

# Analisa Kualitas Aplikasi *Performance* Simanis dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Meidita Nurul Farisi, Eva Zuraidah

Teknik Informasi, Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>meiditanurulfarisi@gmail.com, <sup>2</sup>eva.evz@nusamandiri.ac.id

**Abstrak**—Suatu proses untuk menggali dan mencari tahu sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi dari sudut pandang pengguna merupakan sebuah evaluasi sistem informasi. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. Penelitian ini dilakukan guna mengukur kualitas aplikasi performance Simanis dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), serta menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden dan IPA Importance Performance Analysis. Hasil tingkat kualitas aplikasi masih banyak yang harus menjadi evaluasi karena tingkat GAP dari 5 dimensi yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kepuasan pengguna (easy of use), dan ketepatan waktu (timeliness) masih jauh dari harapan pengguna. Hasil penilaian dari pengguna aplikasi performance Simanis, tidak ditemukan atribut yang masuk pada kuadran 1. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat prioritas dalam perubahan beberapa fitur tidak ada, diartikan fitur yang ada sudah menyediakan kebutuhan para pengguna. Saran dalam penelitian ini, developer aplikasi harus tetap memenuhi harapan kinerja dari aplikasi Simanis dalam 5 dimensi yang sudah dilakukan penilaian.

**Kata Kunci:** EUCS; IPA; Aplikasi Performance; Kualitas Aplikasi; Analisa

**Abstract**—A process to find and find out the extent of an information system implementation activity from the point of view of an information system evaluation. It aims to determine the level of user satisfaction in using a system. This study was conducted to measure the quality of the Simanis application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, as well as using questionnaires to respondents and IPA Importance Performance Analysis. The results of the application quality level still need to be evaluated because the GAP level of 5 dimensions, namely content (content), accuracy (accuracy), appearance (format), user satisfaction (easy to use), and timeliness (timeliness) is still far from user expectations. The results of the user assessment of the Simanis performance application, no attributes found in quadrant 1. This indicates that the priority level for changes in some features does not exist, meaning that the features already provide the needs of the users. Suggestions in this study, application developers must continue to meet the performance expectations of the Simanis application in the 5 dimensions that have been assessed.

**Keywords:** EUCS; IPA; Application Performance; Application Quality; Analytic

## 1. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan membutuhkan banyak strategi untuk membuat perusahaan bertahan dalam mewujudkan visi serta misi yang dibangun. Strategi yang dibangun bervariasi, mulai dari strategi bisnis, pemasaran produk, menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik hingga strategi pembuatan sistem penunjang dengan menggunakan teknologi informasi guna memudahkan jalannya aktivitas operasional. Selain itu, adanya hal tersebut memang dibutuhkan suatu institusi atau organisasi, karena dengan adanya teknologi informasi tingkat efisiensi dan efektivitas dari sebuah proses akan meningkat[1].

Sebuah perusahaan membutuhkan kecepatan untuk mendukung berbagai aktivitas yang ada dalam lingkungan perusahaan tentunya dengan hasil yang baik, efektif, dan efisien. Itulah sebagian besar alasan mengapa teknologi selalu dibutuhkan oleh perusahaan dan setiap aktivitas perusahaan harus diikuti dengan perkembangan teknologi terbaru. Perkembangan teknologi sangat membantu, seperti halnya pada masa dahulu untuk mendapatkan sebuah data yang valid harus diproses secara manual namun kini pengolahannya bisa dilakukan secara digital yaitu berbasis *website* maupun *mobile* tentunya bisa diakses dimanapun dengan menggunakan perangkat komputer maupun *handphone*.

Dalam kegunaan sebuah sistem atau aplikasi untuk membantu jalannya aktivitas perusahaan membutuhkan fitur-fitur yang dapat memudahkan pengguna serta manajemen tentunya, seperti halnya pada keberadaan sebuah aplikasi yang membantu performansi *agent* yaitu aplikasi berbasis *web* Simanis. Simanis (aplikasi performa dan analisis) adalah sistem informasi data *performance*, *productivity*, *quality*, *attendance*, pembinaan, dan *support tools*. Fitur yang ada pada aplikasi Simanis harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, dan menampilkan fungsi yang sudah disepakati manajemen. Namun, terkadang manajemen hanya melihat fitur tersebut berfungsi dari harapan manajemen saja, melainkan ada sisi yang perlu kita lihat yaitu dari sisi pengguna.

Pada aplikasi Simanis, masih ditemukan fitur-fitur yang belum berfungsi sesuai dengan harapan serta belum adanya pengukuran kualitas aplikasi kepada pengguna. Berjalannya aplikasi tersebut, harus disesuaikan dengan kebutuhan manajemen dan kemudahan pengguna dalam mengakses, berharap semua sisi bisa terbantu dengan adanya aplikasi yang memudahkan untuk pengelolaan performansi *Agent*.

Maka, penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang berjalan, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna[2]. Hasil analisisnya pun, diharapkan dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan dari aplikasi sehingga bisa berfokus pada kelemahan dan mempertahankan kelebihannya[3].

Dalam penelitian ini penulis mengambil jurnal ilmiah yang terkait dan mendukung dari permasalahan yang diangkat. Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS. Penelitian tersebut menganalisis tingkat kepuasan pengguna e-

learning dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* atau disingkat dengan EUCS pada mahasiswa dan dosen yang ada di elektronika FT UNP. Variabel penelitian meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* dan berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan Variabel *content* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68,4%. Variabel *accuracy* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,6%. Variabel *format* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68%. Variabel *easy of use* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 72,8%. Variabel *timeliness* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *e-learning* di elektronika FT UNP [4].

