

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *DRIVER OJEK ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

(Studi Kasus: PT. XYZ)

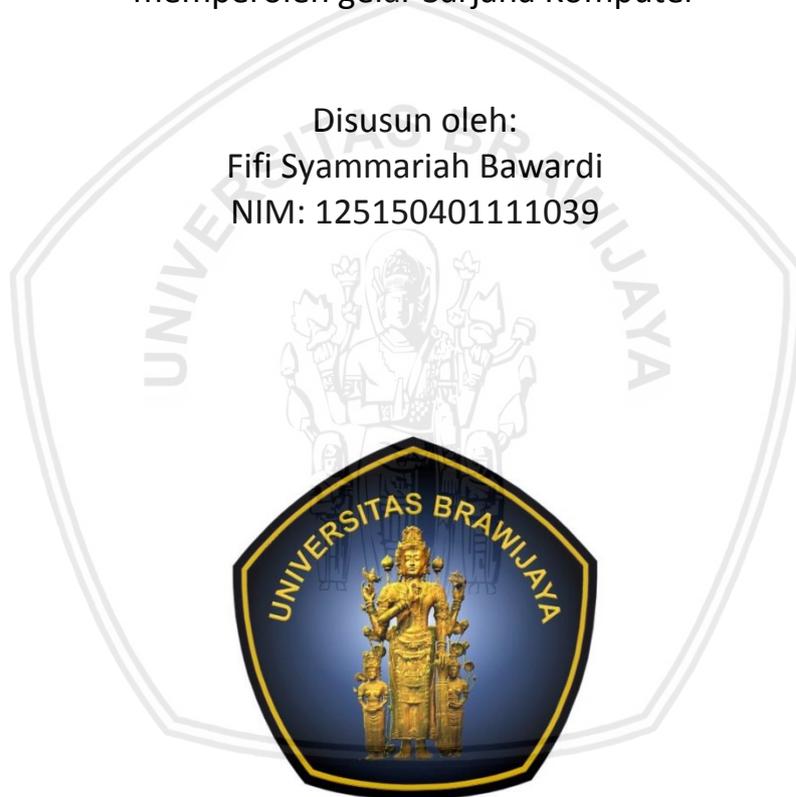
SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Fifi Syammariah Bawardi

NIM: 125150401111039



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019

PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

(Studi Kasus: PT. XYZ)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Fifi Syammariyah Bawardi
NIM: 125150401111039

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
1 Agustus 2019
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI
NIK. 2012018604211001

Pembimbing II

Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom
NIK. 2016069006212001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP. 19740823 200012 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 25 Juli 2019



Fifi Syammariyah Bawardi

NIM: 125150401111039

PRAKATA

Segala Puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Driver Ojek Online* Menggunakan Metode *End User Computing Satsidaction* (EUCS)”. Penelitian inividak mungkin penulis selesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari orang-orang terkasih, sehingga penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan doa, morel, materi, dan senantiasa memberikan semangat serta nasihat.
2. Bapak Aditya Rachmadi selaku pembimbing satu yang membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi, serta menjadi pembimbing yang sabar dan solutif.
3. Ibu Niken Hendrakusma Wardani selaku pembimbing dua yang membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi, serta menjadi pembimbing yang sabar dan solutif.
4. Bapak Chandra Hendarto beserta seluruh *driver ojek online* PT. XYZ yang telah bersedia menjadi responden dan membantu saya selama proses penelitian.
5. Teman-teman Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.

Malang, 25 Juli 2019

Penulis

fifibawardi@gmail.com

ABSTRAK

Fifi Syammariyah Bawardi, Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Driver Ojek Online* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Pembimbing: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI dan Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom

Perkembangan transportasi umum berbasis aplikasi atau *online* memiliki dampak yang cukup besar bagi perekonomian Indonesia. Salah satu layanan transportasi *online* yang sedang berkembang adalah PT. XYZ. PT. XYZ sebenarnya sudah dirintis sejak tahun 2011, tetapi layanan transportasi *online* ini melesat sejak peluncuran aplikasinya diponsel Android dan iOS pada awal tahun 2015. Masalah-masalah yang menjadi kendala *Driver* PT. XYZ juga sering terjadi pada aplikasi PT. XYZ. Dengan demikian untuk mengetahui kondisi dari kepuasan pengguna atas aplikasi, butuh adanya pengukuran tingkat kepuasan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dari pengaruh kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi *driver ojek online* pada PT. XYZ dengan menggunakan metode EUCS. Metode ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara penilaian user dengan sistem yang telah ada. Metode ini digunakan karena sesuai dengan permasalahan yang ada pada pengguna Aplikasi *Driver* PT. XYZ untuk membuat tolak ukur pada dimensi yang ada dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dimensi yang digunakan ialah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), mudah digunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Proses menelaah menggunakan EUCS menghasilkan tingkat daya pengaruh setiap komponen EUCS terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang diperoleh ada dua variabel komponen EUCS yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *driver ojek online* yaitu komponen *Accuracy* dan *Timeliness*.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Pengguna, *Driver*

ABSTRACT

Fifi Syammariyah Bawardi, User Satisfaction Analysis of *Online Ojek Driver Applications* Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

Supervisors: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI and Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom

The development of online application based public transportation has a considerable impact on the Indonesian economy. One of the developing online transportation services is PT. XYZ. PT. XYZ has actually been pioneered since 2011, but this online transportation service just hit the spotlight since the launch of its application on Android and iOS phones in early 2015. The problems that have become obstacles for the Driver PT. XYZ also often occurs in their application. Thus, it is important to determine the user satisfaction by measuring the level of satisfaction of the application. This study aims to determine the effect of end-user satisfaction on the application of online motorcycle taxi drivers at PT. XYZ using the EUCS method. This method measures satisfaction by comparing between user ratings and existing systems. The comparison represents the problems that exist on the application user in making the benchmarks on dimensions that exist in the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The dimensions used are content, accuracy, format, ease of use and timeliness. The analyzing process using EUCS results in a level of influence of each component of EUCS on user satisfaction. The results obtained there are two components of the EUCS component which significantly influence the user satisfaction of the online motorcycle drivers application, namely the Accuracy and Timeliness components.

Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Drivers*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	3
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Profil Organisasi	6
2.2.1 Antarmuka Aplikasi <i>Driver</i> PT. XYZ.....	7
2.3 End User Computing Satisfaction	11
2.4 Dimensi <i>End User Computing Satisfaction</i>	12
2.4.1 <i>Content</i> (Isi)	13
2.4.2 <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	13
2.4.3 <i>Format</i> (<i>Format</i>).....	14
2.4.4 <i>Ease of use</i> (Kemudahan dalam menggunakan sistem)	14
2.4.5 <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	14
2.5 Uji Kualitas Instrumen.....	15
2.5.1 Uji Validitas.....	15
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	15



2.6 Populasi.....	15
2.7 Sampel	16
2.8 Statistik Deskriptif.....	16
BAB 3 METODOLOGI	18
3.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	19
3.2 Kajian Pustaka dan Studi Literatur.....	19
3.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner dan Pengujian Kuesioner.....	20
3.4 Pengumpulan Data	24
3.5 Pembahasan.....	25
3.6 Penarikan Kesimpulan	25
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS dATA.....	26
4.1 Karakteristik Responden	26
4.2 Analisis Data.....	28
BAB 5 pembahasan	35
5.1 Variabel <i>Content</i>	35
5.2 Variabel <i>Accuracy</i>	36
5.3 Variabel <i>Format</i>	37
5.4 Variabel <i>Ease of use</i>	37
5.5 Variabel <i>Timeliness</i>	38
BAB 6 penutup	40
6.1 Kesimpulan.....	40
6.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Validitas Isi.....	20
Tabel 3.2 Validitas <i>Content</i>	21
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas <i>Content</i>	21
Tabel 3.4 Uji Validitas <i>Accuracy</i>	22
Tabel 3.5 Reliabilitas <i>Accuracy</i>	22
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Format</i>	22
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas <i>Format</i>	22
Tabel 3.8 Validitas <i>Ease of use</i>	23
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas <i>Ease of use</i>	23
Tabel 3.10 Uji Validitas <i>Timeliness</i>	23
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas <i>Timeliness</i>	24
Tabel 3.12 Nilai Kategori	24
Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	28
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	30
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	32
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of use</i>	32
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman Beranda aplikasi <i>Driver</i> PT. XYZ	7
Gambar 2.2 Halaman Saldo <i>Driver</i> PT. XYZ	8
Gambar 2.3 Halaman Performa aplikasi <i>Driver</i> PT. XYZ.....	9
Gambar 2.4 Halaman Bantuan aplikasi <i>Driver</i> PT. XYZ	10
Gambar 2.5 Instrument EUCS <i>Doll and Torkzadeh</i>	12
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	27
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	28



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	43
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN	46
LAMPIRAN C REKAPITULASI JAWABAN KUESIONER	50
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA	58



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dampak cukup besar pada perekonomian Indonesia yaitu perkembangan transportasi umum berbasis aplikasi (*online*). Pertumbuhan ekonomi dapat ditopang oleh sektor yang kini semakin berkembang dalam penyerapan tenaga kerja. *Ekonom Institute Development of Economics and Finance* (INDEF) Enny Sri Hartati mengatakan, hadirnya transportasi berbasis aplikasi menciptakan kesempatan lapangan pekerjaan yang semakin luas. Dari data yang dirilis oleh sebuah penelitian pada tahun 2017 sekitar 43% pengemudi dari hasil survey menjelaskan bahwa sebelum menjadi pengemudi mereka tidak memiliki pekerjaan. Jumlah tersebut semakin terlihat dari hasil rilis Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyatakan sektor yang melakukan perluasan kesempatan kerja berasal dari sektor transportasi (Simorangkir, 2017).

Salah satu layanan transportasi *online* yang sedang berkembang adalah PT. XYZ. PT. XYZ sebenarnya sudah dirintis sejak tahun 2011, tetapi layanan transportasi *online* ini melesat sejak peluncuran aplikasinya di ponsel Android dan iOS pada awal tahun 2015. Tujuan dari adanya PT. XYZ di Indonesia untuk mendorong perubahan agar sektor transformasi informasi seperti ojek yang bekerja serabutan dengan pendapatan yang tidak menentu dapat beroperasi secara profesional dengan pendapatan lebih baik (Kristo, 2017). Layanan yang dimiliki PT. XYZ digunakan secara aktif oleh 15 juta orang setiap minggunya dan di layani sekitar 900.000 mitra pengemudi PT. XYZ (Bohang, 2017). Banyaknya pengemudi PT. XYZ menyebabkan mereka harus berkerja keras dalam menerima pekerjaan dari aplikasi *Driver* PT. XYZ.

