

# Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan

Ima Irumas\*, Joy Nashar Utamajaya

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>\*ima\_irusas.18@stmik-borneo.ac.id, <sup>2</sup>joy.nashar@stmik-borneo.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ima\_irusas.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted: 06/11/2022; Accepted: 29/11/2022; Published: 30/11/2022

**Abstrak**—Aplikasi PNM Digi Karyawan dirancang oleh PT. PNM Mekaar Persero untuk memudahkan karyawan melakukan absensi dan beberapa layanan administrasi untuk kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi dan masih banyak lagi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dalam menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan dilakukan pengukuran kepuasan pengguna agar menjadi masukan untuk perusahaan dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi PNM Digi Karyawan. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction*. Untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian, dilakukan penyebaran kuisioner penelitian kepada Karyawan dengan mengadopsi dimensi dari metode *End User Computing Satisfaction* yaitu dimensi *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Easy of Use* dan *Timeliness*. Didapatkan hasil bahwa karyawan PT. PNM Mekaar merasa **sangat puas** dalam menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan presentase seluruh dimensi bernilai diatas 80% yaitu dimensi *Content* 85,3%, dimensi *Accuracy* 83,7%, dimensi *Format* 86,6%, dimensi *Easy of Use* 85,3% dan dimensi *Timeliness* 86% dengan dimensi yang berpengaruh secara signifikan yaitu dimensi *format* dan dimensi *Timeliness*.

**Kata Kunci:** *End User Computing Satisfaction*; PNM Digi Karyawan; PT.PNM Mekaar; Kepuasan

**Abstract**—The PNM Digi Employee application was designed by PT. PNM Mekaar Persero to make it easier for employees to perform attendance and some administrative services for daily needs such as bill payments, purchase of credit, investments and many more. The purpose of this study was to determine the level of employee satisfaction in using the PNM Digi Employee application. User satisfaction was measured so that it became input for the company in managing and developing the PNM Digi Employee application. For this reason, this study was conducted to measure the level of user satisfaction of the Digi Employee PNM application by applying the End User Computing Satisfaction method. To obtain data as research material, research questionnaires were distributed to employees by adopting the dimensions of the End User Computing Satisfaction method, namely the dimensions of Content, Accuracy, Format, Easy of Use and Timeliness. It was found that the employees of PT. PNM Mekaar is **very satisfied** in using the PNM Digi Employee application based on the results of the tests that have been carried out showing the percentage of all dimensions is worth above 80%, namely the Content dimension 85.3%, Accuracy dimension 83.7%, Format dimension 86.6%, Easy of dimension. Use 85.3% and Timeliness dimensions 86% with dimensions that have a significant effect, namely the dimensions of format and dimensions of Timeliness.

**Keywords:** End User Computing Satisfaction; PNM Digi Employees; PT.PNM Mekaar; Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi di zaman sekarang sangat berpengaruh di berbagai bidang, termasuk dalam sektor industri. Dari perusahaan swasta, industri rumahan hingga perusahaan dalam negeri banyak yang memilih menggunakan teknologi dalam mendukung kinerja perusahaan karena dapat meningkatkan hasil produksi dan dapat memasarkan produk/jasa yang ditawarkan dengan lebih efisien. Kondisi pandemi yang semakin meluas membuat pemerintah Indonesia harus melakukan tindakan dan membentuk kebijakan-kebijakan untuk mengendalikan mobilitas masyarakat dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) maupun dengan melakukan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengendalikan mobilitas masyarakat. Adanya kebijakan tersebut berdampak terhadap banyak sektor, salah satu diantaranya sektor industri. Menurut Penelitian sebelumnya Billy Bilal Akbar, Perkembangan teknologi informasi dengan infrastruktur yang serba modern ini telah menjadikan berbagai macam informasi dengan mudah dapat diperoleh melalui berbagai media sampai pada terwujudnya jaringan internet[1]. Lebih hebatnya layanan yang disediakan teknologi informasi dan komunikasi ini semakin mudah diakses tanpa terhalang jarak dan waktu sehingga semua informasi yang diperlukan bisa dengan cepat diterima. Teknologi mengalami perkembangan begitu pesat sehingga seluruh aspek kehidupan tak luput dan lepas dari pemakaian teknologi informasi dalam kegiatan sehari-hari[1]. Kegiatan komunikasi yang sebelumnya menuntut peralatan yang begitu rumit, kini relatif sudah digantikan dengan teknologi informasi dan komunikasi oleh perangkat mesin-mesin otomatis. Salah satu perusahaan yang menerapkan kebijakan Bekerja Dari Rumah yakni PT. Permodalan Nasional Madani Mekaar (PERSERO) atau biasa disebut PNM Mekaar.

