

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI KEUANGAN DI SEKOLAH

Annisa Gatri Zakinah^{a,1}

^a Universitas Amikom Yogyakarta, Depok, Jawa Barat

¹ annisagatri@students.amikom.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords

Aplikasi, UTAUT, EUCS

ABSTRACT

Teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi, tetapi kurangnya penerimaan atau kepuasan pengguna pada suatu sistem dapat menjadi faktor penghambat. Dalam dunia pendidikan, hal-hal lain seperti pembiayaan juga ikut berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja organisasi. Dibutuhkan sistem yang baik agar dapat menyediakan sistem pembayaran yang mudah, efektif, dan efisien. Salah satu yayasan pendidikan yang menaungi unit KB/TK, SD, SMP, dan SMA telah mempunyai sistem aplikasi ESCOLA yang khusus menangani pengelolaan keuangan. Supaya tujuan yayasan dapat tercapai, diperlukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode UTAUT dan EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasilnya, 68,8% pengguna menyatakan puas dengan adanya aplikasi ESCOLA. Namun, pengembangan tetap diharapkan oleh pengguna, khususnya dalam hal integrasi dengan aplikasi pendukung lainnya.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia saat ini. Teknologi yang terus berkembang harus diiringi dengan kemampuan manusia dalam penggunaannya secara efektif dan efisien [1]. Faktor yang menentukan kesuksesan suatu teknologi adalah penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut [2]. Oleh karena itu, penerimaan pengguna terhadap sistem dapat menjadi faktor penghambat bagi peningkatan kinerja suatu organisasi. Dalam hal ini, teknologi dapat berupa aplikasi maupun sistem informasi dan lingkup organisasi tidak terkecuali di lingkungan pendidikan.

Pelayanan dalam dunia pendidikan tidak hanya dalam hal belajar mengajar, tapi juga segala sesuatu pendukungnya, salah satunya adalah faktor pembiayaan. Kemudahan dalam sistem pembayaran sekolah menjadi hal penting dalam menunjang proses pembelajaran, khususnya pada sekolah swasta. Sistem pembayaran yang mudah dapat menjadi nilai tambah bagi kualitas pelayanan dari sekolah kepada orang tua peserta didik. Tidak hanya itu, sistem pembayaran yang sudah terintegrasi juga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. Pembayaran yang mudah dan proses konfirmasi yang cepat membutuhkan suatu sistem informasi *real-time* di mana memberi kemudahan untuk diakses kapan saja.

Aplikasi ESCOLA merupakan salah satu aplikasi yang dibuat dan diterapkan di salah satu yayasan pendidikan di Depok, Jawa Barat. Aplikasi ini berfungsi untuk pengelolaan keuangan di tiap unit, KB/TK, SD, SMP, dan SMA. Pengguna ESCOLA adalah seluruh admin keuangan di tiap unit yayasan pendidikan. Agar tujuan organisasi dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan terbaik dapat terwujud, diperlukan penerimaan pengguna terhadap sistem. Penerimaan pengguna terhadap sistem inilah yang akan menjadi tolok ukur kesuksesan suatu sistem. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi ESCOLA. Hasil dari pengukuran tersebut dapat dianalisis dan ditentukan seberapa sukses implementasi aplikasi ESCOLA.