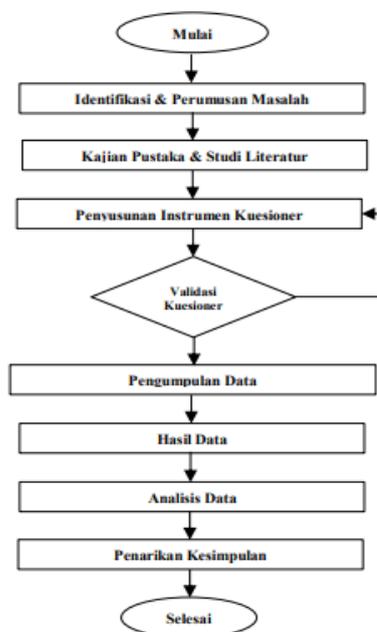
Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA. Penelitian tersebut dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi, mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya, serta mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui analisis presentase pada dimensi EUCS, diperoleh suatu informasi bahwa pengguna aplikasi bibit reksadana sangat puas atas pelayanan aplikasi pada dimensi *content*, *accuracy*, *format* dan *timeliness* dengan *presentase* kepuasan lebih dari 90%. Sedangkan pada dimensi *ease of use* diperoleh presentase kepuasan terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu 86%. Dengan demikian hasil rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan diperoleh sebesar 92% yang berarti pengguna aplikasi bibit reksadana sangat puas terhadap layanan aplikasi[5].

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja *Online* Berbasis *Mobile* Menggunakan Metode EUCS. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi belanja *online* berbasis *mobile* pada PT. ABC Internasional Indonesia menggunakan metode *End user computing satisfaction* (EUCS). Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 5 hipotesis yang diajukan semua hipotesis tersebut diterima. Sesuai dengan rumusan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, terjawab bahwa hasil dari analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel *content* (X1), variabel *accuracy* (X2), variabel *format* (X3), variabel *ease of use* (X4), variabel *timeliness* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online*[6].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Melakukan sebuah penelitian membutuhkan tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh penulis, guna proses yang dilakukan selama penelitian terarah dan terstruktur. Tahapan yang dilakukan penulis, sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

#### 2.1.1 Identifikasi & Perumusan Masalah

Penulis melakukan identifikasi dan perumusan masalah yang ada pada aplikasi *performance* Simanis yaitu :

1. Bagaimana aplikasi Simanis menyediakan kebutuhan para pengguna aplikasi dengan fitur yang ada.
2. Bagaimana aplikasi Simanis bisa memberikan informasi yang akurat serta tepat sasaran.

3. Bagaimana aplikasi Simanis melaksanakan dari lima dimensi *End User Computing Satisfaction* antara lain *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeless* berpengaruh terhadap kualitas aplikasi Simanis.

Dari identifikasi permasalahan yang ditemukan, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana menerapkan hasil pengukuran kualitas aplikasi *performance* Simanis yang didapatkan.
2. Bagaimana mengembangkan aplikasi *performance* Simanis berdasarkan penilaian yang didapatkan.

### 2.1.2 Kajian Pustaka & Studi Literatur

Penulis melakukan studi pustaka sebagai landasan teori dari penelitian yang dilakukan, guna memberikan pengertian serta penjelasan sesuai literatur yang ada.

### 2.1.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner

Penulis melakukan penyusunan kuesioner untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *performance* Simanis dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Skala skor dalam pertanyaan menggunakan, skala *likert* yaitu skala yang digunakan dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang maupun sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam mendapatkan jawaban harus dibuat instrumen (kuesioner) yang dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan suatu kata-kata atau indikator tertentu. Untuk perhitungan skor, dipakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor} = \frac{\text{total skor (A)}}{\text{total skor (B)}} \times 100\% \quad (1)$$

Pengukuran dengan skala *likert* digunakan dengan diberi skor, sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2 dan sangat tidak setuju diberi skor 1[8].

### 2.1.4 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, penulis melakukan penyebaran kuesioner dengan *google form* yang disebarakan kepada responden lalu pengumpulan data dilakukan secara *online* dengan media tersebut untuk mendapatkan hasil dari skor penilaian kualitas aplikasi *performance* Simanis yang telah dinilai oleh *team leader*.

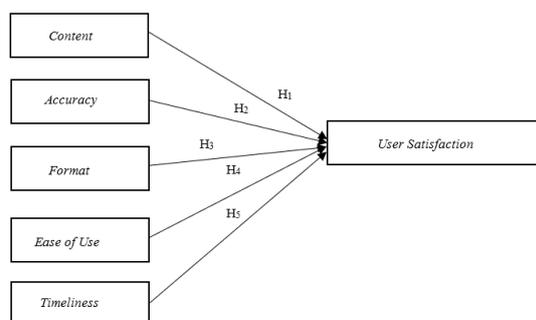
### 2.1.5 Hasil Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka data yang berasal dari *google form* akan dilakukan penarikan data sebagai bahan analisis data yang akan dilakukan perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) serta instrumen IPA (*Importance and Performance Analysis*).

### 2.1.6 Analisis Data

#### a. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah sebuah metode dalam mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi yaitu evaluasi secara keseluruhan yang dilakukan para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Doll & Torkzadeh mengembangkan model evaluasi ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, bentuk, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem[9].



**Gambar 1.** Model Penelitian EUCS

Dimensi EUCS terbagi menjadi 5 dimensi yaitu, sebagai berikut[11] :

1. Dimensi *Content* Penilaian pada dimensi *content* meliputi isi informasi yang disajikan aplikasi. Semakin informatif suatu aplikasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh.
2. Dimensi *Accuracy* Penilaian pada dimensi *accuracy* meliputi keakuratan data yang dimiliki aplikasi tersebut.
3. Dimensi *Format* Penilaian pada dimensi *format* meliputi penilaian terhadap kerapian, kejelasan, dan estetika *interface*/antarmuka aplikasi.

