Y1.2	0,878	0,197	Valid
Y1.3	0,884	0,197	Valid

3. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan kuesioner yang digunakan. Tingkat reliabel atau kepercayaan ditentukan berdasarkan konsistensi jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner. Metode yang digunakan adalah uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) [14]. Suatu variabel dianggap reliabel jika hasil ( $\alpha$ ) > 0,60. Tabel VI menunjukkan bahwa semua variabel (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini telah lulus uji reabilitas ( $\alpha$  > 0,60). Hal ini menunjukkan kuesioner dianggap layak sebagai alat ukur atau instrumen penelitian dapat dilihat pada tampilan Tabel VI.

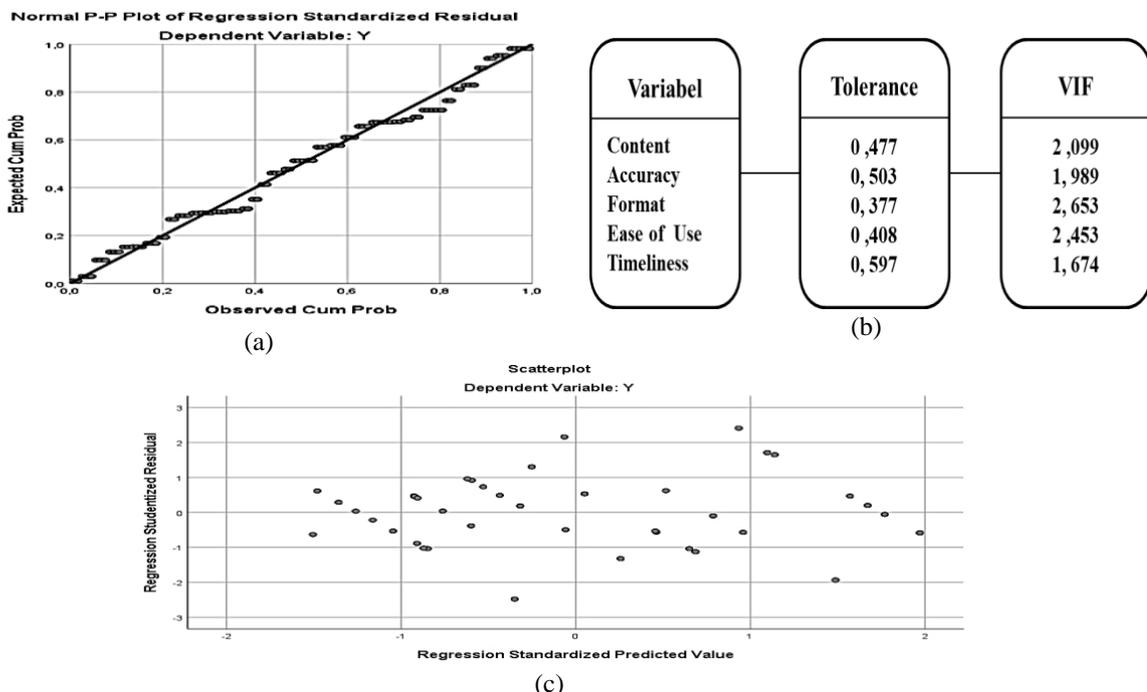
TABEL VI  
UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
X1	0,672	Reliabel
X2	0,859	Reliabel
X3	0,835	Reliabel
X4	0,889	Reliabel
X5	0,790	Reliabel

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menentukan analisis regresi berganda agar model regresi terhindar dari penyimpangan. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan mengikuti tahapan dari penelitian sebelumnya [15], yakni pengujian normalitas, pengujian multikolinieritas, dan pengujian heteroskedastisitas.

Uji normalitas dengan SPSS menunjukkan bahwa data tersebar mengikuti garis diagonal pada diagram P-plot (Gambar 3a) yang berarti bahwa data terdistribusi secara normal. Uji multikolinieritas ditentukan berdasarkan nilai toleransi dan VIF (faktor inflasi varian). Hasil analisa menunjukkan bahwa semua variabel bebas EUCS memiliki nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10 (Gambar 3b) yang berarti bahwa tidak adanya hubungan multikolinieritas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa data tersebar dengan tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) (Gambar 3c) yang didefinisikan sebagai tidak terjadinya heteroskedastisitas.



Gambar 3. Grafik Uji Asumsi Klasik, (a) uji normalitas, (b) uji multikolinieritas, dan (c) uji heteroskedastisitas

E. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan setiap variabel bebas EUCS (*End User Computing Satisfaction*) terhadap variabel terikat untuk memahami seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use,*

*Timeliness*) dalam memprediksi nilai variabel terikat *user satisfaction* Aplikasi Mytelkomsel, adapun hasil uji regresi berganda dapat dilihat pada Tabel VII.