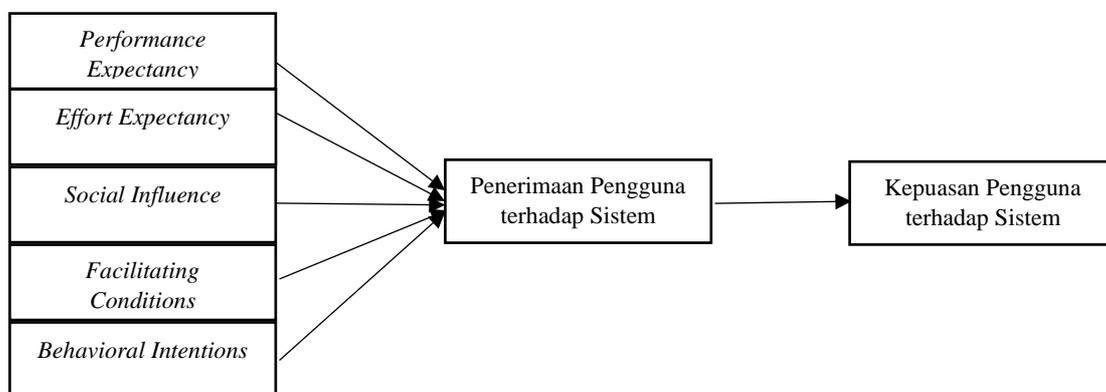
2. Metodologi Penelitian

Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk menentukan seberapa tinggi nilai kepuasan pengguna terhadap sistem. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggabungan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode UTAUT mempunyai fokus untuk menentukan tingkat penerimaan sistem dan penggunaan teknologi di kalangan pengguna [3]. Metode EUCS adalah sebagai pelengkap dari kekurangan yang ada pada metode UTAUT, yaitu berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap sistem [3]. Pada akhirnya penelitian ini akan mendapatkan hasil berupa tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

2.1. UTAUT

Model UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et.al (2003) [4]. Model ini merupakan gabungan dari 8 model dan teori yang dominan, di antaranya *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *The Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Planned Behaviour/Technology Acceptance Model* (C-TPBTAM), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Model ini berkontribusi antara 17% dan 53% dalam menentukan niat pengguna untuk menggunakan sistem [5].

Penelitian ini menggunakan 5 konstruk yang ada dalam model UTAUT untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem. Kerangka model UTAUT ditampilkan pada gambar 1. di mana 5 konstruk, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Behavioral Intentions* menjadi penentu atas penerimaan sistem oleh pengguna yang dapat juga sebagai penggambaran atas kepuasan pengguna terhadap sistem.

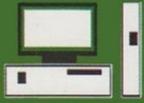


Gambar 1. Kerangka Model UTAUT

Sedangkan instrumen pernyataan hasil penjabaran dari kelima konstruk tersebut seperti yang tercantum pada tabel 2.

Tabel 2. Instrumen UTAUT

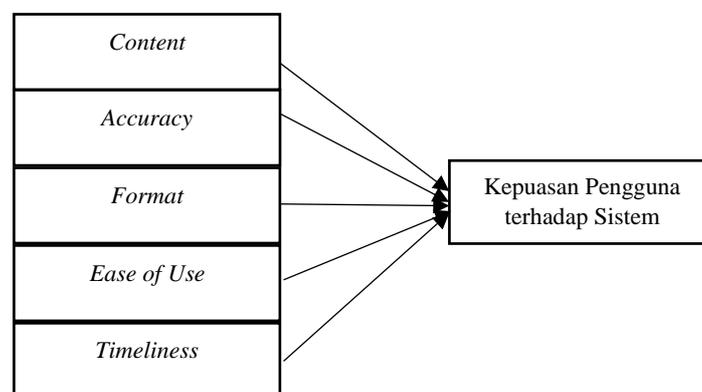
<i>Performance Expectancy</i>	PE1. ESCOLA dapat membantu Saya dalam pengelolaan keuangan
	PE2. Menggunakan ESCOLA memungkinkan Saya mengelola keuangan dengan lebih cepat
	PE3. Menurut saya Aplikasi ESCOLA memudahkan saya dalam bekerja
	PE4. Menggunakan Aplikasi ESCOLA meningkatkan efektifitas saya dalam bekerja
	PE5. Aplikasi ESCOLA dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja
<i>Effort Expectancy</i>	EE1. Menurut saya Aplikasi ESCOLA mudah digunakan
	EE2. Interaksi dalam ESCOLA jelas dan mudah dimengerti