Menurut Juwita Ajeng Pratiwi dan Aries Dwi Indriyanti bahwa, Untuk mewujudkan visinya sebagai Lembaga pembiayaan yang terpadang dalam menambah nilai manfaat secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang Baik ditengah kondisi pandemi, PT. PNM Mekaar Persero memfasilitasi karyawannya dengan aplikasi mobile PNM Digi Karyawan. PNM Digi Karyawan merupakan aplikasi layanan administrasi karyawan milik PT. PNM Mekaar Persero yang dirancang khusus untuk karyawan PT. PNM Mekaar

Persero yang dapat digunakan salah satunya untuk melakukan presensi. Selain presensi, aplikasi yang diluncurkan pada penghujung kuartal I 2020 ini terdiri dari banyak menu, yang pertama menu Karyawan yang memiliki fitur PNM EDS, Presensiku, Kantor PNM, PNM Survey dan PNM Events. Kemudian beberapa menu lainnya antara lain Kebutuhan Harian, Investasi, Hiburan, Tagihan, PNM Clubs, PNM Salam dan Koperasi Karyawan yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi karyawan. Banyaknya fitur yang terdapat dalam aplikasi PNM Digi Karyawan, masih belum memenuhi kriteria kebijakan yang ditentukan oleh pemerintah dikarenakan presensi karyawan masih harus dilakukan di kantor cabang dan tidak bisa dilakukan secara jarak jauh dari rumah, sehingga penerapan sistem bekerja secara gentian dan atau sistem bekerja dari rumah tidak berjalan sesuai rencana. Banyak model evaluasi dengan ketentuan dan kriteria yang berbeda[2]. Mekanisme kerja PNM MEKAAR Dalam Memberikan Bantuan Permodalan benar-benar ditujukan untuk masyarakat yang kurang mampu dengan mensurvei setiap keluarga yang akan diberikan bantuan modal, untuk dididik dalam memberikan pelatihan melalui pengelolaan usaha sehingga dapat membantu nasabah dalam meningkatkan pendapatan dan diberikan modal agar mereka dapat tumbuh menciptakan usaha secara mandiri[3].

Menurut Novianti Puspitasari, Willyardo Tampubolon dan Medi Taruk bahwa Metode EUCS mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, dengan cara menganalisa sistem berdasarkan isi (konten), keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Metode EUCS lebih menekankan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna terkait dengan penggunaan sistem informasi[4]. Metode *End User Computing Satisfaction* menitikberatkan dari sisi kepuasan pemakai aplikasi berdasarkan variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Digunakan metode tersebut karena penilaiannya dilakukan dari tingkat kinerja sistem menurut pembeli/pengguna sistem yang dinilai[5][6].

Menurut Ketut Suprpta, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan[7]. Menurut Eka Fitri Rahayu, Sistem informasi yang efektif adalah sistem informasi yang harus mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Kepuasan Pengguna dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui efektivitas suatu sistem[8]. Peneliti ingin melakukan evaluasi kepuasan dengan menggunakan metode *EUCS* terhadap karyawan PT. PNM Mekaar pada aplikasi PNM Digi Karyawan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan karyawan sesuai dimensi- dimensi pada model *End User Computing Satisfaction* yakni isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna system. Serta didasarkan pada dua variabel yakni variabel dependen dan independen terkait aplikasi. Penggunaan *End User Computing Satisfaction* pada penelitian karena metode ini evaluasi dilakukan berdasarkan pandangan pengguna aplikasi.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif menggunakan metode penelitian deskriptif dimana menjelaskan secara seadanya suatu variabel atau kondisi. Pada proses penelitian tahapan yang perlu dilakukan adalah mengidentifikasi masalah, melakukan studi literatur, menyusun kuisisioner, mengumpulkan data, menganalisis data dan evaluasi, kemudian mendapatkan hasil penelitian.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

#### A. Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah dilakukan untuk menemukan permasalahan yang terdapat pada objek yang akan diteliti untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuisisioner.