4. Dimensi *Timeliness* Penilaian pada dimensi *timeliness* meliputi penilaian terhadap kecepatan aplikasi dalam memproses masukan/*input* dari pengguna.
5. Dimensi *Ease of Use* Penilaian pada dimensi *ease of use* meliputi penilaian terhadap kemudahan pengguna (*user friendly*) dalam mengakses sistem.

b. Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam mengidentifikasi produk atau layanan yang mana, harus difokuskan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atas kualitas kinerja yang diberikan perusahaan pada sebuah aplikasi. Kepuasan seseorang terhadap sebuah aplikasi atau pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan pengguna dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap kualitas kinerja yang perusahaan berikan pada sebuah aplikasi. Sebuah perusahaan seringkali menggunakan metode IPA, perusahaan membandingkan antara harapan pengguna dengan kepuasan pengguna terhadap kinerja yang telah diberikan oleh aplikasi di sebuah perusahaan. Apabila tingkat harapan pengguna lebih tinggi daripada kepuasan yang dirasakan, berarti pengguna tersebut belum mendapatkan rasa puas terhadap kinerja perusahaan, berlaku pula sebaliknya.[12]



**Gambar 3.** Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Interpretasi dari diagram kartesius di atas adalah:

1. Kuadran pertama : “*Priorities for Improvement*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran, memiliki kinerja rendah namun sangat berpengaruh terhadap kualitas aplikasi karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
2. Kuadran kedua : “*keep ip the good work*” atribut yang ada pada lingkup kuadran, memiliki kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk penjagaan kualitas.
3. Kuadran ketiga : “*low priority*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran, memiliki kinerja dan prioritas kepentingan yang sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup ini.
4. Kuadran keempat : “*Possible Overkill*” atribut yang ada pada lingkup kuadran, memiliki kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup di kuadran lain seperti pada kuadran pertama. [13]

### 2.1.7 Penarikan Kesimpulan

Dari hasil Analisa data, maka *output* tersebut akan menjadi poin kesimpulan dari hasil penilaian untuk kualitas aplikasi. *Output* akan menjadi rekomendasi dalam pengembangan aplikasi/ sistem yang penulis susun serta menjadi pertimbangan untuk developer aplikasi atau perusahaan.

## 2.2 Metode Penelitian

### 2.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi  
Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung permasalahan dari pembahasan yang dipilih.
- b. Wawancara  
Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pihak perusahaan untuk memperoleh keterangan guna tujuan penelitian.
- c. Kuesioner  
Pada penelitian ini dilakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada responden, dan yang menjadi responden adalah pengguna aplikasi Simanis di *level Tim Leader*.
- d. Studi Pustaka  
Studi Pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi maupun data yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu dengan cara mengambil bahan pustaka dari buku, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan penelitian. [14]

## 2.3 Analisis Data

### 2.3.2 Sampel dan Populasi

Dalam pemilihan sampel dilakukan pada seluruh populasi yang memenuhi kelengkapan data. Metode yang digunakan yaitu metode *Purposive Sampling*, metode ini merupakan metode pengumpulan data sampel yang menyajikan data informasi secara lengkap dan menggunakan pertimbangan atau kriteria khusus [15]. Sampel dilakukan dengan *Leader* sebagai pengguna dengan lingkup *performancy* pada aplikasi Simanis. Populasi berjumlah sebanyak 47 Orang, yang menjabat sebagai *Leader Operation*.

### 2.3.3 Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan standar penulis melakukan penilaian pada aplikasi yang dituju, sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* maka dilakukan penilaian menggunakan parameter dari variable : *content, accuracy, format, easy of use, timeless*, adapun indikator yang membantu penulis untuk menentukan fitur apa yang akan dinilai oleh para responden yang mempengaruhi kualitas aplikasi.

**Tabel 1.** Operasional Tabel

| Variabel         | Kode | Indikator   |
|------------------|------|---|
| Content (X1)     | C1   | Informasi yang dihasilkan sesuai.                             |
|                  | C2   | Mudah dipahami dan jelas.                                     |
|                  | C3   | Kelengkapan Informasi.  |
|                  | C4   | Kemudahan.  |
| Accuracy (X2)    | A1   | Informasi yang dihasilkan benar.                              |
|                  | A2   | Keluaran yang dihasilkan selalu akurat.                       |
|                  | A3   | Jarang terjadi <i>error</i> atau <i>bug</i> .                 |
|                  | A4   | Kehandalan.   |
| Format (X3)      | F1   | Kemudahan Penggunaan <i>User Interface</i> .                  |
|                  | F2   | Memiliki <i>User Interface</i> yang menarik.                  |
|                  | F3   | Output yang ditampilkan aplikasi memiliki kualitas yang baik. |
|                  | F4   | Kejelasan.  |
| Ease of Use (X4) | E1   | Kemudahan dalam penggunaan.                                   |
|                  | E2   | Mudah diakses.  |
|                  | E3   | Mudah dipelajari/dipahami oleh orang awam.                    |
|                  | E4   | Penggunaan menu di aplikasi mudah digunakan.                  |
|                  | E5   | Pesan Kesalahan di aplikasi jelas dan mudah dipahami          |
| Timeless (X5)    | T1   | Kecepatan memperoleh informasi.                               |
|                  | T2   | Ketepatan waktu.  |
|                  | T3   | Menampilkan informasi yang terkini.                           |

### 2.3.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrument yang menggunakan teknik korelasi *product moment*. Uji validitas dilakukan guna mengetahui sejauh mana kuesioner dapat mengukur, apa yang seharusnya di ukur. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen yang digunakan adalah valid.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach-Alpha*. Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang.