TABEL VII  
HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Koefisien regresi ( $\beta$ )
Konstanta	-1,223
<i>Content</i>	0,195
<i>Accuracy</i>	0,166
<i>Format</i>	0,319
<i>Ease of Use</i>	0,202
<i>Timeliness</i>	0,247

Hasil analisa statistik diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -1,223 + 0,195 X_1 + 0,166 X_2 + 0,319 X_3 + 0,202 X_4 + 0,247 X_5$$

1. Nilai konstanta bernilai negatif (-1,223) berarti bahwa jika variabel-variabel bebas EUCS ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$ ) sama dengan nol (0) maka variabel terikat ( $Y$ ) berupa kepuasan pengguna akan mengalami penurunan..
2. Nilai koefisien pada *Content* sebesar 0,195 bernilai positif hal ini artinya setiap terjadi peningkatan sebesar 1 kali pada variabel *content* maka akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,195.
3. Nilai koefisien *Accuracy* bernilai positif dengan jumlah 0,166 dimana artinya apabila terjadi peningkatan variabel *Accuracy* sebanyak 1 kali maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,166.
4. Nilai koefisien *Format* diperoleh 0,319 dengan nilai positif, hal ini maksudnya jika terjadi peningkatan sejumlah 1 kali pada variabel *Format* maka kepuasan pengguna juga akan naik sebesar 0,319.
5. Nilai koefisien *Ease of Use* diperoleh bernilai positif sebesar 0,202, hal ini berarti jika variabel *Ease of Use* meningkat sebanyak 1 kali maka kepuasan pengguna mengalami peningkatan sebesar 0,202.
6. Nilai koefisien *Timeliness* sebesar 0,247 nilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan pada *Timeliness* sebesar 1 kali maka tingkat kepuasan meningkat sebesar 0,247.

Hasil analisa regresi berganda menunjukkan bahwa lima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mempunyai pengaruh positif terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel yang ditandai dengan koefisien regresi ( $\beta$ ) yang bernilai positif dan variabel bebas yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah variabel *Format* karena memiliki nilai koefisien regresi tertinggi. Adapun urutan tingkat pengaruh variabel bebas EUCS terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel adalah sebagai berikut *Format* > *Timeliness* > *Ease of Use* > *content* > *Accuracy*.

#### F. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat memutuskan apakah hipotesis yang telah disusun dapat diterima atau ditolak [16]. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan pengujian secara parsial (uji T) dan simultan (uji F).

##### 1. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika hasil  $t$ -hitung >  $t$ -tabel dan nilai  $P < 0,05$ , maka variabel bebas ( $X$ ) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hasil pengujian hipotesis dengan uji T dapat dilihat pada Tabel VIII.

TABEL VIII  
HASIL PENGUJIAN T HIPOTESIS

Hipotesis	T- hitung	T- tabel	Sign (P)	Keterangan
<b>H1</b> pengaruh signifikan antara variabel <i>Content</i> (X1) dengan <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y)	4,367	1,985	0,000	Diterima
<b>H2</b> pengaruh signifikan antara variabel <i>Accuracy</i> (X2) dengan <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y)	3,452	1,985	0,001	Diterima
<b>H3</b> pengaruh signifikan antara variabel <i>Format</i> (X3) dengan <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y)	5,260	1,985	0,000	Diterima
<b>H4</b> pengaruh signifikan antara variabel <i>Ease of Use</i> (X4) dengan <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y)	3,951	1,985	0,000	Diterima
<b>H5</b> pengaruh signifikan antara variabel <i>Timeliness</i> (X5) dengan <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y)	4,113	1,985	0,000	Diterima

Tabel VIII menunjukkan bahwa lima hipotesis (H1, H2, H3, H4, dan H5) yang telah disusun dalam penelitian ini dapat diterima karena t-hitung yang lebih besar dari t-tabel (1,985) dengan nilai  $P < 0,05$ . Sehingga secara jelas dapat disimpulkan bahwa lima variabel EUCS (*content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari lima variabel bebas EUCS (X1, X2, X3, X4, dan X5) terhadap variabel terikat (Y, *user satisfaction*). Dalam uji F, jika nilai F hitung  $>$  nilai F tabel dan nilai  $P < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara serentak atau simultan memiliki dampak terhadap variabel terikat. Hasil dari pengujian hipotesis menggunakan uji F dapat ditemukan dalam Tabel IX.