Masalah-masalah yang menjadi kendala *Driver* PT. XYZ juga sering terjadi pada aplikasi PT. XYZ. Seperti tingkat akurasi GPS yang tidak sesuai dengan titik keberadaan *Driver* PT. XYZ, beberapa kendala *driver* setelah melakukan update aplikasi dan tampilan pada fitur pembelian makanan yang menunjukkan harga pada sebuah toko, tidak sesuai dengan harga yang ada pada aplikasi *Driver* PT. XYZ. Permasalahan pada sistem juga terdapat ketika ada pembaharuan Aplikasi *Driver Ojek Online* yang menyebabkan orderan pada *driver* ojek *online* PT. XYZ berkurang. Sering terjadi *suspend* pada aplikasi *driver* ojek *online* yang mana *driver* tidak melakukan kesalahan ataupun kecurangan dalam menyelesaikan orderan.

Hal ini banyak dikeluhkan oleh sebagian besar *driver* ojek *online* PT. XYZ setelah melakukan pembaharuan Aplikasi *Driver Ojek Online* PT. XYZ. Adanya masalah tersebut diperlukan analisis tingkat kepuasan *Driver* PT. XYZ terhadap Aplikasi *Driver* PT. XYZ. Analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Driver* PT. XYZ dari sisi pengguna. Maka dilakukan penelitian untuk melakukan analisis terhadap tingkat keberhasilan aplikasi *Driver* PT. XYZ menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara

penilaian user dengan sistem yang telah ada. Metode ini digunakan karena sesuai dengan permasalahan yang ada pada pengguna Aplikasi *Driver* PT. XYZ untuk membuat tolak ukur pada dimensi yang ada dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dimensi yang digunakan ialah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), mudah digunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Arthur et al, 2008:32-33).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bijith Marakarkandy dan Nilay Yajnik (2013) yang bertujuan untuk memvalidasi tingkat kepuasan pengguna akhir dalam konteks penggunaan internet banking dan mengetahui faktor utama yang berkontribusi terhadap level kepuasan pengguna internet banking di India. Peneliti membuat survey kuesioner dengan 387 tanggapan. Hasil yang didapat dalam penelitian yaitu pada dimensi "*Format*" ditemukan faktor tertinggi dan pada dimensi "*Content*" ditemukan faktor terendah dari lima dimensi yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Arthur et al, 2008) definisi *End User Computing Satisfaction* dalam sebuah sistem informasi adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi. Pengukuran kepuasan pengguna sistem ini dilakukan dengan cara membandingkan persepsi harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan hasil penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diharapkan. Kemudian harapan tersebut dapat dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja dari suatu produk. Jika harapan pengguna tersebut lebih tinggi dari kinerja produk maka pengguna tersebut tidak akan puas. Sebaliknya, jika harapannya sama ataupun lebih rendah dari kinerja produk maka pengguna tersebut akan merasa puas. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam Skripsi dengan judul "*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS)".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka ditentukan rumusan masalah dari studi kasus ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Content*?
2. Bagaimana persepsi kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Accuracy*?
3. Bagaimana persepsi kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Format*?
4. Bagaimana persepsi kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Ease of use*?
5. Bagaimana persepsi kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Timeliness*?
6. Apa rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi *Driver* PT. XYZ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan hasil dari kepuasan kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Content*
2. Mendeskripsikan hasil dari kepuasan kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Accuracy*
3. Mendeskripsikan hasil dari kepuasan kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Format*
4. Mendeskripsikan hasil dari kepuasan kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Ease of use*
5. Mendeskripsikan hasil dari kepuasan kepuasan pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ dari aspek *Timeliness*
6. Membuat rekomendasi dari hasil pengukuran penggunaan Aplikasi *Driver* PT. XYZ yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi *Driver* PT. XYZ.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pengembang Aplikasi *Driver* PT. XYZ.
Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan pada Aplikasi *Driver* PT. XYZ agar menjadi aplikasi yang mudah untuk digunakan dan memiliki tingkat Kepuasan yang tinggi pada penggunaannya. Serta sebagai bahan pengembangan yang telah diuji dan dapat dijadikan barometer dalam pengembangan Aplikasi *Driver* PT. XYZ.
2. Bagi Penulis
Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama berkuliah di jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya dan menambah pengetahuan serta kemampuan baru dalam menganalisis tingkat kepuasan penggunaan sebuah aplikasi.

1.5 Batasan masalah

Agar penelitian sesuai dengan permasalahan yang ditentukan, maka diberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Studi kasus penelitian difokuskan pada pengguna Aplikasi *Driver* PT. XYZ.
2. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki lima aspek yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*.
3. Teknik pengambilan data menggunakan Kuesioner dan Wawancara.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan dari dokumen skripsi ini yang memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, Batasan Masalah, serta Sistematika Pembahasan dari penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab II merupakan landasan kepustakaan dari dokumen skripsi ini yang memuat pernyataan tentang teori-teori serta referensi yang mendasari dan mendukung dilakukannya penelitian skripsi mengenai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB III METODOLOGI

Bab III menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian. Tahapan ini dimulai dari Identifikasi dan Perumusan Masalah, kajian pustaka, penyusunan instrument kuesioner, pengumpulan data, analisis data hingga Penarikan Kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA

Bab IV menjelaskan secara singkat mengenai data-data yang didapatkan dalam penelitian dan menyajikan informasi yang dapat dipahami.

BAB V PEMBAHASAN

Bab V menjelaskan pembahasan dari permasalahan yang telah diangkat. Penulis mengkaji dan mengelola data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan informasi yang sesuai dengan yang diharapkan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI merupakan penutup dari dokumen skripsi ini yang memuat kesimpulan dan saran sebagai pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Pada penelitian ini terdapat acuan mengenai topik tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Bijith Marakarkandy dan Nilay Yajnik pada tahun 2013. Tujuan dari penelitian adalah untuk memvalidasi tingkat kepuasan pengguna akhir dalam konteks penggunaan internet banking dan mengetahui faktor utama yang berkontribusi terhadap level kepuasan pengguna internet banking di India. Peneliti membuat survey kuesioner dengan 387 tanggapan. Hasil yang didapat dalam penelitian yaitu pada dimensi "Format" ditemukan faktor tertinggi dan pada dimensi "Content" ditemukan faktor terendah dari lima dimensi yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian lain dilakukan oleh Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya dengan penelitian berjudul *Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery Sistem (Bds) Pada Layanan Teller Cash Recycler (Tcr) Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Iso/Iec 12207:2008 Pada Perusahaan Bank Di Indonesia (2018)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dari pengaruh kepuasan pengguna akhir terhadap BDS pada layanan TCR dengan menggunakan metode EUCS pada salah satu perusahaan bank swasta di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (mixed methods), dimana dalam penelitian ini memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil yang diperoleh ada lima komponen EUCS yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem BDS yaitu komponen *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, *Timeliness* dan *Sistem Reliability*. Hasil analisa diidentifikasi dikorelasikan dengan hasil kuisisioner, hasil wawancara dan ISO 12207:2008 untuk dijadikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan untuk pengembangan sistem BDS.

Penelitian lain terkait dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) juga dilakukan oleh Muhammad Syarif Hartawan dengan judul *Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom (2017)*. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi android menggunakan metode EUCS pada aplikasi android *Sciencom*. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepada pengguna aplikasi android yang kemudian diolah secara statistik dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel independen (indikator) EUCS, terdiri atas *Content* (Isi), *Format* (laporan), *Accuracy* (ketepatan), *Timeliness* (kecepatan waktu penyajian), *Ease of use* (mudah digunakan), yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi android. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap desain user interface secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju dan merasa puas menggunakan aplikasi android, dengan nilai persentase sebesar 92,5%.

Rr Rieka F. Hutami dan Dhea ratna Camila pada tahun 2016 melakukan penelitian menggunakan metode EUCS. Tujuan Penelitian tersebut untuk melihat tingkat kepuasan pengguna disalah satu sistem informasi PT. TLK yaitu sistem TCS, dimana pengguna sistem TCS merupakan pelanggan internal dari PT. TLK. Hasil pengumpulan data diolah dengan menggunakan analisis deskriptif statistic dan analisis tingkat kepuasan. Pengolahan data menggunakan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dapat menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kinerja sistem TCS saat ini dan menganggap bahwa kinerja sistem TCS tersebut sangat penting untuk ditingkatkan. Dengan penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapatkan variabel dengan nilai kinerja dan harapan paling rendah yaitu pada variabel *Ease of use*.

Selain penelitian yang dilakukan di PT. TLK pada sistem TSC terdapat penelitian yang dilakukan oleh Tristanto Ariaji, Ema Utami dan Andi Sunyoto pada tahun 2014 yang berjudul *Evaluasi Sistem Informasi Yang Dikembangkan Dengan Metodologi Extreme Programming*. Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah wawancara dan Angket (questionnaire). Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi peminjaman alat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) guna mengukur kepuasan pengguna akhir sebagai indikator keberhasilan sistem. Tingkat keberhasilan sistem informasi peminjaman alat laboratorium diukur menggunakan EUCS pada level puas sehingga dapat disimpulkan sistem informasi peminjaman alat adalah berhasil.