## B. Studi Literatur

### 1) Pnm Digi Karyawan

PNM Digi Karyawan merupakan aplikasi yang tersambung pada HRIS (Human Resource Information System) SDM-nya PNM. Karyawan bisa melakukan absen melalui aplikasi PNM Digi Karyawan[9][10].

### 2) Kepuasan Pengguna

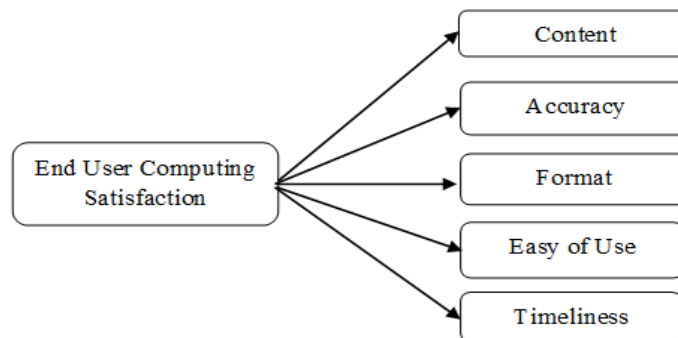
Kepuasan pengguna merupakan tanggapan yang diungkapkan oleh pengguna sistem setelah menggunakan sistem. Dinyatakan puas apabila pengguna merasa senang dalam menggunakan sistem, sebaliknya dikatakan tidak puas jika pengguna menyatakan rasa kekecewaan dalam menggunakan sistem. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terdapat banyak cara pengukuran yang dapat dilakukan salah satunya menggunakan End User Computing Satisfaction.

### 3) EUCS

Menurut Doll & Torkzadeh (1998), pengertian End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam aplikasi adalah melakukan evaluasi secara keseluruhan kepuasan pengguna aplikasi. Kepercayaan terhadap aplikasi atau sistem yang mudah digunakan menjadi titik fokus konsep awal kepuasan pengguna. Evaluasi menggunakan metode EUCS ini memusatkan pada kepuasan pengguna aplikasi dengan melakukan pengukuran pada isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu[11].

### 4) Dimensi Eucs

Dalam penelitian Doll & Torkzadeh metode yang digunakan adalah metode EUCS yang memiliki 5 dimensi yaitu content (isi), accuracy (keakuratan), format (format), easy of use (kemudahan sistem) dan timeliness (ketepatan waktu) seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian EUCS

Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan dimensi *ease of use*, *content*, *timeliness*, *format* dan *accuracy* [12][13]. Untuk mengetahui lima dimensi berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pengguna perlu dilakukan uji hipotesis. Sehingga dari dimensi-dimensi tersebut akan dijelaskan kemudian ditarik hipotesis untuk dapat dilakukan pengujian. Berikut penjelasan dimensi metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh[4]:

#### 1) Dimensi Content

Dimensi Content menilai tingkat kepuasan pemakai berdasarkan isi atau informasi yang dalam aplikasi. Tingkat kepuasan pengguna dikatakan tinggi apabila isi atau informasi yang disajikan semakin informatif.

#### 2) Dimensi Accuracy

Dimensi Accuracy menilai keakuratan data dari yang dikerjakan oleh sistem. Semakin sedikit terjadi kesalahan menunjukkan bahwa sistem semakin akurat.

#### 3) Dimensi Format

Penilaian dimensi format ditinjau dari tata letak, tampilan dan keindahan yang digunakan pada aplikasi,

#### 4) Dimensi Easy of Use

Tingkat kemudahan pengguna aplikasi yang akan digunakan sebagai pengukur dalam dimensi Easy of Use.

#### 5) Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness menilai tingkat kepuasan kecepatan aplikasi saat memberikan timbal balik kepada pengguna[14].

## C. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan data terdiri dari dua variabel. Yaitu variabel independen yang terdiri dari dimensi metode EUCS sebagai alat menentukan kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang ditanggung oleh pemakai aplikasi PNM Digi Karyawan.