TABEL IX  
HASIL PENGUJIAN F HIPOTESIS

Hipotesis	f hitung	f tabel	Sign (P)	Keterangan
<b>H6</b> Terdapat pengaruh signifikan antara variabel Konten (X1), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Kemudahan Penggunaan (X4), Ketepatan Waktu (X5) secara simultan (serempak) dengan variabel <i>User satisfaction</i> MyTelkomsel (Y).	129,923	2,31	0,000	Diterima

Tabel IX menunjukkan bahwa F hitung memiliki nilai yang jauh lebih besar (129,923) dibandingkan dengan F tabel (2,31) yang mengindikasikan bahwa secara kolektif, variabel EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (Y) dari aplikasi Mytelkomsel ( $P = 0.000$ ).

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh lima variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap *user satisfaction* dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel. Hasil analisa statistik ditemukan bahwa semua variabel EUCS memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* ( $P < 0,05$ ).

Dimensi variabel *content* terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction* Mytelkomsel. Semakin baik *Content* yang diberikan pada aplikasi Mytelkomsel maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*. Adapun *content* sistem aplikasi yang baik dapat berupa penyajian informasi yang lengkap, terperinci, dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan dari *user*.

Dimensi variabel *Accuracy* diidentifikasi memberikan pengaruh positif yang signifikan bagi *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Faktor yang mempengaruhi dimensi ini dapat berupa akurasi yang diberikan oleh sistem aplikasi dalam menerima, mengolah, dan menampilkan hasil yang diminta oleh *user*. Semakin minim tingkat kesalahan atau eror seperti *force close* yang terjadi saat sistem aplikasi digunakan maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*.

Dimensi *Format* juga memiliki pengaruh positif yang signifikan pada *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Semakin baik tampilan *interface* suatu sistem aplikasi maka akan semakin meningkat pula *user satisfaction* dalam menggunakan aplikasi Mytelkomsel. Keberhasilan Telkomsel dalam menyajikan tampilan *interface* yang menarik dan mudah dipahami memiliki kontribusi penting karena akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna saat menjalankan aplikasi sehingga meningkatkan *user satisfaction* aplikasi Mytelkomsel.

Dimensi *Ease of Use* ditemukan berpengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi ini dapat berupa kemudahan yang diberikan oleh sistem aplikasi saat menjelajahi aplikasi, serta fleksibilitas dalam mengakses aplikasi tersebut. Dengan meningkatnya dimensi *Ease of Use*, maka akan meninggalkan kesan yang baik bagi *user* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan bahkan dapat menimbulkan rasa loyalitas yang dimiliki pengguna terhadap sistem aplikasi yang disediakan.

Dimensi *Timeliness* terbukti secara signifikan memiliki pengaruh positif pada *user satisfaction* aplikasi Mytelkomsel. Semakin cepat waktu yang dibutuhkan suatu sistem dalam menampilkan hasil yang diminta oleh *user* maka semakin tinggi tingkat *user satisfaction*. Faktor yang mempengaruhi ini dapat berupa respon sistem aplikasi yang *realtime* dan minimnya waktu *loading* atau pemrosesan yang dibutuhkan. Dimensi ini sangat mempengaruhi efisiensi waktu penggunaan suatu sistem aplikasi.

Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa semua variabel bebas EUCS berkontribusi atau berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkomsel. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya pada aplikasi belanja online PT. ABC international Indonesia yang menyatakan bahwa semua variabel EUCS mempengaruhi *user satisfaction* [16]. Oleh karena itu, aplikasi Mytelkomsel perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi kedepannya demi memberikan layanan telkomsel yang sesuai dengan kebutuhan *user*, terutama dimensi *Format* karena memiliki hasil koefisien regresi yang paling tinggi terhadap *user satisfaction*. Tampilan *interface* (*Format*) memiliki dampak yang paling besar terhadap kepuasan pengguna.

## H. Rekomendasi

Hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Mytelkomsel menunjukkan bahwa semua variabel EUCS berpengaruh signifikan, hal ini berarti perlunya peningkatan pada setiap aspek dimensi EUCS demi tercapainya visi misi Telkomsel yaitu menjadi layanan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi pengguna. Adapun beberapa saran rekomendasi yang bisa diajukan berdasarkan penelitian ini.

### 1. *Content / Isi*

Aplikasi Mytelkomsel perlu dijaga dan ditingkatkan lagi kinerjanya dalam memberikan informasi yang lebih komprehensif dan mudah dipahami. Selanjutnya, aplikasi Mytelkomsel

juga diharapkan dapat melakukan penyeragaman dalam metode-metode pembayaran yang disediakan untuk setiap jenis transaksi produk yang ditawarkan.