	EE3. Mudah bagi Saya untuk mempelajari penggunaan ESCOLA EE4. Mudah bagi saya mengoperasikan fitur-fitur yang ada di Aplikasi ESCOLA
<i>Social Influence</i>	SI1. Secara umum lingkungan saya menggunakan Aplikasi ESCOLA SI2. Pimpinan mengharuskan Saya menggunakan aplikasi ESCOLA SI3. Dengan adanya aplikasi ESCOLA membuat saya menjadi lebih percaya diri dalam mengelola keuangan SI4. Pimpinan menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi ESCOLA
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan Aplikasi ESCOLA FC2. Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika mengalami kesulitan menggunakan ESCOLA FC3. Saya memiliki sumber daya yang diperlukan (misal: smartphone, PC, dll) untuk menggunakan ESCOLA FC4. Saya mendapatkan panduan penggunaan ESCOLA FC5. Tersedia fitur khusus yang membantu saya jika mengalami kesulitan menggunakan Aplikasi ESCOLA
<i>Behavioral Intentions</i>	BI1. Saya selalu menggunakan Aplikasi ESCOLA dalam pekerjaan BI2. Saya senang menggunakan Aplikasi ESCOLA dalam pekerjaan BI3. Saya berniat untuk seterusnya menggunakan Aplikasi ESCOLA BI4. Saya rasa menggunakan ESCOLA menjadi langkah yang tepat dalam pengelolaan keuangan

2.2. EUCS

Model EUCS yang digunakan pada penelitian ini adalah konstruksi 5 dimensi yang dikemukakan oleh Doll and Torzadeh (1988) [6]. Model ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masing-masing individu *end-user* terhadap kecepatan operasional sistem [7]. Kelima dimensi tersebut adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* merupakan penentu kepuasan pengguna akhir terhadap sistem seperti yang terlihat pada gambar 2.



Gambar 1. Kerangka Model EUCS

Pada tabel 2. menampilkan daftar instrumen yang akan digunakan untuk menilai kepuasan pengguna akhir kepada responden.

Tabel 2. Instrumen EUCS

<i>Content</i>	C1. Aplikasi ESCOLA memberikan informasi tepat yang Saya butuhkan C2. Konten informasi yang ada memenuhi kebutuhan Saya C3. Aplikasi ESCOLA menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan Saya C4. ESCOLA menyediakan informasi yang cukup
<i>Accuracy</i>	A1. Aplikasi ESCOLA akurat A2. Saya puas dengan keakuratan Aplikasi ESCOLA
<i>Format</i>	F1. Menurut Saya output disajikan dalam format yang berguna

	F2. Informasi yang diberikan Aplikasi ESCOLA jelas
<i>Ease of Use</i>	E1. Aplikasi Escola ramah pengguna E2. Aplikasi ESCOLA mudah digunakan
<i>Timeliness</i>	T1. Saya bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu T2. Aplikasi ESCOLA memberikan informasi terkini

2.3. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner berisi instrumen pernyataan dari model UTAUT dan EUCS yang penggambaran jawabannya menggunakan skala *likert*. Penggunaan skala *likert* dapat memberikan dampak konstruk bagi kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan [7].

Data didapat dari 8 responden yang bekerja di bidang keuangan dan menggunakan aplikasi ESCOLA. Responden berdasarkan kategori jenis kelamin, sebanyak 87,5% keuangan dikelola oleh perempuan seperti yang ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Responden Kategori Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	1	12,5 %
Perempuan	7	87,5 %
Total	8	100 %

Berdasarkan kategori tingkat pendidikan terakhir, sebanyak 66,8% responden merupakan lulusan S1 dalam bidang komputer dan keuangan seperti yang tercantum pada tabel 4.

Tabel 4. Responden Kategori Tingkat Pendidikan Akhir

Tingkat Pendidikan Akhir	Frekuensi	Persentase
S1 Jurusan Komputer.Keuangan	4	50 %
S1 Jurusan Non-Komputer.Keuangan	3	37,5 %
D3 Jurusan Komputer/Keuangan	1	12,5 %
Total	8	100 %

Sedangkan berdasarkan kategori usia, 62,5% dari semua responden berada pada rentang usia 26-40 tahun seperti yang tercantum pada tabel 5, artinya sebagian besar pengguna aplikasi keuangan adalah generasi milenial di mana mereka termasuk dalam kategori mudah dalam mengoperasikan aplikasi.