2.2 Profil Organisasi

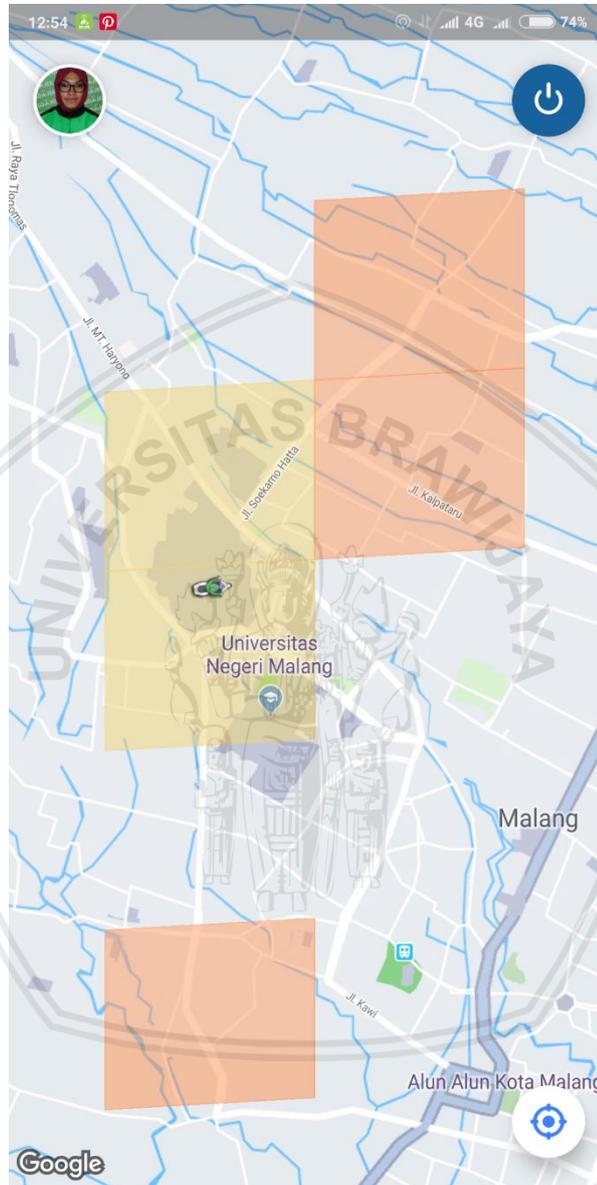
PT. XYZ adalah perusahaan yang berdiri sejak tahun 2010 sebagai social entrepreneur inovatif untuk mendorong perubahan sector transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Didirikan pertama kali di Jakarta menyebabkan PT. XYZ berkembang pesat. Manajemen PT. XYZ menerapkan sistem bagi hasil dengan kurang lebih 900.000 mitra atau yang biasa disebut dengan *Driver* PT. XYZ (Bohang, 2017). PT. XYZ bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Terdapat 50 kota tempat beroperasinya PT. XYZ di Indonesia yaitu, Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura.

2.2.1 Antarmuka Aplikasi *Driver* PT. XYZ

Bagian ini akan menjelaskan antarmuka aplikasi *Driver* PT. XYZ yang memiliki beberapa fungsi yang berbeda.

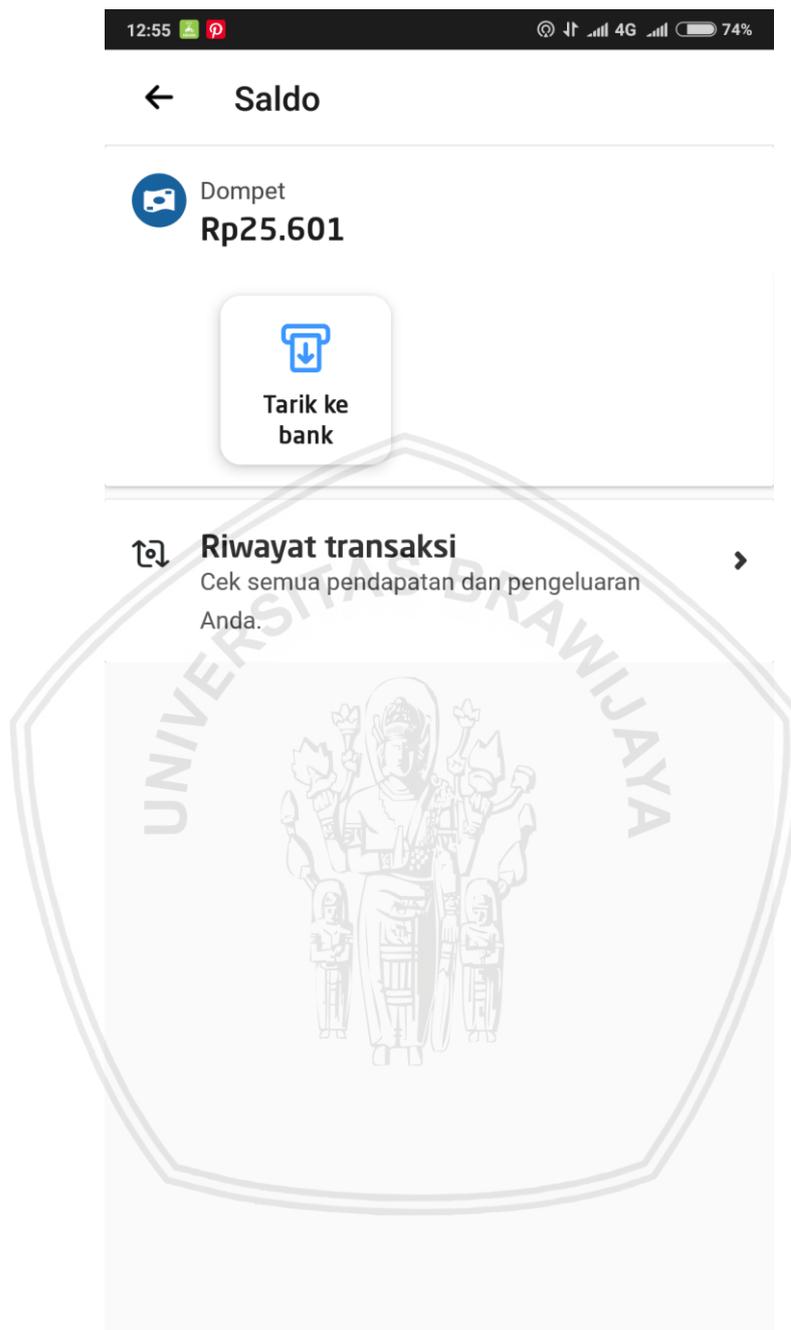
1. Halaman Beranda



Gambar 2.1 Halaman Beranda aplikasi *Driver* PT. XYZ

Antarmuka di Gambar 2.1 merupakan tampilan Beranda aplikasi *Driver* PT. XYZ dan juga menampilkan posisi *driver* pada peta. Terdapat perbedaan warna yang tertera pada peta yang menunjukkan bahwa pada lokasi tersebut terjadi lonjakan pemesanan pada aplikasi *driver* PT. XYZ. Pada beranda pun terdapat tombol untuk mengaktifkan akun atau pun menonaktifkan akun pada bagian atas yang digunakan saat ingin melakukan pekerjaan.

2. Halaman Saldo *Driver*



Gambar 2.2 Halaman Saldo *Driver* PT. XYZ

Antarmuka pada Gambar 2.2 menampilkan jumlah saldo yang dimiliki oleh *Driver* PT. XYZ. Terdapat 2 menu yaitu Tarik ke Bank yang berfungsi untuk menarik saldo pada aplikasi yang akan dipindahkan pada nomor rekening bank yang telah didaftarkan pada saat pendaftaran PT. XYZ, serta menu Riwayat Transaksi yang berfungsi untuk melihat penambahan ataupun pengurangan saldo sesuai dengan pekerjaan yang telah diselesaikan.

3. Halaman Performa



Gambar 2.3 Halaman Performa aplikasi *Driver* PT. XYZ

Antarmuka pada Gambar 2.3 adalah halaman Performa yang bertujuan untuk menampilkan point yang telah didapatkan oleh *driver* yang dapat menjadi acuan *driver* sebagai target point untuk mendapatkan bonus dari aplikasi *driver* PT. XYZ. Pada halaman Performa *Driver* PT. XYZ juga menampilkan Menu Penilaian yang berfungsi untuk menampilkan penilaian dari customer berdasarkan kesesuaian waktu dan kendaranaan serta pelayanan yang diberikan oleh *driver*.

4. Halaman Bantuan



Gambar 2.4 Halaman Bantuan aplikasi *Driver* PT. XYZ

Antarmuka pada Gambar 2.4 menampilkan Informasi Bantuan untuk seluruh *Driver* PT. XYZ yang mengalami kendala pada saat menggunakan Aplikasi. Menu-menu tersebut menampilkan sebuah informasi yang memudahkan *driver* untuk memahami penggunaan Aplikasi *Driver* PT. XYZ.

2.3 End User Computing Satisfaction

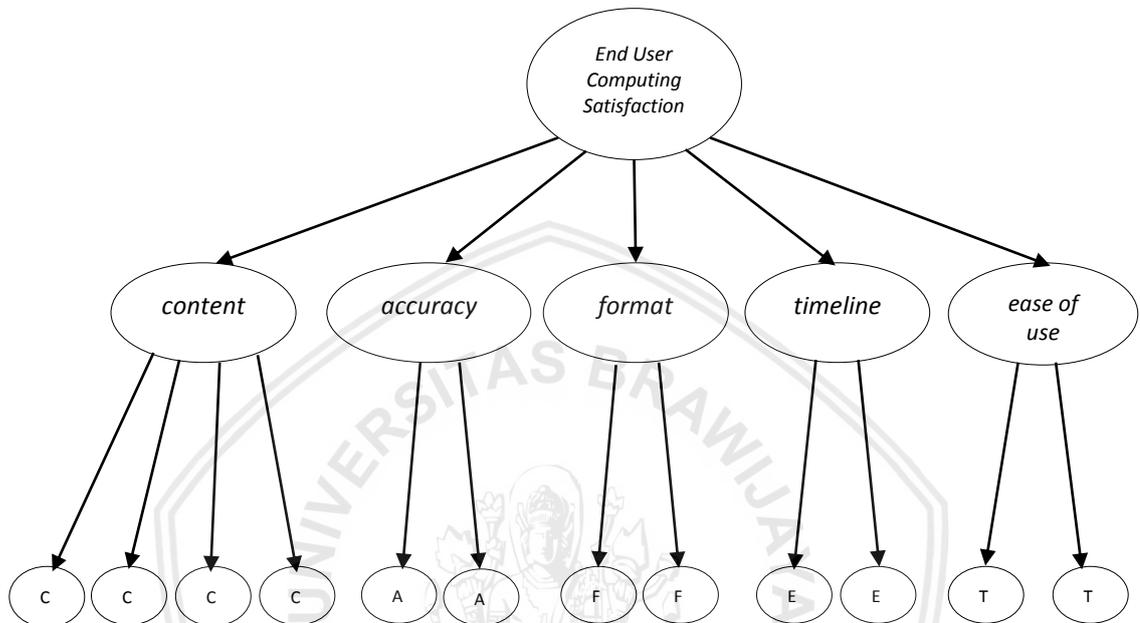
Menurut Doll dan Torzadeh definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam sebuah sistem informasi adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi. Beberapa penelitian melakukan keseluruhan evaluasi dari sebuah sistem informasi dimana peneliti menganggap pengguna akhir merupakan factor yang dapat membangun sistem informasi menjadi lebih baik. Pengukuran kepuasan pengguna sistem ini dilakukan dengan cara membandingkan persepsi harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi (Arthur et al, 2008). Model EUCS ini telah dikembangkan oleh Doll & Tokzadeh. Evaluasi dengan model EUCS ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap suatu bidang teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, *format*, waktu dan penggunaan dari sebuah sistem. Model ini telah diuji oleh peneliti lain untuk menguji realibilitas dan hasilnya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan meskipun alat ini diterjemahkan ke dalam berbagai bahasa yang berbeda.