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{s_i^2}{s_t^2} \right] \quad (3)$$

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Responden meliputi *Team Leader* PT. Infomedia Nusantara yang kesehariannya melakukan aktifitas dalam pengolahan data *performance agent*, dari 20 pertanyaan yang dilampirkan pada kuesioner diperoleh 47 responden yang digunakan

dalam analisis data. Gambaran dari responden yaitu jenis kelamin, pendidikan, dan usia yang ikut serta dalam proses penelitian. Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan jawaban oleh responden dan mendapatkan hasil dengan karakteristik responden sebagai berikut :

#### a. Jenis kelamin Responden

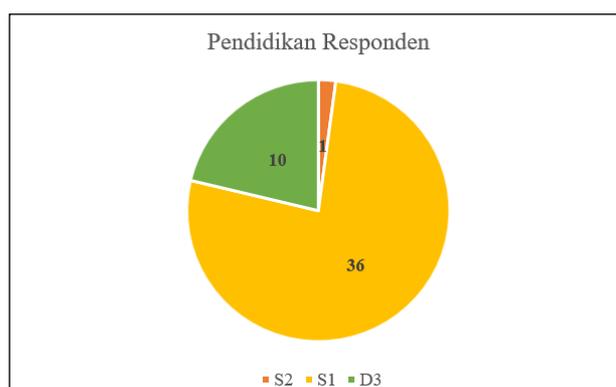
Identitas dari responden yang telah mengisi kuesioner yaitu 47 identitas untuk mengetahui jenis kelamin dari responden *Team Leader*. Penjelasan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-laki     | 26        | 55%            |
| Perempuan     | 21        | 45%            |
| <b>Total</b>  | <b>47</b> | <b>100%</b>    |

#### b. Pendidikan Responden

Frekuensi hasil responden pada pendidikan dapat dilihat sebagai berikut :



**Gambar 4.** Diagram Tingkat Pendidikan Responden *Team Leader*

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa responden yaitu *Team Leader* memiliki pendidikan D3 yaitu 10 responden (21 %), S1 36 responden (77%), S2 1 responden (2%).

#### c. Usia Responden

Frekuensi usia responden dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.** Karakteristik Usia Responden

| Usia Responden | Jumlah Responden | Presentasi  |
|----------------|------------------|-------------|
| 21-30 Tahun    | 32               | 68%         |
| 31-40 Tahun    | 15               | 32%         |
| > 41 Tahun     | 0                | 0%          |
| <b>Total</b>   | <b>47</b>        | <b>100%</b> |

### 3.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data membahas hasil penelitian dan membahas Langkah-langkah pengolahan data menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Variabel penelitian diperoleh berdasarkan fasilitas yang ada pada aplikasi *performance* Simanis yang kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeless*. Kuesioner disebarikan kepada 47 responden yang merupakan pengguna aplikasi Simanis. Berikut ini adalah kriteria penilaian dan skor dari harapan dan kenyataan dimana harapan dan kenyataan/persepsi dengan skor sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-ragu (RG)

1 = Tidak setuju (TS)

1 = Sangat tidak setuju (STS)

20 Kuesioner yang disebarikan kepada responden *Team Leader* kemudian dilakukan pengolahan jawaban dari harapan dan kenyataan fasilitas yang ada pada aplikasi Simanis.

**Tabel 4.** Rekapitulasi Kenyataan Pelanggan

| Pertanyaan | Jumlah Jawaban |    |    |    |     | Total |
|------------|----------------|----|----|----|-----|-------|
|            | SS             | S  | N  | TS | STS |       |
| X1         | 7              | 24 | 13 | 1  | 2   | 47    |
| X2         | 10             | 27 | 8  | 2  | 0   | 47    |
| X3         | 3              | 20 | 17 | 7  | 0   | 47    |
| X4         | 8              | 23 | 13 | 3  | 0   | 47    |
| X5         | 10             | 24 | 9  | 4  | 0   | 47    |
| X6         | 8              | 24 | 13 | 2  | 0   | 47    |
| X7         | 6              | 18 | 17 | 6  | 0   | 47    |
| X8         | 4              | 15 | 19 | 8  | 1   | 47    |
| X9         | 10             | 25 | 7  | 5  | 0   | 47    |
| X10        | 14             | 22 | 9  | 2  | 0   | 47    |
| X11        | 13             | 26 | 7  | 1  | 0   | 47    |
| X12        | 11             | 23 | 9  | 4  | 0   | 47    |
| X13        | 14             | 20 | 10 | 3  | 0   | 47    |
| X14        | 7              | 19 | 7  | 8  | 6   | 47    |
| X15        | 11             | 21 | 13 | 1  | 1   | 47    |
| X16        | 19             | 16 | 10 | 1  | 1   | 47    |
| X17        | 14             | 14 | 17 | 2  | 0   | 47    |
| X18        | 19             | 19 | 8  | 1  | 0   | 47    |
| X19        | 15             | 16 | 11 | 5  | 0   | 47    |
| X20        | 12             | 21 | 9  | 5  | 0   | 47    |

**Tabel 5.** Rekapitulasi Harapan Pelanggan

| Pertanyaan | Jumlah Jawaban |    |   |    |     | Total |
|------------|----------------|----|---|----|-----|-------|
|            | SS             | S  | N | TS | STS |       |
| Y1         | 21             | 20 | 5 | 1  | 0   | 47    |
| Y2         | 25             | 18 | 4 | 0  | 0   | 47    |
| Y3         | 21             | 16 | 7 | 3  | 0   | 47    |
| Y4         | 21             | 20 | 5 | 1  | 0   | 47    |
| Y5         | 24             | 18 | 4 | 1  | 0   | 47    |
| Y6         | 23             | 14 | 9 | 1  | 0   | 47    |
| Y7         | 23             | 15 | 8 | 1  | 0   | 47    |
| Y8         | 27             | 10 | 8 | 2  | 0   | 47    |
| Y9         | 29             | 16 | 2 | 0  | 0   | 47    |
| Y10        | 31             | 13 | 3 | 0  | 0   | 47    |
| Y11        | 29             | 16 | 2 | 0  | 0   | 47    |
| Y12        | 28             | 18 | 1 | 0  | 0   | 47    |
| Y13        | 30             | 14 | 2 | 1  | 0   | 47    |
| Y14        | 27             | 12 | 6 | 2  | 0   | 47    |
| Y15        | 30             | 11 | 6 | 0  | 0   | 47    |
| Y16        | 30             | 12 | 5 | 0  | 0   | 47    |
| Y17        | 26             | 20 | 1 | 0  | 0   | 47    |
| Y18        | 23             | 20 | 3 | 1  | 0   | 47    |
| Y19        | 22             | 19 | 6 | 0  | 0   | 47    |
| Y20        | 24             | 18 | 3 | 2  | 0   | 47    |