Tabel 5. Responden Kategori Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
26 – 40 tahun	5	62,5 %
41 – 55 tahun	3	37,5 %
Total	8	100 %

Hasil data yang didapat dari kuesioner akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum diolah. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa reliabel data tersebut. Hanya data yang valid dan reliabel yang dapat digunakan dalam penelitian. Setelah data dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, data akan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam setiap variabel dan secara keseluruhan. Teori Kaplan dan Norton menyatakan bahwa Rata-Rata Kepuasan merupakan hasil bagi antara Jumlah Skor Kuesioner dengan Jumlah butir Kuesioner dikalikan dengan jumlah responden seperti tercantum pada persamaan 1 yang digunakan dalam penelitian ini [8].

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

Hasil dari RK diimplementasikan ke dalam tabel Rata-Rata Kepuasan dari Kaplan dan Norton [8] seperti yang tercantum pada tabel 6 untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

Tabel 6. Rata-Rata Kepuasan dari Kaplan dan Norton

Rentang Nilai	Informasi
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Ragu-Ragu
3,40 – 4,91	Puas
4,92 – 5,00	Sangat Puas

3. Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu data diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui apakah data yang didapat dari responden valid dan dapat digunakan atau tidak untuk penelitian. Pada tabel 7. ditampilkan hasil validitas instrumen pertanyaan.

Tabel 7. Hasil Validitas Instrumen

Pertanyaan ke-	r hitung	r tabel	Keputusan
PE1	0.7579	0.707	Valid
PE2	0.9372	0.707	Valid
PE3	0.9372	0.707	Valid
PE4	0.7579	0.707	Valid
PE5	0.8752	0.707	Valid
EE1	0.7454	0.707	Valid
EE2	0.9333	0.707	Valid
EE3	0.8614	0.707	Valid
EE4	0.9759	0.707	Valid
SI1	0.7577	0.707	Valid
SI2	0.8705	0.707	Valid
SI3	0.6629	0.707	Tidak Valid
SI4	0.8705	0.707	Valid
FC1	0.9191	0.707	Valid
FC2	0.9649	0.707	Valid
FC3	0.9649	0.707	Valid
FC4	0.9649	0.707	Valid
FC5	0.9518	0.707	Valid
BI1	0.7184	0.707	Valid
BI2	0.8825	0.707	Valid
BI3	0.8980	0.707	Valid
BI4	0.8825	0.707	Valid
C1	0.9686	0.707	Valid
C2	0.9686	0.707	Valid
C3	0.8220	0.707	Valid
C4	0.9686	0.707	Valid
A1	1.0000	0.707	Valid
A2	1.0000	0.707	Valid

Pertanyaan ke-	r hitung	r tabel	Keputusan
F1	0.9333	0.707	Valid
F2	0.8825	0.707	Valid
E1	1.0000	0.707	Valid
E2	1.0000	0.707	Valid
T1	0.6547	0.707	Tidak Valid
T2	0.7559	0.707	Valid

Berdasarkan hasil validitas instrumen, menunjukkan bahwa terdapat 2 instrumen yang tidak valid, yaitu instrumen SI3 pada model UTAUT dan T1 pada model EUCS. Kemudian, instrumen yang valid akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat reliabilitas tiap variabelnya. Berdasarkan hasil reliabilitas yang ditampilkan pada tabel 8., semua variabel memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi sehingga layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 8. Hasil Reliabilitas Instrumen

Variabel	r ₁₁	Tingkat Reliabilitas
<i>Performance Expectancy</i>	0.89	sangat tinggi
<i>Effort Expectancy</i>	1.01	sangat tinggi
<i>Social Influence</i>	1.07	sangat tinggi
<i>Facilitating Conditions</i>	1.01	sangat tinggi
<i>Behavioral Intentions</i>	0.94	sangat tinggi
<i>Content</i>	1.05	sangat tinggi
<i>Accuracy</i>	1.00	sangat tinggi
<i>Format</i>	0.77	tinggi
<i>Ease of Use</i>	1.00	sangat tinggi
<i>Timeliness</i>	0.86	sangat tinggi

Teori Kaplan dan Norton digunakan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan dari masing-masing variabel [8]. Pada tabel 9. menampilkan hasil analisis variabel *performance expectancy* di mana responden paling banyak menjawab puas dari 4 pernyataan yang diberikan.