Model EUCS ini telah digunakan penelitian di Taiwan oleh McHaney et al.(2002) yang menyebutkan bahwa instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torzkadeh pada pengguna akhir dari suatu aplikasi menemukan bahwa instrumen tersebut valid dan dapat diandalkan. Penelitian lain menerapkan instrumen EUCS ini pada sistem belanja *online*. Dalam penelitian tersebut pembeli *online* memiliki banyak peran seperti sebagai customer toko *online* tersebut dan sebagai pengguna akhir dari sistem. Mereka mempelajari kepuasan pengguna akhir dari prespektif komputasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa EUCS adalah sebuah desain multifaset yang terdiri dari lima subskala konten, akurasi, *format*, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Kepuasan pengguna akhir dari suatu aplikasi dibangun melalui sebuah riset tingkah laku. Mengukur dan meneliti kepuasaan pengguna akhir merupakan dorongan ataupun keinginan suatu manajemen perusahaan untuk meningkatkan produktifitas sebuah sistem informasi. Pemanfaatan sistem informasi secara langsung dapat dihubungkan dengan perasaan kepuasan pengguna akhir sebuah sistem informasi.

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pengguna suatu aplikasi berhubungan erat dengan sikap dari pengguna terhadap penggunaan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna aplikasi dibangun melalui tingkah laku dalam sebuah sistem informasi. Kesesuaian harapan pengguna akhir suatu sistem informasi di presepsikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi tertentu oleh pengguna yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. Kepuasan pengguna akhir dapat dievaluasi baik dari sisi pengguna primer maupun sekunder. Kepuasan informasi pengguna suatu aplikasi berfokus pada peran utama dan tidak bergantung pada suatu informasi aplikasi tersebut. Penilaian kepuasan tersebut dapat dilihat dari lima prespektif/variabel yakni isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), *format* (*format*), waktu (*timeliness*) serta kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*).

2.4 Dimensi End User Computing Satisfaction

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menekankan evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi (Arthur et al, 2008). Dimensi yang ada dalam EUCS terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) serta kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*)



Gambar 2.5 Instrument EUCS Doll and Torkzadeh (Doll&Torkzadeh,1998)

Gambar diatas merupakan pengelompokan *instrument* EUCS berdasarkan 5 kategori yang ada. Instrumen-instrumen menurut Doll&Torkzadeh, yaitu:

- C.1 Aplikasi sistem memberikan informasi yang tepat sesuai dengan yang anda butuhkan?
- C.2 Apakah isi informasi yang dihasilkan sistem memenuhi kebutuhan anda?
- C.3 Apakah sistem memberikan laporan sesuai dengan yang anda butuhkan?
- C.4 Apakah sistem memberikan informasi yang cukup sesuai dengan yang anda butuhkan?
- A.1 Apakah sistem ini akurat?
- A.2 Apakah anda puas dengan akurasi sistem?
- F.1 Apakah menurut anda hasil disajikan dalam *format* yang berguna?
- F.2 Apakah informasi yang dihasilkan sistem jelas?
- E.1 Apakah sistem ini ramah pengguna?
- E.2 Apakah sistem mudah digunakan?

T.1 Apakah anda menerima informasi yang anda butuhkan tepat waktu?

T.2 Apakah sistem menyediakan informasi terbaru?

Berikut ini adalah penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Arthut et al, 2008):

2.4.1 Content (Isi)

Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi-informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna akhir dari sebuah aplikasi dan tidak memiliki kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Informasi merupakan sebuah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima informasi tersebut dan bermanfaat bagi pengambil keputusan saat ini atau pun saat mendatang. Dalam penelitian Bijith Marakarkandy dan Nilay Yajnik menyebutkan bahwa konten adalah informasi yang disajikan kepada audiens dengan tujuan tertentu melalui sebuah perantara. Informasi yang lengkap tentang produk ataupun layanan yang ada pada web atau sistem tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada aplikasi *driver* PT. XYZ variabel *content* merupakan variabel yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna seperti informasi saldo *driver*, riwayat perjalanan yang telah diselesaikan oleh *driver* serta informasi-informasi lain yang berhubungan dengan aplikasi *driver* PT. XYZ.

2.4.2 Accuracy (Keakuratan)

Keakuratan yang dimaksud adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data. Informasi yang diberikan atau yang terdapat pada aplikasi juga harus sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir, selain terjamin keakuratannya juga terjamin pembaharuannya.

Pada aplikasi *driver* PT. XYZ variabel *accuracy* adalah alat untuk mengukur keakuratan informasi apakah informasi yang ditampilkan sudah sesuai. Seperti menampilkan informasi harga produk yang tertera pada aplikasi sudah sesuai dengan tagihan yang telah dibayarkan. Keakuratan dari penggunaan aplikasi *driver* sangat penting saat memberikan informasi penjemputan customer, dimana titik jemput atau pun titik antar *driver* sangat diperlukan dengan keakuratan yang sama dengan yang diinputkan oleh customer. Keakuratan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi juga menjadi catatan bahwa perlunya penilaian terhadap aplikasi oleh pengguna aplikasi.

2.4.3 Format (Format)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna. *Format* atau bentuk susunan dari suatu aplikasi juga mempengaruhi skala kepuasan pengguna. Informasi yang ditampilkan dalam sebuah *format* aplikasi harus dalam bentuk yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna.

Penggunaan desain interface pada aplikasi *driver* PT. XYZ ini dibuat sesederhana mungkin, sehingga aplikasi ini dapat digunakan oleh semua kalangan dari anak muda maupun orang tua. Tampilan yang memudahkan penggunaannya untuk menggunakan aplikasi tersebut dapat menjadi sebuah skala kepuasan penggunaan sebuah aplikasi.

2.4.4 Ease of use (Kemudahan dalam menggunakan sistem)

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting (Bijith dan Nalay, 2013:441). Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir. Variabel ini telah banyak digunakan dan mempengaruhi sikap terhadap teknologi dan penggunaan. variabel *ease of use* ini berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem informasi.

Variabel *ease of use* yang diterapkan pada aplikasi *driver* akan menjelaskan seberapa mudah aplikasi *driver* tersebut digunakan. Kemudahan yang dimaksud adalah ketika pengguna aplikasi dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaan dalam sekali transaksi.

2.4.5 Timeliness (Ketepatan Waktu)

Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time. Setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna aplikasi akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu terlalu lama. Ketika sebuah informasi tidak tersedia saat dibutuhkan atau tersedia setelah sekian waktu setelah pelaporan maka informasi tersebut tidak memiliki nilai untuk tindakan selanjutnya. Bailey dan Person (1983) dalam Bijith dan Nalay menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan ketersediaan dari output informasi pada waktu yang tepat untuk pengguna aplikasi. Pada beberapa penelitian tentang *timeliness* menyatakan bahwa penundaan sistem atau waktu tunggu sistem merespon permintaan pengguna memiliki efek pada kinerja pengguna.

2.5 Uji Kualitas Instrumen

Terdapat 2 pengujian yang dilakukan sebelum kuesioner disebar, yaitu:

2.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas perlu dilakukan sebelum instrument penelitian digunakan untuk mengumpulkan data. Hal ini digunakan untuk memperoleh data yang valid dari instrument yang valid. Menurut sugiyono (2016) hasil penelitian dikatakan valid jika terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan suatu skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas memiliki manfaat untuk mengetahui apakah item-item yang ada dalam kuesioner benar-benar dapat mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Secara teknis pengujian validitas akan lebih mudah jika memiliki kisi-kisi instrument penelitian. Dalam kisi-kisi instrument penelitian terdapat variabel yang akan diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir/item pernyataan atau pertanyaan yang dijabarkan per indikator. Dengan adanya kisi-kisi instrument maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016) instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama, akan mendapat data yang mirip bahkan cenderung sama. Alat ukur dapat diandalkan apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali dan memberikan hasil yang tidak berbeda jauh, sehingga uji reliabilitas harus dilakukan agar dapat diketahui apakah suatu alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan atau tidak.

Setelah instrument di uji validitasnya maka langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas. Imam Ghazali (2011) mengemukakan bahwa pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: seseorang akan diberikan pertanyaan yang sama didalam waktu yang berbeda, dan selanjutnya dilihat apakah orang tersebut tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: pengukuran dilakukan hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukur korelasi antar jawaban dan pertanyaan.

2.6 Populasi

Didalam KBBI populasi adalah sekelompok orang, benda atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Misalnya, bila CEO sebuah perusahaan komputer ingin mengetahui jenis strategi periklanan yang dipakai oleh perusahaan-perusahaan komputer di kota Surabaya, maka semua perusahaan

komputer yang berada di kota tersebut akan menjadi populasi. Populasi bukan hanya orang tetapi objek dan benda-benda alam yang lain dapat dijadikan populasi. Populasi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek yang akan diteliti. Populasi dengan segala batasnya harus didefinisikan secara jelas, sehingga generalisasi hasil penelitian dapat dirumuskan secara akurat.

2.7 Sampel

Sampel (*sample*) adalah sebagian dari populasi yang nantinya dapat ditarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian (Sekaran, 2006). Sampel yang akan diteliti dapat menggambarkan karakteristik populasinya. Misalnya 100 anggota diambil dari populasi 500 pekerja paruh waktu, maka 100 anggota tersebut menjadi sampel untuk penelitian. Sehingga dari 100 anggota tersebut peneliti akan menarik kesimpulan mengenai populasi 500 pekerja paruh waktu. Sementara pengambilan sampel atau yang biasa disebut teknik sampling dilakukan dengan cara proses pemilihan dari sejumlah elemen yang diperlukan dari populasi (Sugiyono, 2014).

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi yaitu Teknik Solvin jika populasi diketahui, yaitu dengan Persamaan 2.1 berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.1)$$

Berdasarkan Persamaan n adalah sampel, N adalah populasi dan e adalah perkiraan tingkat kesalahan.

Selanjutnya pada tahap ini dilakukan penentuan Responden. Responden adalah orang yang menjawab pertanyaan yang diberikan peneliti dapat berupa tanggapan atau pendapat yang diketahui orang tersebut terhadap suatu hal.

Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan cara tak acak/non random atau dengan kata lain sering disebut *non-probability sampling*, yaitu cara pemilihan elemen untuk menjadi anggota sampel namun setiap elemen tidak mendapat kesempatan yang sama. Dan menggunakan jenis sampling *convenience sampling* yaitu pemilihan sampel sesuai dengan keinginan peneliti (Anandya & Suprihhadi, 2005). Sampling ini biasanya digunakan untuk riset eksplanatory atau uji coba kuesioner, penggunaannya terbatas untuk situasi tertentu. *Convenience sampling* didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan mendapatkannya (sampel terpilih karena ada pada tempat dan waktu yang tepat). Seperti contoh mengambil sampel pada orang yang dijumpai di jalan/yang rumahnya paling dekat/terjangkau.

2.8 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistic yang memiliki fungsi yaitu untuk pengumpulan data, menyajikan data, penentuan nilai-nilai statistika ataupun pembuatan diagram atau gambar mengenai suatu hal, dimana data disajikan

dalam bentuk yang mudah dipahami dan dibaca (subagyo, 2012). Statistika deskriptif menggambarkan atau memberikan penjelasan atau suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistic deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok responden. Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemutusan data dan teknik persebaran data. Pemutusan data untuk mengukur gejala pusat (tendency central). Untuk mengetahui gejala pusat dari kelompok dengan cara mengetahui mean, modus, dan median. Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai dari rata-rata kelompok. Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok. Sedangkan median merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disesuaikan urutannya dari nilai terkecil ke nilai terbesar atau dari nilai terbesar ke nilai terkecil.

Persebaran data didasarkan pada tingkat variasi yang terjadi pada kelompok. Untuk mengetahui variasi kelompok data aka dilakukan dengan cara melihat varian dan standar devisiai kelompok. Pemusatan data dianalisis dengan menggunakan mean, median, modus. Persebaran data dianalisis dengan standar deisiasi dan varian. Mean diukur menggunakan Persamaan 2.2 sebagai berikut.

$$x = \frac{x_1+x_2+\dots+x_n}{n} \quad (2.2)$$

x adalah mean. x_1 adalah nilai sampel ke-1. n adalah jumlah data. Mean adalah rata-rata. Median diukur menggunakan persamaan 2.3 untuk data ganjil dan persamaan untuk data genap

$$Me = x \frac{n+1}{n} \quad (2.3)$$

$$Me = \frac{1}{2} \left(x \left(\frac{n}{2} \right) + x \left(\frac{n}{2} + 1 \right) \right) \quad (2.4)$$

x adalah nilai data median yang berada di tengah-tengah dari sekupulan data. Modus adalah nilai yang paling sering muncul atau yang frekuensinya paling tinggi. Modus tidak dihitung dengan persamaan, namun hanya dilakukan dengan pengamatan. Varian diukur menggunakan persamaan 2.5.

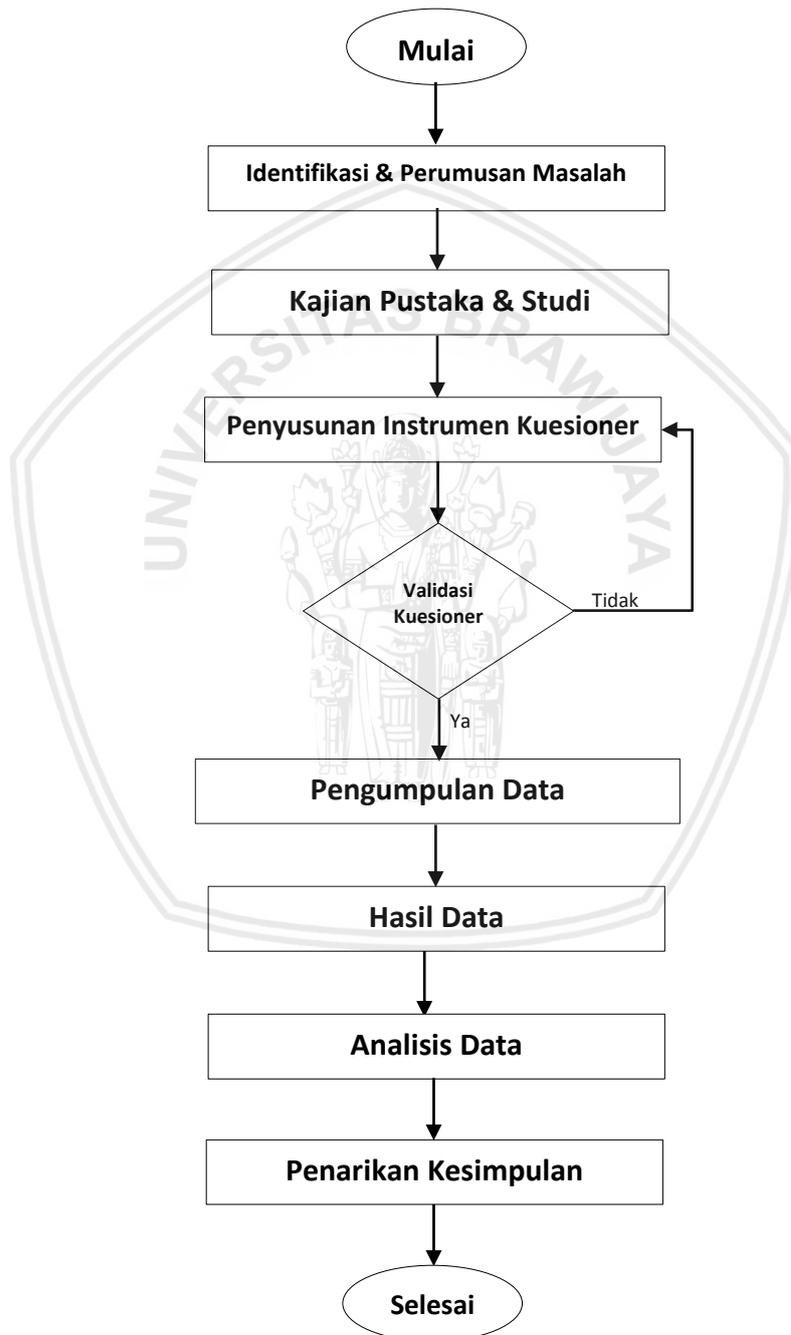
$$\sigma^2 = \frac{\sum xi - \mu}{n} \quad (2.5)$$

Varian populasi = σ (tho), varian sampel = s , μ adalah rata-rata populasi, n adalah total jumlah populasi. Varian adalah nilai yang menunjukkan tingkat variasi kelompok data. Simpangan baku (standar devisiasi) adalah akar dari varian. Standar devisiasi diukur menggunakan Persamaan 2.6

$$s = \sqrt{\sum_1^n = 1 \left(\frac{x_1 - x_1}{n-1} \right)^2} \quad (2.6)$$

BAB 3 METODOLOGI

Metodologi penelitian merupakan kumpulan cara atau metode sistematis untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian yang mengambil studi kasus pada pengguna Aplikasi *Driver* PT. XYZ. Gambar 3.1 berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Tahapan ini merupakan sebuah fase yang mempunyai aktivitas mengembangkan rencana analisis sebuah aplikasi dan dokumen perencanaan lainnya. Memberikan dasar untuk memperoleh sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai solusi. Pada tahap ini dilakukan identifikasi persoalan atau masalah yang akan menjadi alasan pelaksanaan penelitian dan perumusan masalah penelitian. Untuk menentukan perumusan masalah harus berdasarkan fakta-fakta dan latar belakang penelitian.

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Adapun yang menjadi data kualitatif dalam penelitian ini yaitu data yang bersumber dari hasil pengumpulan data yang diinterpretasikan ke dalam kata-kata sehingga tersusun penelitian ini. Data kualitatif bertujuan untuk membuat pemaparan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat pada objek penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Sedangkan data kuantitatif yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Metode pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner dan wawancara.

3.2 Kajian Pustaka dan Studi Literatur

Hal yang kedua dilakukan adalah melakukan studi literatur dan mengkaji pustaka dari penelitian sebelumnya yang mempunyai topik yang sama dengan penelitian ini. Sumber data dapat diambil dari buku yang berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sebuah aplikasi. Data diambil dengan cara membaca, meringkas, membuat kesimpulan dari sumber data dan data juga diambil dari internet agar memperoleh teori ilmiah yang melandasi penelitian. Pembuatan metode penelitian dilakukan dengan mencari referensi dari penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian yang digunakan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya dengan penelitian berjudul *Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery Sistem (Bds) Pada Layanan Teller Cash Recycler (Tcr) Menggunakan End User Computing Satisfaction (EuCs) Dan Iso/Iec 12207:2008 Pada Perusahaan Bank Di Indonesia (2018)*. Penulis juga memiliki penelitian pendukung yang menunjang instrument penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Syarif Hartawan dengan judul *Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom (2017)*, Tristanto Ariaji, Ema Utami dan Andi Sunyoto pada tahun 2014 yang berjudul *Evaluasi Sistem Informasi Yang Dikembangkan Dengan Metodologi Extreme Programming*.

3.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner dan Pengujian Kuesioner

Pada tahap ini akan dibuat kuesioner dengan menggunakan dimensi sesuai dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Setiap indikator memiliki beberapa pernyataan yang dapat menunjang keberhasilan dalam pembuatan kuesioner. Setelah kuesioner tersusun dan memperoleh perbaikan dan rekomendasi dari ahli, dilakukan pengujian validitas konstruk. Validitas konstruk adalah kelengkapan dari definisi operasional dari variabel untuk dipakai dalam penelitian. Pilot tes dilakukan pada 30 responden untuk menguji cobakan kuesioner. Jumlah responden yang diambil dari sebagian populasi dianggap sudah cukup yang bertujuan untuk pendahuluan dalam melakukan survey. Tabel r yang digunakan dalam uji validitas ini adalah 0,349 karena sampel yang digunakan sebesar 30. Jika r hitung lebih besar sama dengan r table maka pernyataan dikatakan valid begitu pula sebaliknya jika r hitung lebih kecil sama dengan r table maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid. Pernyataan yang tidak valid akan di hapus dan tidak dimasukkan kedalam kuesioner (Priyatno, 2010).