### 3.3 Uji Validitas

Proses dalam memastikan apakah data yang akan dipakai untuk mengukur variable penelitian valid atau tidak merupakan proses dari Uji Validitas. Pengujian tersebut perlu dilakukan pada hasil dari kuesioner sebelum pengolahan selanjutnya. Setelah melakukan uji validitas pada semua pertanyaan yang diberikan pada responden di dapat hasil total nilai menggunakan taraf signifikan 5 % dan  $N = 47$  menggunakan rumus  $dk = n - 2$  yaitu 45. Setelah melakukan perhitungan maka diperoleh r tabel sebesar 0,287. Dalam mengetahui kuesioner tersebut valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara r tabel dengan r hitung. Jika r hitung > r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, begitu pula sebaliknya. Berikut adalah hasil perhitungan dari data uji validitas kenyataan serta harapan pengguna: Contoh perhitungan nilai uji validitas harapan dan kenyataan pengguna:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kenyataan

| No | Pernyataan   | r hitung kenyataan | r tabel | ket        |
|----|--|--------------------|---------|------------|
| 1  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis sesuai yang diharapkan  | 0.730              | 0.287   | Valid      |
| 2  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah dipahami dan jelas  | 0.780              | 0.287   | Valid      |
| 3  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis lengkap   | 0.726              | 0.287   | Valid      |
| 4  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah untuk didapatkan  | 0.833              | 0.287   | Valid      |
| 5  | Informasi yang dihasilkan pada aplikasi Simanis benar sesuai dengan menu yang dipilih                        | 0.859              | 0.287   | Valid      |
| 6  | <i>Output</i> yang dihasilkan pada aplikasi Simanis pada menu yang dipilih selalu akurat                     | 0.754              | 0.287   | Valid      |
| 7  | Aplikasi Simanis jarang terjadi <i>error</i> dan <i>bug</i>  | 0.758              | 0.287   | Valid      |
| 8  | Fitur Aplikasi Simanis mengakomodir seluruh kebutuhan  | 0.666              | 0.287   | Valid      |
| 9  | Penempatan <i>Layout/ Interface</i> mudah dijangkau dan dipahami   | 0.841              | 0.287   | Valid      |
| 10 | Tampilan pada Aplikasi Simanis menarik   | 0.742              | 0.287   | Valid      |
| 11 | <i>Output</i> yang ditampilkan Aplikasi Simanis memiliki kualitas <i>design</i> dan <i>layout</i> yang bagus | 0.697              | 0.287   | Valid      |
| 12 | Format dan <i>Layout</i> Aplikasi Simanis sudah jelas tidak membingungkan                                    | 0.880              | 0.287   | Valid      |
| 13 | Aplikasi Simanis sudah <i>user friendly</i>  | 0.751              | 0.287   | Valid      |
| 14 | Aplikasi Simanis mudah untuk diakses diberbagai tempat dan <i>device</i>                                     | 0.695              | 0.287   | Valid      |
| 15 | Aplikasi Simanis mudah untuk dipahami dan dipelajari oleh orang awam   | 0.841              | 0.287   | Valid      |
| 16 | Penggunaan menu di Aplikasi Simanis mudah digunakan  | 0.723              | 0.287   | Valid      |
| 17 | <i>Popup</i> Aplikasi Simanis jelas dan mudah dipahami   | 0.195              | 0.287   | TidakValid |
| 18 | Aplikasi Simanis cepat memberikan informasi dari perintah pengguna   | 0.677              | 0.287   | Valid      |
| 19 | Aplikasi Simanis tepat waktu memberikan informasi  | 0.719              | 0.287   | Valid      |
| 20 | Aplikasi Simanis menampilkan informasi yang <i>terupdate</i>   | 0.705              | 0.287   | Valid      |

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Harapan

| No | Pernyataan   | r hitung kenyataan | r tabel | ket   |
|----|--|--------------------|---------|-------|
| 1  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis sesuai yang diharapkan  | 0.840              | 0.287   | Valid |
| 2  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah dipahami dan jelas  | 0.694              | 0.287   | Valid |
| 3  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis lengkap   | 0.809              | 0.287   | Valid |
| 4  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah untuk didapatkan  | 0.764              | 0.287   | Valid |
| 5  | Informasi yang dihasilkan pada aplikasi Simanis benar sesuai dengan menu yang dipilih                        | 0.836              | 0.287   | Valid |
| 6  | <i>Output</i> yang dihasilkan pada aplikasi Simanis pada menu yang dipilih selalu akurat                     | 0.850              | 0.287   | Valid |
| 7  | Aplikasi Simanis jarang terjadi <i>error</i> dan <i>bug</i>  | 0.863              | 0.287   | Valid |
| 8  | Fitur Aplikasi Simanis mengakomodir seluruh kebutuhan  | 0.827              | 0.287   | Valid |
| 9  | Penempatan <i>Layout/ Interface</i> mudah dijangkau dan dipahami   | 0.888              | 0.287   | Valid |
| 10 | Tampilan pada Aplikasi Simanis menarik   | 0.830              | 0.287   | Valid |
| 11 | <i>Output</i> yang ditampilkan Aplikasi Simanis memiliki kualitas <i>design</i> dan <i>layout</i> yang bagus | 0.826              | 0.287   | Valid |
| 12 | Format dan <i>Layout</i> Aplikasi Simanis sudah jelas tidak membingungkan                                    | 0.857              | 0.287   | Valid |
| 13 | Aplikasi Simanis sudah <i>user friendly</i>  | 0.885              | 0.287   | Valid |
| 14 | Aplikasi Simanis mudah untuk diakses diberbagai tempat dan <i>device</i>                                     | 0.895              | 0.287   | Valid |
| 15 | Aplikasi Simanis mudah untuk dipahami dan dipelajari oleh orang awam   | 0.791              | 0.287   | Valid |
| 16 | Penggunaan menu di Aplikasi Simanis mudah digunakan  | 0.760              | 0.287   | Valid |
| 17 | <i>Popup</i> Aplikasi Simanis jelas dan mudah dipahami   | 0.434              | 0.287   | Valid |
| 18 | Aplikasi Simanis cepat memberikan informasi dari perintah pengguna   | 0.637              | 0.287   | Valid |