Tabel 9. Hasil Analisis Variabel *Performance Expectancy*

Jawaban	Pernyataan					Jumlah
	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	
Sangat Puas	2	1	1	2	1	7
Puas	6	7	7	6	6	32
Cukup Puas	0	0	0	0	1	1
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 7) + (4 \times 32) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{40}$$

$$RK = \frac{35 + 128 + 3 + 0 + 0}{40}$$

$$RK = \frac{166}{40} = 4,15$$

Hasil perhitungan variabel *performance expectancy* dan diintegrasikan ke dalam tabel Rata-Rata Kepuasan dari Kaplan dan Norton menghasilkan nilai 4,15 yang berarti puas. Pada tabel 10. ditampilkan data hasil analisis variabel *effort expectancy*.

Tabel 10. Hasil Analisis Variabel *Effort Expectancy*

Jawaban	Pernyataan				Jumlah
	EE1	EE2	EE3	EE4	
Sangat Puas	2	3	2	3	10
Puas	6	5	5	4	20
Cukup Puas	0	0	1	1	2
Tidak Puas	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 10) + (4 \times 20) + (3 \times 2) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{32}$$

$$RK = \frac{50 + 80 + 6 + 0 + 0}{32}$$

$$RK = \frac{136}{32} = 4,25$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel *effort expectancy* diketahui nilai Rata-Rata Kepuasan sebesar 4,25 yang artinya berada pada level puas. Pada tabel 11. ditampilkan hasil analisis variabel *social influence*.

Tabel 11. Hasil Analisis Variabel *Social Influence*

Jawaban	Pernyataan				Jumlah
	SI1	SI2	SI3	SI4	
Sangat Puas	4	4	2	4	14
Puas	3	4	4	4	15
Cukup Puas	1	0	2	0	3
Tidak Puas	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 14) + (4 \times 15) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{32}$$

$$RK = \frac{70 + 60 + 9 + 0 + 0}{32}$$

$$RK = \frac{139}{32} = 4,34$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel *social influence* didapatkan hasil Rata-Rata Kepuasan sebesar 4,34 yang artinya berada pada level puas. Pada tabel 12. ditampilkan hasil analisis variabel *facilitating conditions*.

Tabel 12. Hasil Analisis Variabel *Facilitating Conditions*

Jawaban	Pernyataan					Jumlah
	FC1	FC2	FC3	FC4	FC5	
Sangat Puas	2	2	2	2	2	10
Puas	4	6	6	6	2	24
Cukup Puas	2	0	0	0	4	6

Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 10) + (4 \times 24) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{40}$$

$$RK = \frac{50 + 96 + 18 + 0 + 0}{40}$$

$$RK = \frac{164}{40} = 4,10$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Rata-Rata Kepuasan variabel *facilitating conditions* sebesar 4,10 di mana nilai tersebut ada pada level puas. Pada tabel 13. menampilkan hasil analisis variabel *behavioral intentions*.

Tabel 13. Hasil Analisis Variabel *Behavioral Intentions*

Jawaban	Pernyataan				Jumlah
	B11	B12	B13	B14	
Sangat Puas	4	1	1	1	7
Puas	4	7	6	7	24
Cukup Puas	0	0	1	0	1
Tidak Puas	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 7) + (4 \times 24) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{32}$$

$$RK = \frac{35 + 96 + 3 + 0 + 0}{32}$$

$$RK = \frac{134}{32} = 4,19$$

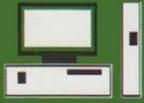
Berdasarkan hasil perhitungan Rata-Rata Kepuasan pada variabel *behavioral intentions* mendapatkan nilai sebesar 4,19 yang berada pada level puas. Pada tabel 14. menampilkan frekuensi dari seluruh variabel UTAUT.