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan persamaan yang telah dituliskan. Pernyataan reliable diketahui dari nilai alpha. Jika nilai alpha lebih dari sama dengan 0,7 maka artinya reliable atau mencukupi dan jika alpha lebih dari 0,8 maka seluruh item konsisten reliable secara internal karena reliabilitasnya sangat kuat. Jika alpha antara 0,5 hingga 0,7 maka reliabilitas tersebut merupakan reliabilitas moderat dan jika alpha kurang dari sama dengan 0,5 maka termaksud reliabilitas rendah yang berarti satu atau beberapa item tidak reliable (Putra, Sholeh et al, 2014). Dari hasil uji kuesioner yang telah didapatkan bahwa pengujian kuesioner ini dilakukan dengan dua tahap uji yaitu uji validitas isi dan uji validitas konstruk. Pengujian validitas isi dilakukan oleh ahli dan dilakukan perbaikan hasil uji yang dituliskan pada tabel:

Tabel 3.1 Validitas Isi

No	Pernyataan	Keterangan	Perbaikan
1	Aplikasi <i>driver</i> menyediakan informasi laporan riwayat transaksi yang sesuai dengan yang saya kerjakan	Tidak Valid	Aplikasi <i>driver</i> menyediakan informasi laporan riwayat transaksi yang sesuai
2	Saya selalu mudah menggunakan aplikasi <i>driver</i> dalam menyelesaikan transaksi pada setiap orderan	Tidak Valid	Saya selalu mudah mengingat cara menyelesaikan transaksi orderan pada aplikasi <i>driver</i>
3	Saya selalu mudah dalam mencari informasi penjual makanan yang customer inginkan	Tidak Valid	Saya merasa penggunaan aplikasi <i>driver</i> sesuai dengan tujuan saya

Para ahli memberikan agar pernyataan seperti di tabel tersebut disesuaikan dengan perbaikan yang sudah dituliskan. Terdapat juga pernyataan yang harus dihapus pada variabel *Accuracy* dan *timeliness* karena pernyataan tersebut sudah terwakili dengan pernyataan sebelumnya pada variabel tersebut. Pada kuesioner ini terdapat 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use* dan *Timeliness*. Variabel tersebut berkembang menjadi 9 indikator dan di jabarkan menjadi 18 Pernyataan.

Pengujian validitas konstruk dilakukan dengan melakukan pilot tes. Pilot tes yang telah dilakukan menghasilkan nilai validitas item dan nilai reliabilitas. Validitas item dihasilkan dengan cara mencari nilai korelasi dengan menggunakan persamaan dengan batas nilai valid adalah 0,349. Pengujian realibilitas dihasilkan dengan cara menilai alpha (α) pada 5 variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use* dan *Timeliness* menggunakan persamaan. Uji reliabilitas merupakan alat ukur dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur dapat dipergunakan untuk pengukuran pada waktu dan tempat yang berbeda (konsistensi) dan batas nilai reliabilitas adalah 0,60. Penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk menguji konsistensi internal dari *item-item* dengan kemungkinan jawaban yang berbeda-beda. Hasil analisis validitas item ditunjukkan pada penjelasan berikut:

1. Variabel *Content*

a) Uji Validitas

Tabel 3.2 Validitas *Content*

No	Kode Item	r_{hitung}	r_{tabel} 5% (30)	Keterangan
1	C1	0.792	0.349	VALID
2	C2	0.798	0.349	VALID
3	C3	0.843	0.349	VALID
4	C4	0.708	0.349	VALID
5	C5	0.868	0.349	VALID
6	C6	0.773	0.349	VALID

Berdasarkan hasil tabel 3.2 uji validitas variabel *content* menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan semua pernyataan dalam variabel *content* dapat digunakan dalam kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas *Content*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,885	6

Hasil dari Uji reliabilitas tabel 3.3 menunjukkan cronbach's alpha 0,885 dengan 6 items yang dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan sudah konsisten dan berada diatas batas reliabilitas.

2. Variabel *Accuracy*

a) Uji Validitas

Tabel 3.4 Uji Validitas *Accuracy*

No	Kode Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (30)}$	Keterangan
1	A1	0.920	0.349	VALID
2	A2	0.896	0.349	VALID

Berdasarkan hasil tabel 3.4 uji validitas variabel *accuracy* menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan semua pernyataan dalam variabel *accuracy* dapat digunakan dalam kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 3.5 Reliabilitas *Accuracy*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,784	2

Hasil dari Uji reliabilitas tabel 3.5 menunjukkan cronbach's alpha 0,784 dengan 2 items yang dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan sudah konsisten dan berada diatas batas reliabilitas.

3. Variabel *Format*

a) Uji Validitas

Tabel 3.6 Uji Validitas *Format*

No	Kode Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (30)}$	Keterangan
1	F1	0.669	0.349	VALID
2	F2	0.897	0.349	VALID
3	F3	0.866	0.349	VALID

Berdasarkan hasil tabel 3.6 uji validitas variabel *format* menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan semua pernyataan dalam variabel *format* dapat digunakan dalam kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 3.7 Uji Reliabilitas *Format*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,749	3



Hasil dari Uji reliabilitas tabel 3.7 menunjukkan cronbach's alpha 0,749 dengan 3 item yang dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan sudah konsisten dan berada diatas batas reliabilitas.

4. Variabel *Ease of use*

a) Uji Validitas

Tabel 3.8 Validitas *Ease of use*

No	Kode Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (30)}$	Keterangan
1	E1	0.814	0.349	VALID
2	E2	0.903	0.349	VALID

Berdasarkan hasil tabel 3.8 uji validitas variabel *ease of use* menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan semua pernyataan dalam variabel *ease of use* dapat digunakan dalam kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas *Ease of use*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,735	2

Hasil dari Uji reliabilitas tabel 3.9 menunjukkan cronbach's alpha 0,735 dengan 2 item yang dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan sudah konsisten dan berada diatas batas reliabilitas.

5. Variabel *Timeliness*

a) Uji Validitas

Tabel 3.10 Uji Validitas *Timeliness*

No	Kode Item	r_{hitung}	$r_{tabel\ 5\% (30)}$	Keterangan
1	T1	0.898	0.349	VALID
2	T2	0.850	0.349	VALID
3	T3	0.845	0.349	VALID
4	T4	0.774	0.349	VALID
5	T5	0.832	0.349	VALID

Berdasarkan hasil tabel 3.10 uji validitas variabel *timeliness* menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan semua pernyataan dalam variabel *timeliness* dapat digunakan dalam kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tabel 3.11 Uji Reliabilitas *Timeliness*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,892	5

Hasil dari Uji reliabilitas tabel 3.11 menunjukkan cronbach's alpha 0,892 dengan 5 item yang dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan sudah konsisten dan berada diatas batas reliabilitas.

3.4 Pengumpulan Data

Tahap Pengumpulan Data merupakan sebuah tahapan dimana peneliti menentukan populasi yang akan digunakan, sampel yang akan digunakan, menentukan teknik sampling serta menentukan jumlah sample. Pengumpulan data pada penelitian ini diambil dari kuesioner yang disebarakan melalui media social whatsapp dan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan hasil yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang didapatkan merupakan data kuantitatif dimana data tersebut akan diolah menggunakan analisis statistic dekriptif. Analisis statistic deskriptif digunakan untuk medeskripsikan keadaan pemusatan data dan penyebran data pada setiap indikator. Pada penelitian ini menggunakan statistic parametik dimana analisisnya didasarkan pada parameter statistika. Nilai parameter berupa bilangan yang menunjukkan sifat dan keadaan populasi atau nilai konstanta yang seadng diteliti. Sifat data dapat dihitung dengan rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standard deviasi*), dan varian. Kelebihan statistik parametik adalah kesimpulan yang diperoleh lebih kuat dibandingkan dengan kesimpulan yang diperoleh dari analisis yang menggunakan statistic non-parametik.

Setelah melakukan pengumpulan hasil kuesioner kemudian pengkatagorian *mean*. Nilai mean diubah menjadi persentase sebelum dikategorikan. Pengkatagorian disuguhkan pada table 3.12

Tabel 3.12 Nilai Kategori

Persentase	Katageri
$75,01 < x \leq 100$	Sangat Tinggi
$58,38 < x \leq 75,01$	Tinggi
$41,66 < x \leq 58,34$	Kurang
$24,99 < x \leq 41,66$	Rendah
$0 < x \leq 24,99$	Sangat Rendah

Table 3.12 merupakan nilai kategori. Nilai 75,01% kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari 100%, merupakan kategori Sangat Tinggi. Nilai 58,38 kurang dari mean, nilai mean kurang dari sama dengan 75,01 merupakan kategori Tinggi. Nilai 41,66% kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari sama dengan 58,34% merupakan kategori Kurang. Nilai 24,99% kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari sama dengan 41,66% merupakan kategori Rendah. Nilai 0 kurang dari nilai mean, nilai mean kurang dari sama dengan 24,99% merupakan kategori Sangat Rendah.

3.5 Pembahasan

Pada tahap ini penulisan melakukan pembahasan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan bagi PT. XYZ untuk melakukan perbaikan aplikasi. Pembahasan dilakukan pada setiap variable EUCS yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Selanjutnya memberikan rekomendasi pada setiap indikatornya yang diperlukan peningkatan perbaikan berdasarkan landasan teori.

3.6 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari penelitian ini. Penarikan kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan pada awal penelitian ini. Setelah diambil kesimpulan, lalu dituliskan saran yang ditujukan untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi dan menyempurnakan penelitian serta memberikan pertimbangan apabila akan melakukan penelitian selanjutnya.

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA

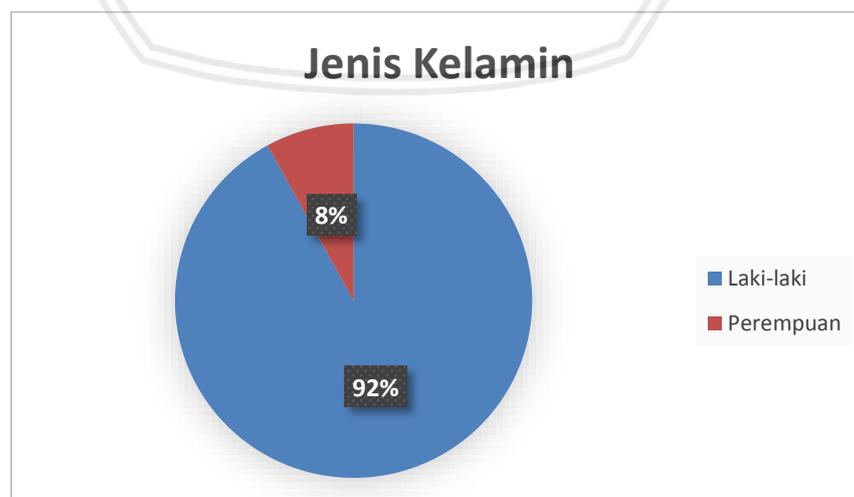
Dalam bab ini sebelum penulis melakukan analisis dengan data, penulis menjelaskan karakteristik responden yang telah diperoleh dari 100 responden. Kemudian penulis menggunakan metode analisis data statistic deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data. Metode statistic deskriptif dapat digambarkan dari pesebaran data dan pemusatan data. Pesebaran data dilihat dari mean, median, dan modus.