## D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuantitatif diperoleh dari para Karyawan PT. PNM Mekaar Persero yang menggunakan aplikasi PNM Digi Karyawan yang bekerja di Area Balikpapan dengan jumlah 30 karyawan. Pengumpulan data dilakukan

menggunakan kuisioner bernilai skala 1-5 yang disebarluaskan yang disusun peneliti berdasarkan pada 5 dimensi metode EUCS.

**E. Analisis Data dan Evaluasi**

Tahap analisis data diperoleh dari responden yang telah dihitung rata-ratanya. Dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan ditentukan tingkat kepuasannya berdasarkan lima variable yang dimiliki oleh Metode *End User Computing Satisfaction*.

**F. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian merupakan tahap akhir dari penelitian. Setelah dilakukan analisis data, hasil dari penelitian yang telah dianalisis menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. Metode ini juga memberikan kesimpulan dan saran terhadap penelitian. Kesimpulan akan dilanjutkan dengan evaluasi terhadap sistem, komponen EUCS manakah yang perlu diperbaiki.

**2.2 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi PNM Digi Karyawan. Kuesioner yang diberikan berbentuk google form dimana responden diminta untuk mengisi link yang telah diberikan sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban pada kolom menggunakan skala *likert*. Yang menerangkan : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)[15] . Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen memiliki 5 instrumen yang merupakan dimensi dari metode EUCS, sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dirasakan oleh pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan.

**Tabel 1.** Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Variabel	Dimensi	Pernyataan
Independen (X)	Content(X1)	Informasi yang diberikan oleh aplikasi cukup lengkap (C1) Fitur yang ada pada system cukup lengkap (C2)
	Accuracy (X2)	Sistem jarang mengalami <i>error</i> (A1) Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> (A2)
	Format(X3)	Informasi keluaran dari sistem sesuai dengan yang anda masukkan (A3) Jenis dan ukuran huruf dapat dibaca dengan jelas (F1) Tampilan sistem PNM Digi Karyawan yang konsisten (F2) Sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas (F3)
	Easy of Use (X4)	Mudah dalam menghubungi pihak instansi melalui fitur yang ada (E1) Mudah dalam menggunakan semua layanan administrasi (E2)
	Timeliness (X5)	Sistem cepat dalam merespon perintah (T1) Sistem memberikan pemberitahuan yang cepat saat terjadi kesalahan penggunaan sistem (T2)
Dependen (Y)	Kepuasan	Saya merasa puas dengan kinerja dari aplikasi PNM Digi Karyawan (K1) Aplikasi PNM Digi Karyawan sudah memberikan layanan yang memuaskan (K2) Saya merasa puas dengan tampilan dari aplikasi PNM Digi Karyawan (K3)

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Uji analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan variabel pada penelitian. Pada Tabel 2 menampilkan hasil analisis Statistik Kuisioner.

**Tabel 2.** Analisis Statistik Deskriptif

Profil	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	30	100%
Laki-Laki	0	0%
<b>Usia</b>		

Profil	Frekuensi	Presentase
18-19	2	6,7%
20-21	19	63,3%
22-24	9	30%
25-27	0	0%
<b>Domisili</b>		
Kec. Balikpapan Barat	2	6,7%
Kec. Balikpapan Kota	6	20%
Kec. Balikpapan Selatan	5	16,7%
Kec. Balikpapan Tengah	4	13,3%
Kec. Balikpapan Timur	1	3,3%
Kec. Balikpapan Utara	6	20%
Kec. Penajam Paser Utara	6	20%

Tabel 2 menunjukkan data profil responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan domisili. Pada penelitian ini 100% responden berjenis kelamin perempuan karena pada area kerja Balikpapan ini semua karyawannya perempuan.

### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan agar dapat melakukan pengukuran instrumen variabel pada kuisioner. Uji validitas dengan cara Korelasi Product Moment Pearson [16]. Pengujian dikatakan valid apabila nilai R-Tabel kurang dari nilai *Pearson Correlation*. Untuk memperoleh nilai r-tabel dari df (derajat kebebasan) adalah menggunakan rumus :

$$df = n - 2 \tag{1}$$

Dimana n merupakan jumlah sampel. Bisa dilihat pada Tabel 4. R Tabel bahwa  $df = 30 - 2 = 28$  berarti R Tabel yaitu 0,374 dengan taraf signifikan 0,05. Instrumen atau pernyataan dinyatakan valid apabila nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel. Dari hasil pengujian pada Tabel 3 didapatkan hasil bahwa nilai R Hitung seluruh instrumen mampu mencapai angka diatas R Tabel, hal ini menyatakan instrumen variabel yang digunakan dalam kuisioner penelitian ini bersifat valid.