Tabel 14. Frekuensi Variabel Keseluruhan UTAUT

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	48	27,3
Puas	4	115	65,3
Cukup Puas	3	13	7,4
Tidak Puas	2	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0
Total		176	100

Frekuensi dari seluruh variabel UTAUT menunjukkan hasil bahwa perolehan persentase jawaban sangat puas sebesar 27,3%, puas 65,3%, cukup puas 7,4%, dan jawaban lainnya sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian menggunakan model instrumen UTAUT menunjukkan bahwa responden puas dengan aplikasi ESCOLA. Kemudian hasil analisis model EUCS dengan variabel *content* ditampilkan pada tabel 15.

Tabel 15. Hasil Analisis Variabel *Content*



Jawaban	Pernyataan				Jumlah
	C1	C2	C3	C4	
Sangat Puas	1	1	2	1	5
Puas	7	7	6	7	27
Cukup Puas	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 5) + (4 \times 27) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{32}$$

$$RK = \frac{25 + 108 + 0 + 0 + 0}{32}$$

$$RK = \frac{133}{32} = 4,16$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapat hasil 4,16 untuk Rata-Rata Kepuasan variabel *content* yang artinya berada pada level puas. Pada tabel 16. ditampilkan hasil analisis variabel *accuracy*.

Tabel 16. Hasil Analisis Variabel *Accuracy*

Jawaban	Pernyataan		Jumlah
	A1	A2	
Sangat Puas	1	1	2
Puas	5	5	10
Cukup Puas	2	2	4
Tidak Puas	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 2) + (4 \times 10) + (3 \times 4) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{16}$$

$$RK = \frac{10 + 40 + 12 + 0 + 0}{16}$$

$$RK = \frac{139}{16} = 3,88$$

Berdasarkan hasil perhitungan Rata-Rata Kepuasan variabel *accuracy* mendapat nilai sebesar 3,88 yang berada pada level puas. Pada tabel 17. menampilkan hasil analisis variabel *format*.

Tabel 17. Hasil Analisis Variabel *Format*

Jawaban	Pernyataan		Jumlah
	F1	F2	
Sangat Puas	2	1	3
Puas	6	7	13
Cukup Puas	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 3) + (4 \times 13) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{16}$$

$$RK = \frac{15 + 52 + 0 + 0 + 0}{16}$$

$$RK = \frac{67}{16} = 4,19$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Rata-Rata Kepuasan variabel *format* adalah 4,19 yang berada pada level puas. Pada tabel 18. menampilkan hasil analisis variabel *ease of use*.

Tabel 18. Hasil Analisis Variabel *Ease of Use*

Jawaban	Pernyataan		Jumlah
	E1	E2	
Sangat Puas	3	3	6
Puas	5	5	10
Cukup Puas	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 6) + (4 \times 10) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{16}$$

$$RK = \frac{30 + 40 + 0 + 0 + 0}{16}$$

$$RK = \frac{70}{16} = 4,38$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapat nilai Rata-Rata Kepuasan variabel *ease of use* sebesar 4,38 yang artinya level kepuasan ada pada rentang puas. Pada tabel 19. menampilkan hasil analisis variabel *timeliness*.

Tabel 19. Hasil Analisis Variabel *Timeliness*

Jawaban	Pernyataan		Jumlah
	T1	T2	
Sangat Puas	2	1	3
Puas	6	6	12
Cukup Puas	0	1	1
Tidak Puas	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0

$$RK = \frac{(5 \times 3) + (4 \times 12) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{16}$$

$$RK = \frac{15 + 48 + 3 + 0 + 0}{16}$$

$$RK = \frac{66}{16} = 4,13$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapat nilai Rata-Rata Kepuasan sebesar 4,13 yang artinya berada pada level puas. Kemudian frekuensi seluruh variabel model EUCS ditampilkan pada tabel 20.