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan responden pengguna aplikasi *driver online* PT. XYZ dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner disebar melalui media social kelompok *driver online* dan langsung menemui *driver online* yang berada di jalan. Pengambilan jumlah sampel menggunakan teknik random sampling, alasan penggunaan teknik tersebut karena PT. XYZ memiliki kantor cabang yang bersifat homogen dan memiliki peluang besar untuk digunakan penelitian. Karakteristik responden berdasarkan beberapa kriteria, diantaranya seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

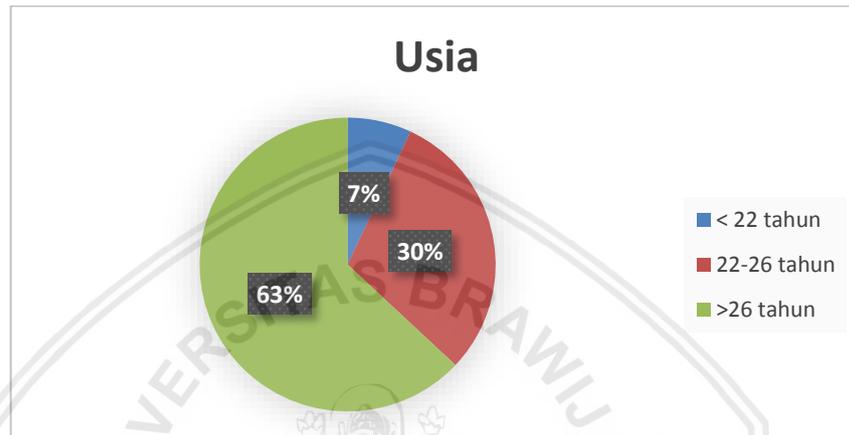
Pengguna aplikasi *driver* PT. XYZ terdiri dari laki-laki dan perempuan. Hasil dari analisa responden menunjukkan jumlah responden terbesar diwakili oleh responden Laki-laki yaitu sebesar 92% yang terdiri dari 92 orang berjenis kelamin Laki-laki dan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebesar 8 % yang terdiri dari 8 responden berjenis kelamin Perempuan. Hal ini memungkinkan karena pekerjaan sebagai *driver ojek online* dihabiskan di jalan raya, yang menyebabkan lebih banyak pengguna dari jenis kelamin Laki-laki dibandingkan dengan Perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ini ditunjukkan pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

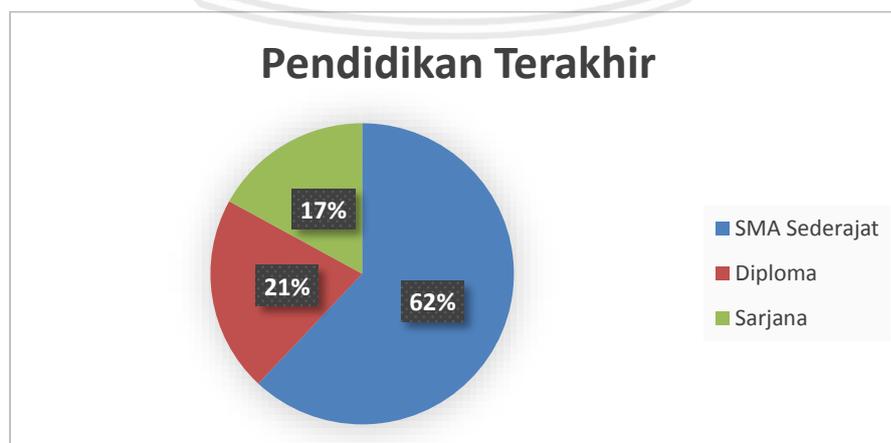
Gambar 4.2 menunjukkan bahwa pengguna sistem terbanyak berada pada rentang usia > 26 tahun yaitu sebesar 63 % atau sebesar 63 orang dari 100 responden. Kemudian responden berusia 22-26 tahun yaitu sebesar 30% yang artinya ada 30 orang yang menggunakan aplikasi *driver online* dalam usia 22-26 tahun. Responden <22 tahun sebesar 7% atau sebanyak 7 orang *driver ojek online*. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

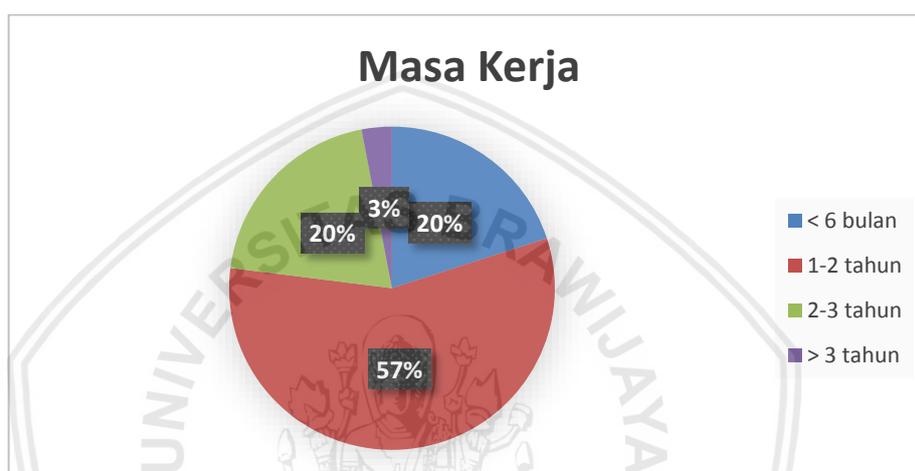
Pendidikan terakhir pada penelitian kali ini di bagi menjadi tiga yaitu, SMA Sederajat, Diploma, dan Sarjana. Pengguna aplikasi *driver ojek online* ini terbagi dari berbagai lulusan pendidikan yang berbeda. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.3 bahwa Pendidikan Terakhir SMA Sederajat mencapai 62% atau sebanyak 62 pengguna aplikasi *driver ojek online*. Responden yang memiliki pendidikan terakhir diploma sebesar 21% atau sebanyak 21 orang dan yang paling rendah dari pendidikan Sarjana yaitu 17% atau sebanyak 17 orang dalam 100 responden data yang didapatkan dalam penelitian ini.



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja pengguna aplikasi *driver* ojek *online* ini sama dengan lama penggunaan aplikasi dikarenakan pada awal melakukan pekerjaan *driver* langsung menggunakan aplikasi. Pada Gambar 4.4 menjelaskan bahwa dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 57 % atau sama dengan 57 orang menggunakan aplikasi *driver* 1-2 tahun, kemudian pengguna baru atau pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut kurang dari 6 bulan ada pada nilai 20% atau sebesar 20 orang. Pengguna lama 2 sampai 3 tahun sebesar 20% atau sebesar 20 orang dan pengguna yang menggunakan aplikasi lebih dari 3 tahun sebanyak 3% atau sebesar 3 orang.



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

4.2 Analisis Data

1. Content

Variabel *content* memiliki 3 indikator yaitu Relevansi, Kelengkapan, dan Kesesuaian yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator-indikator tersebut. Analisis data pada variabel *content* disajikan pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Content*

Indikator	Kode	Mean				Median	Modus	Std. Deviasi	
		Nilai		Persentase					
Relevansi	C1	4,32	4,25	86%	85%	4	4	0,65	0,695
	C2	4,18		84%		4	4	0,74	
Kelengkapan	C3	4,26	4,195	85%	84%	4	4	0,76	0,675
	C4	4,13		83%		4	4	0,59	
Kesesuaian	C4	4,11	4,155	82%	83%	4	4	0,69	0,68
	C6	4,2		84%		4	4	0,67	

Pada Tabel 4.1 menjelaskan bahwa pada indikator Relevansi memiliki nilai rata-rata mean 4,25 dengan persentase 85 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator relevansi memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator relevansi pada variabel *content* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjeleaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator relevansi menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa informasi yang tersedia diaplikasi berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator relevansi adalah 0,695 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

Pada indikator Kelengkapan memiliki nilai rata-rata mean 4,195 dengan persentase 84 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator Kelengkapan memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Kelengkapan pada variabel *content* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjeleaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator relevansi menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa semua informasi yang dihasilkan tersedia di aplikasi. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator relevansi adalah 0,675 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

Pada indikator Kesesuaian memiliki nilai rata-rata mean 4,155 dengan persentase 83 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator Kelengkapan memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Kesesuaian pada variabel *content* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjeleaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator Kesesuaian menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa sistem memberikan informasi yang sesuai. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator relevansi adalah 0,68 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

2. Accuracy

Variabel *accuracy* memiliki 1 indikator yaitu Akurat yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator tersebut. Analisis data pada variabel *accuracy* disajikan pada tabel 4.2:

Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Accuracy

Indikator	Kode	Mean				Median		Modus		Std. Deviasi	
		Nilai	Persentase								
Akurat	A1	3,41	3,46	68%	69%	4	4	4	4	1,015	1,002
	A2	3,51		70%		4		4		0,989	

Pada Tabel 4.2 menjelaskan bahwa pada indikator Akurat memiliki nilai rata-rata mean 3,46 dengan persentase 68%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator Akurat memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Akurat pada variabel *accuracy* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjeleaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator relevansi menunjukkan angka 4 yang bera

PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DRIVER OJEK ONLINE MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

(Studi Kasus: PT. XYZ)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Fifi Syammariyah Bawardi
NIM: 125150401111039

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
1 Agustus 2019
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI
NIK. 2012018604211001

Pembimbing II



Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom
NIK. 2016069006212001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP. 19740823 200012 1 001

ii

rti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa informasi yang tersedia diaplikasi tidak memiliki kesalahan. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator Akurat adalah 1,002 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

3. Format



Variabel *format* memiliki 1 indikator yaitu Interface yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator tersebut. Analisis data pada variabel *format* disajikan pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Format*