Tabel 3. Uji Validitas

Butir Pernyataan	R hitung	r tabel	Keputusan
X1	0.785	0,374	Valid
X2	0.951	0,374	Valid
X3	0.487	0,374	Valid
X4	0.505	0,374	Valid
X5	0.816	0,374	Valid
X6	0.606	0,374	Valid
X7	0.663	0,374	Valid
X8	0.825	0,374	Valid
X9	0.803	0,374	Valid
X10	0.932	0,374	Valid
Y1	0.825	0,374	Valid
Y2	0.497	0,374	Valid
Y3	0.600	0,374	Valid
Y4	0.616	0,374	Valid
Y5	0.811	0,374	Valid

Tabel 4. R Tabel

N	DB	R
3	1	0,997
4	2	0,950
5	3	0,878
6	4	0,811
7	5	0,754
8	6	0,707
9	7	0,666
10	8	0,632
11	9	0,602
12	10	0,576
13	11	0,553
14	12	0,532

N	DB	R
15	13	0,514
16	14	0,497
17	15	0,482
18	16	0,468
19	17	0,456
20	18	0,444
21	19	0,433
22	20	0,423
23	21	0,413
24	22	0,404
25	23	0,396
26	24	0,388
27	25	0,381
28	26	0,374
29	27	0,367
30	28	0,361

### 3.3 Uji Realibitas

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen [17]. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* tidak lebih kecil atau setara dengan 0,6, maka dikatakan reliabel. Untuk memudahkan mengetahui tingkat konsistensi kuisioner pada penelitian ini, berikut terdapat Tabel 5 yang digunakan sebagai tolak ukur tingkat hubungan reliabilitas.

**Tabel 5.** Tingkat Hubungan Reliabilitas

No.	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Sedang
4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 6 . Menunjukkan hasil 4 variabel mempunyai hubungan pada tingkat kuat, sedangkan 2 variabel lainnya hubungannya berada pada tingkat sangat kuat.

**Tabel 6.** Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah Instrumen	Kriteria
Content	0,881	2	Sangat Kuat
Accuracy	0,614	3	Kuat
Format	0,695	3	Kuat
Easy of Use	0,816	2	Sangat Kuat
Timeliness	0,682	2	Kuat
Dependen	0,616	3	Kuat

### 3.4 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Kuesioner

Untuk mengetahui besarnya presentase tingkat kepuasan pengguna, dilakukan perhitungan berdasarkan jumlah skor pengumpulan data pada setiap variabel.

#### A. Variabel Content (X1)

- Menentukan skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  $\Sigma SK = \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X1} \times N$   
 $= 5 \times 2 \times 30$   
 $= 300$
- Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 256
- Menentukan presentase (P)  $P = \Sigma SH / \Sigma SK \times 100\%$   
 $= 256 / 300 \times 100\%$   
 $= 85,3 \%$

#### B. Variabel Accuracy (X2)

- Menentukan skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  $\Sigma SK = \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item X2} \times N$   
 $= 5 \times 3 \times 30$   
 $= 450$
- Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X2) adalah 377

- c. Menentukan presentase (P)  $P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$   
 $= \frac{377}{450} \times 100\%$   
 $= 83,7 \%$

**C. Variabel Format (X3)**

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  $\Sigma SK = \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item } X3 \times N$   
 $= 5 \times 3 \times 30$   
 $= 450$   
 b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X3) adalah 390  
 c. Menentukan presentase (P)  $P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$   
 $= \frac{390}{450} \times 100\%$   
 $= 86,6 \%$

**D. Variabel Easy of Use (X4)**

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  $\Sigma SK = \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item } X1 \times N$   
 $= 5 \times 2 \times 30$   
 $= 300$   
 b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 256  
 c. Menentukan presentase (P)  $P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$   
 $= \frac{256}{300} \times 100\%$   
 $= 85,3 \%$