| No | Pernyataan   | r hitung kenyataan | r tabel | ket   |
|----|--|--------------------|---------|-------|
| 19 | Aplikasi Simanis tepat waktu memberikan informasi            | 0.792              | 0.287   | Valid |
| 20 | Aplikasi Simanis menampilkan informasi yang <i>terupdate</i> | 0.785              | 0.287   | Valid |

### 3.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat konsisten tanggapan responden dari item-item yang dinyatakan berdasarkan pengetahuan serta pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan menggunakan teknik *Cronbach-Alpha*.

**Tabel 8.** Kesimpulan Uji Reliabilitas

| Kuesioner | <i>Cronbach-Alpha</i> | Standar Nilai <i>Cronbach-Alpha</i> | Keterangan |
|-----------|-----------------------|-------------------------------------|------------|
| Kenyataan | 0.9511                | 0.7                                 | Reliabel   |
| Harapan   | 0.9681                | 0.7                                 | Reliabel   |

Dari hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner yang telah dijawab oleh responden, berdasarkan kenyataan nilai *Cronbach-Alpha* 0.9511 serta berdasarkan harapan nilai *Cronbach-Alpha* 0.9681, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang diajukan peneliti kepada responden dinyatakan reliabel. Dinyatakannya hal tersebut beralasan karena telah sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan bahwa apabila nilai *Cronbach-Alpha* lebih besar dari nilai (0,7) maka instrument tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

### 3.5 Perhitungan Nilai Kenyataan Pengguna

Hasil perhitungan nilai kenyataan, menunjukkan bahwa nilai tersebut adalah nilai kualitas dari aplikasi yang digunakan oleh *Team Leader*. Berikut adalah contoh perhitungan nilai kenyataan pengguna berdasarkan skor pertanyaan dari hasil rekapitulasi data 47 responden.

$$\begin{aligned} \sum Xi &= (7 \times 5) + (24 \times 4) + (13 \times 3) + (1 \times 2) + (2 \times 1) \\ &= 35 + 96 + 39 + 2 + 2 = 174 \\ X_i &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{174}{47} = 3,70 \end{aligned}$$

**Tabel 9.** Nilai Kenyataan Pengguna

| Pertanyaan | Nilai Skor $\sum Xi$ | Nilai Kenyataan (Xi) |
|------------|----------------------|----------------------|
| X1         | 174                  | 3.70                 |
| X2         | 186                  | 3.96                 |
| X3         | 160                  | 3.40                 |
| X4         | 177                  | 3.77                 |
| X5         | 181                  | 3.85                 |
| X6         | 179                  | 3.81                 |
| X7         | 165                  | 3.51                 |
| X8         | 154                  | 3.28                 |
| X9         | 181                  | 3.85                 |
| X10        | 189                  | 4.02                 |
| X11        | 192                  | 4.09                 |
| X12        | 182                  | 3.87                 |
| X13        | 186                  | 3.96                 |
| X14        | 154                  | 3.28                 |
| X15        | 181                  | 3.85                 |
| X16        | 192                  | 4.09                 |
| X17        | 181                  | 3.85                 |
| X18        | 197                  | 4.19                 |
| X19        | 182                  | 3.87                 |
| X20        | 181                  | 3.85                 |

### 3.6 Perhitungan Nilai Harapan Pengguna

Hasil perhitungan nilai harapan, menunjukkan bahwa nilai tersebut adalah nilai harapan pengguna dari aplikasi yang digunakan oleh *Team Leader*. Berikut adalah contoh perhitungan nilai kenyataan pengguna berdasarkan skor pertanyaan dari hasil rekapitulasi data 47 responden.

$$\sum Yi = (21 \times 5) + (20 \times 4) + (5 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 105 + 80 + 15 + 2 + 0 = 202$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$= \frac{202}{47} = 3,70$$

Tabel 10. Nilai Harapan Pengguna

| Pertanyaan | Nilai Skor $\sum Y_i$ | Nilai Harapan (Yi) |
|------------|-----------------------|--------------------|
| Y1         | 202                   | 4.30               |
| Y2         | 209                   | 4.45               |
| Y3         | 196                   | 4.17               |
| Y4         | 202                   | 4.30               |
| Y5         | 206                   | 4.38               |
| Y6         | 200                   | 4.26               |
| Y7         | 201                   | 4.28               |
| Y8         | 203                   | 4.32               |
| Y9         | 215                   | 4.57               |
| Y10        | 216                   | 4.60               |
| Y11        | 215                   | 4.57               |
| Y12        | 215                   | 4.57               |
| Y13        | 214                   | 4.55               |
| Y14        | 205                   | 4.36               |
| Y15        | 212                   | 4.51               |
| Y16        | 213                   | 4.53               |
| Y17        | 213                   | 4.53               |
| Y18        | 206                   | 4.38               |
| Y19        | 204                   | 4.34               |
| Y20        | 205                   | 4.36               |