#### 2. *Accuracy / Keakuratan*

Pada dimensi *Accuracy*, aplikasi Mytelkonsel diharapkan dapat menurunkan terjadinya tingkat kesalahan atau eror, serta kondisi *bug* saat pengguna menjelajahi aplikasi.

#### 3. *Format / Tampilan*

Sebaiknya aplikasi Mytelkonsel dapat terus meningkatkan kualitas tampilan *interface* agar lebih menarik namun tetap sederhana, tidak membosankan, terstruktur, dan menu mudah dipahami, sehingga memudahkan semua pengguna terutama pengguna baru. Mytelkonsel juga diharapkannya dapat menambah fitur *dark mode* agar mengurangi kelelahan mata dan meningkatkan kenyamanan *user* terutama pada malam hari.

#### 4. *Ease of Use / Kemudahan Penggunaan*

Aplikasi Mytelkonsel diharapkan dapat menambah kerjasama mitra bidang *Fintech* (*Financial Technology*) sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memilih metode pembayaran saat melakukan transaksi pembelian produk. Selanjutnya, aplikasi Mytelkonsel diharapkan dapat diakses secara *offline* sehingga.

#### 5. *Timeliness / Ketepatan Waktu*

Mytelkonsel diharapkan dapat menyediakan fitur layanan bantuan pelanggan (CS) yang *realtime*, sehingga dapat memberikan tanggapan dan solusi secara cepat dalam mengatasi masalah atau keluhan pengguna. Aplikasi Mytelkonsel juga diharapkan memiliki sistem yang responsif sehingga meminimalisir waktu *loading* atau pemrosesan dalam menjelajahi aplikasi.

### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian uji T menunjukkan bahwa *user satisfaction* aplikasi Mytelkonsel dipengaruhi secara signifikan oleh lima variabel EUCS. Hasil uji F simultan diperoleh hasil bahwa isi, keakuratan, bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Temuan-temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang juga menggunakan metode EUCS pada sistem aplikasi belanja *online* PT. ABC international Indonesia dan PeduliLindungi. Selanjutnya, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang dimensi yang paling mempengaruhi *user satisfaction* pada aplikasi Mytelkonsel, dimana pengaruh yang paling besar ditemukan pada variabel *Format* dengan nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 0,319. Penelitian ini juga memperluas cakupan atau fokus dari penelitian sebelumnya tentang *user satisfaction* dari aplikasi Mytelkonsel, dimana penelitian sebelumnya menganalisa dengan instrumen UEQ. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan berbagai metode penelitian lainnya. Selain itu, pelaksanaan sesi diskusi kelompok terarah dengan berbagai macam latar belakang responden juga diharapkan dapat menjadi teknik pengumpulan tanggapan atau *feedback* secara langsung dari pengguna tentang desain interface yang disukai, kesulitan yang dialami, serta fitur yang perlu ditingkatkan. Hal ini ditujukan untuk mendapat kualitas sistem aplikasi Mytelkonsel yang lebih baik.

### REFERENSI

- [1] F. A. Laksono, S. Hadi Wijoyo, and A. R. Perdanakusuma, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkonsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkonsel Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 541–549, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabila, N. Anggraini, and S. N. Arafah, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkonsel," *Build. InFormatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, 2021, doi:

- 10.47065/bits.v3i3.1076.
- [3] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. InFormatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [4] K. N. M. N. Masitah and I. Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siacad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- [5] M. Mulyanti Siregar, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Rumah Pangan Kita Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. JUPITER*, vol. 14, no. 2, pp. 356–366, 2022.
- [6] N. Adha and O. Saputri, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma InFormation Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode En," vol. 2, no. 1, pp. 154–162, 2020.
- [7] W. Astuti and R. Waluyo, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Eucs," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 9–16, 2022.
- [8] S. N. Safa'ah and A. D. Indiryanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Satisfaction with Computing)," *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.)*, vol. 4, no. 2, pp. 14–20, 2023.
- [9] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA menggunakan Metode TAM dan EUCS," *J. Sist. Cerdas*, vol. 06, no. 01, pp. 65–76, 2023, [Online]. Available: <https://apic.id/jurnal/index.php/jsc/article/view/288/130>
- [10] F. Nugraha, D. A. Rahayu, and I. Bastian, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkonsel Menggunakan Evaluasi Heuristik dan Metode Pieces (Studi Kasus : Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 463–468, 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022924403.
- [11] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of InFormation Systems," *MIS Q.*, vol. 1213512, no. 2, pp. 259–274, 1988, [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>
- [12] L. Darwati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 21, no. 4, pp. 34–42, 2022, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217.
- [13] R. D. Putra and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfac (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 4, 2021.
- [14] M. N. Farisi and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. InFormatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.169.
- [15] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021.

- [16] I. Kurniasih and D. Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.