**E. Variabel Timeliness (X5)**

- a. Menentukan skor kriterium (skor ideal) ( $\Sigma SK$ )  $\Sigma SK = \text{Skor Maksimal} \times \text{Total Item } X1 \times N$   
 $= 5 \times 2 \times 30$   
 $= 300$   
 b. Jumlah skor hasil pengumpulan data variabel (X1) adalah 258  
 c. Menentukan presentase (P)  $P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$   
 $= \frac{258}{300} \times 100\%$   
 $= 86 \%$

Pada Tabel 6 berikut merupakan rentang presentase yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 6.** Rentang Presentase

No.	Presentase	Tingkat Hubungan
1.	80% - 100%	Sangat Puas
2.	60% - 79%	Puas
3.	40% - 59%	Cukup Puas
4.	20% - 39%	Tidak Puas
5.	0% - 19%	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil perhitungan dari seluruh variabel didapatkan nilai presentase yang sangat puas karena setiap variabel menghasilkan nilai presentase diatas 80% disajikan pada Tabel 7 .

**Tabel 7.** Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna

No.	Variabel	Jumlah Instrumen	Presentase	Kriteria
1.	Content	2	85,3 %	Sangat Puas
2.	Accuracy	3	83,7 %	Sangat Puas
3.	Format	3	86,6 %	Sangat Puas
4.	Easy of Use	2	85,3 %	Sangat Puas
5.	Timeliness	2	86 %	Sangat Puas

## 4. KESIMPULAN

Hasil pengujian menghasilkan nilai presentase dimensi Content 85,3%, dimensi Accuracy 83,7%, dimensi Format 86,6%, dimensi Easy of Use 85,3% dan dimensi Timeliness 86%. Nilai tersebut menunjukkan apabila karyawan PT. PNM Mekaar cukup banyak yang merasa sangat puas dengan aplikasi PNM Digi Karyawan. Dari hasil pengujian, diketahui bahwa hanya dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dari lima dimensi yaitu dimensi *Content* (X1) dan dimensi *Timeliness* (X5). Tiga dimensi sisa lainnya yaitu dimensi *Accuracy* (X2), *Format* (X3) dan *Easy of Use* (X4) tidak memiliki nilai yang menunjukkan adanya pengaruh terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan.

## REFERENCES

- [1] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Fak. Sains dan Teknol. Jur. Sist. Inf. UIN SUSKA Riau*, vol. 3, no. 1, pp. 24–32, 2019.
- [2] J. A. Pratiwi and A. D. Indriyanti, "Penerapan Metode EUCS Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 03, no. 03, pp. 15–23, 2022.
- [3] R. Rahmadina and R. Muin, "Pengaruh Program Pnm Mekaar Terhadap Pendapatan Masyarakat Miskin Kecamatan Campalagian," *J-Alif J. Penelit. Huk. Ekon. Syariah dan Budaya Islam*, vol. 5, no. 1, p. 74, 2020.
- [4] N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, "Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2021.
- [5] N. K. A. Putri and A. D. Indriyanti, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021.
- [6] 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.
- [7] Ketut Suprpta, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 5–11, 2018.
- [8] E. F. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020.
- [9] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021.
- [10] Mohammad Faisal Abdullah, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) PERSERO JOMBANG," 2022.
- [11] A. Y. dan H. Suwanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 24–32, 2022.
- [12] A. D. Ayu Rinjani and D. R. Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 2, p. 123, 2021.
- [13] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022.
- [14] D. Abdurahman and B. Budiman, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," *INFOTECH J.*, vol. 6, pp. 10–17, 2020.
- [15] A. Fitriansyah and I. Harris, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [16] M. Minasari, M. Asdar, and M. Y. Amar, "Evaluation Effectiveness of Information Systems Implementation At the Faculty of Engineering Hasanuddin University," *Hasanuddin J. Appl. Bus. Entrep.*, vol. 3, no. 4, pp. 47–57, 2020.
- [17] Budiman, S. F. Rodiyansyah, and D. Abdurahman, "Penerapan Methode EUCS untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu," *Infotech J.*, vol. 5, no. 1, 2019.