### 3.7 Diagram IPA

#### 3.7.1 Skor rata-rata Tingkat Kenyataan (X) dan Harapan (Y)

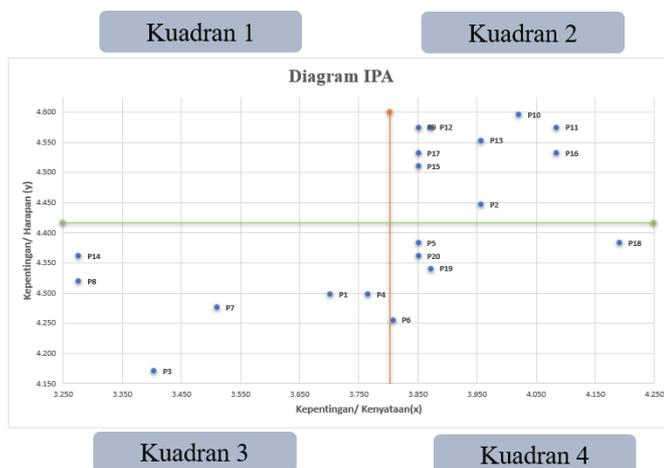
Perhitungan menghasilkan nilai kenyataan (x) dan harapan (y), kemudian dilakukannya perhitungan rata-rata dari x dan y. Dimana, akan membuat perpotongan sumbu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ . Berikut perhitungan disertai bentuk diagram IPA.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k}$$

$$= \frac{76,04}{20} = 3,80$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$= \frac{88,34}{20} = 4,41$$



Gambar 5. Diagram IPA Kepuasan Pengguna

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama ) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kualitas aplikasi menurut pengguna yaitu *team leader*. Pertanyaan yang berada dalam kuadran ini, harus menjadi prioritas utama oleh

perusahaan atau developer aplikasi karena ini menjadi faktor utama yang dibutuhkan pengembangannya oleh para pengguna. Hasil penilaian dari pengguna aplikasi *performance* Simanis, tidak ditemukan atribut yang masuk pada kuadran 1. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat prioritas dalam perubahan di beberapa fitur tidak ada.

2. Kuadran 2 (pertahankan Prestasi) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kualitas aplikasi menurut pengguna yaitu *team leader*. Pertanyaan yang berada dalam kuadran ini, harus dipertahankan oleh perusahaan atau developer aplikasi karena pelaksanaannya secara umum sudah sesuai harapan dan fungsi yang diinginkan oleh pengguna. Atribut yang masuk pada kuadran 2 adalah P2, P9, P10, P11, P12, P13, P15, P16, P17. Pertanyaan tersebut meliputi, Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah dipahami dan jelas, Penempatan *Layout/ Interface* mudah dijangkau dan dipahami, Tampilan pada Aplikasi Simanis menarik, *Output* yang ditampilkan Aplikasi Simanis memiliki kualitas *design* dan *layout* yang bagus, Format dan *Layout*, Aplikasi Simanis sudah jelas tidak membingungkan, Aplikasi Simanis sudah *user friendly*, Aplikasi Simanis mudah untuk dipahami dan dipelajari oleh orang awam, Penggunaan menu di Aplikasi Simanis mudah digunakan, *Popup* Aplikasi Simanis jelas dan mudah dipahami.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kualitas aplikasi menurut pengguna yaitu *team leader*. Pertanyaan yang berada dalam kuadran ini, dianggap fasilitas yang tidak terlalu penting dilakukan perubahan karena sudah cukup membantu kinerja *team leader*. Atribut yang masuk pada kuadran 3 yaitu, P1, P3, P4, P7, P8, P14. Pertanyaan tersebut memiliki arti, Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis sesuai yang diharapkan, Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis lengkap, Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah untuk didapatkan, Aplikasi Simanis jarang terjadi *error* dan *bug*, Fitur Aplikasi Simanis mengakomodir seluruh kebutuhan, Aplikasi Simanis mudah untuk diakses diberbagai tempat dan *device*
4. Kuadran 4 (berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kualitas aplikasi menurut pengguna yaitu *team leader*. Pertanyaan yang berada dalam kuadran ini, telah menjadi andalan para pengguna karena fitur atau kualitas aplikasi dianggap sudah cukup membantu kinerja *team leader*. Atribut yang termasuk dalam kuadran 4 yaitu, P5, P6, P18, P19, P20. Atribut tersebut berisikan, Informasi yang dihasilkan pada aplikasi Simanis benar sesuai dengan menu yang dipilih, *Output* yang dihasilkan pada aplikasi Simanis pada menu yang dipilih selalu akurat, Aplikasi Simanis cepat memberikan informasi dari perintah pengguna, Aplikasi Simanis tepat waktu memberikan informasi, Aplikasi Simanis menampilkan informasi.

### 3.7.2 Hasil Analisa Kesenjangan (GAP)

Melakukan analisa tingkat kesenjangan *gap* merupakan pencarian nilai selisih tingkat kenyataan dengan harapan dari pengguna sebuah aplikasi. Sebuah indikator dapat dikatakan memenuhi kualitas ideal jika nilai kesenjangan  $>0$  ( $Q_i > 0$ ) atau bernilai positif. Berikut adalah hasil dari perhitungan analisa *gap* pada aplikasi *performance* Simanis :