Tabel 20. Frekuensi Variabel Keseluruhan EUCS

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	19	19,8
Puas	4	72	75
Cukup Puas	3	5	5,2
Tidak Puas	2	0	0

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	0	0
Total		96	100

Frekuensi seluruh variabel dalam instrumen model EUCS menunjukkan hasil yaitu, persentase jawaban responden sangat puas sebesar 19,8%, puas 75%, cukup puas 5,2%, dan jawaban lainnya 0% karena tidak ada responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model EUCS, pengguna puas akan aplikasi ESCOLA. Kemudian hasil frekuensi seluruh variabel pada model UTAUT dan model EUCS digabungkan dalam tabel 21. untuk melihat hasil secara keseluruhan.

Tabel 21. Gabungan Frekuensi Variabel UTAUT dan EUCS

Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	5	67	24,6
Puas	4	187	68,8
Cukup Puas	3	18	6,6
Tidak Puas	2	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0
Total		272	100

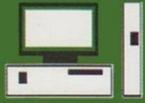
Berdasarkan tabel 21., gabungan frekuensi dari seluruh variabel UTAUT dan EUCS menunjukkan hasil persentase sangat puas sebesar 24,6%, puas 68,8%, dan cukup puas 6,6%, sedangkan jawaban tidak puas dan sangat tidak puas 0% karena tidak mendapatkan respon dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan pengguna secara keseluruhan ada pada level puas.

4. Kesimpulan

Penelitian tingkat kepuasan aplikasi ESCOLA menggunakan metode UTAUT dan EUCS menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada metode UTAUT, 65,3% menyatakan puas dengan adanya aplikasi tersebut. Sisanya menyatakan sangat puas sebanyak 27,3% dan cukup puas sebanyak 7,4%.
2. Pada metode EUCS, 75% pengguna menyatakan puas menggunakan aplikasi tersebut. Sisanya sebanyak 19,8% sangat puas dan 5,2% menyatakan cukup puas.
3. Hasil gabungan dari kedua metode tersebut menunjukkan persentase tertinggi sebesar 68,8% pengguna yang menyatakan puas sedangkan 24,6% sangat puas dan 6,6% menyatakan cukup puas terhadap aplikasi tersebut.
4. Penggabungan metode UTAUT dan EUCS dalam evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi ESCOLA menunjukkan bahwa 68,8% pengguna telah merasa puas sehingga kesuksesan implementasi aplikasi tersebut juga dinyatakan sukses.

Walapun implementasi aplikasi ini telah mencapai kesuksesan, tapi tetap harus adanya peningkatan baik itu dari sisi fitur, keamanan, maupun integrasi dengan aplikasi lainnya. Jadi, pengembangan aplikasi harus terus dilakukan agar pengguna dapat menggunakan aplikasi ini secara terus menerus untuk meningkatkan kinerjanya.



Daftar Pustaka

- [1] O. J. F. Wassalam, R. Umar, and A. Yudhana, "Pengukuran Kesuksesan Implementasi E-Learning dengan Metode TAM dan UTAUT," *J. Edukasi dan Penelit. Inform.*, vol. 6, no. 1, 2020, doi: 10.26418/jp.v6i1.37938.
- [2] H. Pamugar, W. W. Winarno, and W. Najib, "Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah," *Sci. J. Informatics*, vol. 1, no. 1, 2014, doi: 10.15294/sji.v1i1.3638.
- [3] L. Chrisantyo, Y. Lukito, and A. R. Chrismanto, "PELATIHAN GOOGLE SUITE TERHADAP DEWAN PAROKI KLATEN DAN PENGUKURAN TINGKAT PENERIMAAN TEKNOLOGINYA," *SHARE "SHaring - Action - REflection"*, vol. 6, no. 1, 2020, doi: 10.9744/share.6.1.1-6.
- [4] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 3, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [5] M. D. Williams, N. P. Rana, and Y. K. Dwivedi, "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review," *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 28, no. 3, 2015, doi: 10.1108/JEIM-09-2014-0088.
- [6] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, Aug. 1988, doi: 10.2307/248851.
- [7] W. W. Chin and M. K. O. Lee, "A proposed model and measurement instrument for the formation of IS satisfaction: the case of end-user computing satisfaction," in *ICIS*, 2000, vol. Brisbane,.
- [8] W. A. Putera and I. M. Candiasa, "Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1810, no. 1, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012017.