**Tabel 11.** Hasil Perhitungan Analisa Kesenjangan (GAP)

| Variabel         | Pertanyaan   | Kenyataan | Harapan | GAP  |       |
|------------------|--|-----------|---------|------|-------|
| Content (X1)     | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis sesuai yang diharapkan  | X1        | 3.70    | 4.30 | -0.60 |
|                  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah dipahami dan jelas  | X2        | 3.96    | 4.45 | -0.49 |
|                  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis lengkap   | X3        | 3.40    | 4.17 | -0.77 |
|                  | Informasi yang diakses pada aplikasi Simanis mudah untuk didapatkan  | X4        | 3.77    | 4.30 | -0.53 |
| Accuracy (X2)    | Informasi yang dihasilkan pada aplikasi Simanis benar sesuai dengan menu yang dipilih                        | X5        | 3.85    | 4.38 | -0.53 |
|                  | <i>Output</i> yang dihasilkan pada aplikasi Simanis pada menu yang dipilih selalu akurat                     | X6        | 3.81    | 4.26 | -0.45 |
|                  | Aplikasi Simanis jarang terjadi <i>error</i> dan <i>bug</i>  | X7        | 3.51    | 4.28 | -0.77 |
|                  | Fitur Aplikasi Simanis mengakomodir seluruh kebutuhan  | X8        | 3.28    | 4.32 | -1.04 |
| Format (X3)      | Penempatan <i>Layout/ Interface</i> mudah dijangkau dan dipahami   | X9        | 3.85    | 4.57 | -0.72 |
|                  | Tampilan pada Aplikasi Simanis menarik   | X10       | 4.02    | 4.60 | -0.57 |
|                  | <i>Output</i> yang ditampilkan Aplikasi Simanis memiliki kualitas <i>design</i> dan <i>layout</i> yang bagus | X11       | 4.09    | 4.57 | -0.49 |
|                  | Format dan <i>Layout</i> Aplikasi Simanis sudah jelas tidak membingungkan                                    | X12       | 3.87    | 4.57 | -0.70 |
| Ease of Use (X4) | Aplikasi Simanis sudah <i>user friendly</i>  | X13       | 3.96    | 4.55 | -0.60 |
|                  | Aplikasi Simanis mudah untuk diakses diberbagai tempat dan <i>device</i>                                     | X14       | 3.28    | 4.36 | -1.09 |
|                  | Aplikasi Simanis mudah untuk dipahami dan dipelajari oleh orang awam   | X15       | 3.85    | 4.51 | -0.66 |
|                  | Penggunaan menu di Aplikasi Simanis mudah digunakan  | X16       | 4.09    | 4.53 | -0.45 |

| Variabel         | Pertanyaan   | Kenyataan | Harapan | GAP  |       |
|------------------|--|-----------|---------|------|-------|
| Timeless<br>(X5) | Popup Aplikasi Simanis jelas dan mudah dipahami                    | X17       | 3.85    | 4.53 | -0.68 |
|                  | Aplikasi Simanis cepat memberikan informasi dari perintah pengguna | X18       | 4.19    | 4.38 | -0.19 |
|                  | Aplikasi Simanis tepat waktu memberikan informasi                  | X19       | 3.87    | 4.34 | -0.47 |
|                  | Aplikasi Simanis menampilkan informasi yang <i>terupdate</i>       | X20       | 3.85    | 4.36 | -0.51 |

Dari hasil pengolahan data pada perhitungan analisa *gap* pada aplikasi *performance* Simanis, menandakan bahwa seluruh variabel memiliki hasil yaitu belum memenuhi kualitas ideal, atau tidak sesuai harapan dari pengguna aplikasi.

#### 4. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, aplikasi *performance* Simanis sudah dilakukan pengukuran kualitas dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) pada 5 dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeless* serta dicermati kualitasnya menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*). Maka dapat disimpulkan bahwa: Hasil penilaian dari pengguna aplikasi *performance* Simanis, tidak ditemukan atribut yang masuk pada kuadran 1. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat prioritas dalam perubahan beberapa fitur tidak ada, diartikan fitur yang ada sudah menyediakan kebutuhan para pengguna. Dapat diartikan juga bahwa aplikasi *performance* Simanis dapat mempertahankan fitur-fitur yang ada karena sudah cukup membantu *team leader* dalam pemberian informasi terkait *performance* agentnya. Dalam pengolahan data *performance* yang dibutuhkan *team leader*, pada variabel *content* terkait pemberian informasi yang tepat dan akurat masih memiliki *gap* dibawah harapan pengguna dari kenyataan yang terjadi. Terlihat dari hasil analisa kesenjangan *gap* yaitu X1 -0.60, X2 -0.49, X3 -0.77, X4 -0.53. Berdasarkan analisa kesenjangan *gap*, dari 5 dimensi dan 20 indikator yang pengguna nilai. Pengguna memiliki harapan yang besar, namun kenyataan dalam pengoperasian aplikasi masih memiliki *gap*. Menandakan bahwa kualitas aplikasi *performance* Simanis harus bisa dikembangkan lagi guna menunjang kinerja *team leader* dalam pengolahan data atau informasi yang didapatkan dari aplikasi tersebut.

#### REFERENCES

- [1] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020, doi: 10.32520/stmsi.v9i1.625.
- [2] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [3] A. G. Zakinah, A. E. Prasetyanto, and ..., "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual dan EUCS," *Pros. ....*, 2021, [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/view/901>
- [4] A. R. Darwi and E. Efrizon, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 1, p. 25, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103639.
- [5] A. Dwi Ayu Rinjani and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa," *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, 2021.
- [6] 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.
- [7] F. S. Bawardi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [8] K. Pada, K. Pusat, K. Mata, and I. E. Dan, "TRANS," vol. 2, no. 1, pp. 58–67, 2019, doi: 10.24815/jarsp.v1i1.
- [9] Y. Nurdiansyah, E. P. A. Wulandari, and D. A. R. Wulandari, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *INFORMAL Informatics J.*, vol. 5, no. 2, p. 72, 2020, doi: 10.19184/isj.v5i2.18669.
- [10] J. R. Informasi, W. Astuti, R. Waluyo, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. A. Purwokerto, "Analisis kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi pedulilindungi menggunakan metode eucs," vol. 11, no. 1, pp. 9–16, 2022.
- [11] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8496–8505, 2019.
- [12] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [13] J. Saputra *et al.*, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 5, no. 1, p. 318, 2021.
- [14] E. Sutinah and O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2018, doi: 10.31311/ji.v5i1.2944.
- [15] M. Ariska, M. Fahru, and J. W. Kusuma, "Leverage, Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas dan Pengaruhnya Terhadap Tax Avoidance pada Perusahaan Sektor Pertambangan di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2019," *J. Revenue J. Ilm. Akunt.*, vol. 01, no. 01, pp. 133–142, 2020.
- [16] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api

Menggunakan Metode EUCS,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.

- [17] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual,” *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019.
- [18] 2021 Hasna & Nuryana, “Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jeisbi*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.