Indikator	Kode	Mean			Median	Modus	Std. Deviasi	
		Nilai	Persentase					
Interface	F1	4,08	82%	82%	4	4	0,614	0,702
	F2	4,04	81%		4	4	0,737	
	F3	4,12	82%		4	4	0,755	

Pada Tabel 4.3 menjelaskan bahwa pada indikator Interface memiliki nilai rata-rata mean 4,08 dengan persentase 82 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *Format* memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Interface pada variabel *Format* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjeleaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator interface menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa aplikasi menampilkan informasi dengan jelas menggunakan antar muka yang menarik, tidak melelahkan mata, mudah dipahami dan tidak membosankan. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator *interface* adalah 0,702 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

4. *Ease of use*

Variabel *ease of use* memiliki 2 indikator yaitu user friendly dan effectiveness yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator-indikator tersebut. Analisis data pada variabel *format* disajikan pada tabel 4.4:

Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Ease of use*

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus	Std. Deviasi
		Nilai	Persentase			
User Friendly	E1	4,06	81%	4	4	0,547
Effectiveness	E2	3,9	78%	4	4	0,745

Pada Tabel 4.4 menjelaskan bahwa pada indikator user friendly memiliki nilai rata-rata mean 4,06 dengan persentase 81%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator user friendly memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut

juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator user friendly pada variabel *Ease of use* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjelaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator user friendly menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa aplikasi memiliki kemudahan untuk dipelajari dan diingat. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator interface adalah 0,547 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

Pada indikator effectiveness memiliki nilai rata-rata mean 3,9 dengan persentase 78 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator effectiveness memiliki kategori Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Kelengkapan pada variabel *content* pun tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih responden adalah angka 4 yang menjelaskan bahwa banyak responden memilih jawaban Setuju. Nilai Modus pada indikator effectiveness menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa aplikasi *driver* ojek *online* ini dapat digunakan dengan efektif. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator relevansi adalah 0,745 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

5. *Timeliness*

Variabel *Timeliness* memiliki 2 indikator yaitu Ketepatan Waktu dan *Up to date* yang akan dilakukan analisis deskriptif pada indikator-indikator tersebut. Analisis data pada variabel *format* disajikan pada tabel 4.5:

Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel *Timeliness*

Indikator	Kode	Mean				Median	Modus	Std. Deviasi			
		Nilai		Persentase							
Ketepatan Waktu	T1	3,69	3,71	74%	74%	4	4	4	0,849	0,704	
	T2	3,49		70%		4			4		0,686
	T3	3,95		79%		4			4		0,577
<i>Up to date</i>	T4	4,07	3,92	81%	79%	4	4	4	0,59	0,64	
	T5	3,78		76%		4			4		0,69

Pada Tabel 4.5 menjelaskan bahwa pada indikator Ketepatan Waktu memiliki nilai rata-rata mean 3,71 dengan persentase 74%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator Ketepatan Waktu memiliki kategori Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator Ketepatan Waktu pada variabel *Timeliness* pun tinggi. Nilai Modus pada indikator Ketepatan Waktu

menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa aplikasi memiliki ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator ketepatan waktu adalah 0,704 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.

Pada indikator *Up to date* memiliki nilai rata-rata mean 3,92 dengan persentase 79 %. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata dari jawaban responden pada indikator *Up to date* memiliki kategori Sangat Tinggi. Berdasarkan hasil rata-rata tersebut juga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap indikator *Up to date* pada variabel *Timeliness* pun sangat tinggi. Nilai median pada hasil analisis menunjukkan angka 4 yang berarti rata-rata nilai tengah yang dipilih adalah Setuju. Nilai Modus pada indikator *Up to date* menunjukkan angka 4 yang berarti pada kuesioner yang disebarkan banyak responden yang memilih setuju bahwa sistem memberikan informasi yang tersedia pada aplikasi *up to date* atau tepat waktu. Rata-rata nilai standar deviasi pada hasil analisis indikator *Up to date* adalah 0,64 yang menjelaskan bahwa penyebaran data kuesioner memiliki kecenderungan setiap data berbeda dengan data lain.



BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Variabel *Content*

Content memiliki definisi sebagai sebuah isi dari suatu aplikasi yang berupa informasi yang akan disuguhkan dengan harapan dan tujuan tertentu. Informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna dari aplikasi tersebut dan tidak memiliki kekasalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Variabel *content* sangat penting karena sebuah isi dari suatu aplikasi sebaiknya memuat sebuah informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap isi dari sebuah aplikasi, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Kualitas sebuah isi sangat terakait dengan penggunaan aplikasi dari pengguna.

Pada variabel *content* memiliki 3 indikator yaitu Relevansi, Kelengkapan, dan Kesesuaian. Pada variabel *content* hasil dari analisis deskriptif yang dilakukan mendapatkan nilai kategori di atas 80% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Itu berarti tingkat kepuasan pengguna pada variabel *content* tinggi artinya pengguna merasa puas terhadap aplikasi *driver* ojek *online* dilihat dari aspek *Content*. Pada indikator Relevansi terdapat dua pernyataan dimana mean dari hasil analisis tersebut menunjukkan kategori Sangat Tinggi yaitu 85% yang berarti informasi yang tersedia pada aplikasi *driver* ojek *online* berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi yang dapat memenuhi kepuasan pengguna. Pada indikator kelengkapan hasil analisis menunjukkan nilai 84% yang termasuk dalam kategori Sangat Tinggi, dimana aplikasi menampilkan informasi yang lengkap pada pengguna. Indikator lain dari variabel *content* yaitu Kesesuaian dimana indikator kesesuaian mendapatkan hasil analisis deskriptif dengan nilai 83% yang termasuk dalam kategori Sangat Tinggi berarti dari hasil tersebut aplikasi *driver* ojek *online* memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Ketiga indikator dari variabel *content* tersebut tidak memerlukan rekomendasi perbaikan dan harus mempertahankan pada kategori Sangat Tinggi karena indikator telah menunjukkan hasil yang baik. PT. XYZ harus mempertahankan kualitas aplikasi dan kinerjanya.

Terdapat penelitian dengan hasil yang berbeda yang dilakukan pada sistem TSC dengan melihat penilaian dan harapan pengguna mengenai variabel *content* dari sistem TSC. Sistem TSC merupakan salah satu sistem informasi IT yang digunakan untuk fokus kepada pelayanan konsumen. Pada variabel *content* yang telah dilakukan analisis statistik deskriptif pada setiap indikatornya bahwa nilai rata-rata persentasenya berada pada kategori Tinggi. Dimana tingkat harapan pengguna pada sistem TSC untuk variabel *content* lebih besar dari hasil nilai yang didapatkan dari responden (Hutami & Camila, 2016).

5.2 Variabel *Accuracy*

Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan datan dan data yang ditampilkan. Informasi yang didapatkan atau diberikan pada aplikasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan harus terjamin keakuratannya, sehingga pengguna aplikasi dapat merasakan kepuasan pada saat menggunakan aplikasi tersebut. Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengelolanya menjadi sebuah informasi.

Pada variabel *accuracy* terdapat satu indikator yang dilakukan analisis yaitu indikator akurat. Pada indikator akurat terdapat dua pernyataan yang dijadikan alat untuk mengumpulkan hasil analisis. Setelah dilakukan analisis *statistic deskriptif* bahwa indikator tersebut berdasarkan persentasenya berada pada kategori Tinggi. Hal tersebut dikarenakan informasi yang ditampilkan di aplikasi masih memiliki kesalahan, sehingga diperlukan sebuah perbaikan agar mencapai kategori sangat tinggi.

Informasi yang diolah pada suatu aplikasi atau pun sistem harus memberikan informasi data yang tepat. Selain dapat memenuhi kebutuhan pengguna tersebut, seharusnya aplikasi harus memiliki informasi yang benar dan dapat membuat pengguna mudah untuk menggunakan aplikasi serta memiliki kepuasan yang sangat tinggi untuk berkontribusi dalam penggunaan sebuah aplikasi. Rekomendasi yang diberikan pada aplikasi *driver* ojek *online* ini adalah seharusnya PT. XYZ melakukan update data berkala, sehingga ketika ada perubahan data pada mitra kerja atau pun customer tidak ada kesalahan. Data yang tidak sesuai dengan yang diterima oleh *driver* saat melakukan pekerjaannya akan membuat *driver* rugi jika customer tidak percaya jika ada perubahan informasi yang tidak sesuai dengan apa yang pada aplikasi.

Berdasarkan persentase nilai yang didapatkan pada variabel *accuracy* dinyatakan bahwa kepuasan pengguna dari aspek *accuracy* Tinggi. Dimana masih ada yang perlu di tingkatkan untuk menjadikan aplikasi *driver* ojek *online* tidak memiliki kesalahan saat menampilkan output yang diinginkan oleh pengguna aplikasi. Terdapat penelitian dengan hasil yang sama yang dilakukan pada sistem TSC dengan melihat penilaian dan harapan pengguna mengenai variabel *accuracy* dari sistem TSC. Pada variabel *accuracy* yang telah dilakukan analisis pada indikator-indikatornya bahwa nilai rata-rata persentasenya berada pada kategori Tinggi. Dimana tingkat harapan pengguna pada sistem TSC untuk variabel *content* lebih besar dari hasil nilai yang didapatkan dari responden (Hutami & Camila, 2016). Hasil dari dua penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dimana hasil analisis dari variabel *accuracy* berada pada kategori Tinggi.

5.3 Variabel *Format*

Variabel *format* adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, *format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Secara tidak langsung *format* bias mempengaruhi tingkat efektifitas pengguna. Bentuk atau *format* juga mempengaruhi skala kepuasan pengguna aplikasi. Informasi yang diberikan dalam bentuk mudah dipahami oleh pengguna.

Pada variabel *format* terdiri dari satu indikator yaitu Interface. Indikator tersebut memiliki peran yang penting untuk kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi, karena dengan interface yang menarik pengguna akan lebih senang. Dengan menggunakan tampilan warna, bentuk dan ukuran font juga mempengaruhi variabel interface. Tentunya aplikasi yang baik tampilannya tidak akan melelahkan mata dan tidak membosankan. Pada indikator interface yang telah dilakukan analisis deskriptif bahwa indikator tersebut memiliki persentase yang berada pada kategori Sangat Tinggi. Hal tersebut dikarenakan aplikasi dapat menampilkan informasi dengan jelas menggunakan antar muka yang menarik, tidak melelahkan mata, mudah dipahami, dan tidak membosankan. Pengguna sudah puas dengan tampilan aplikasi *driver* ojek *online* yang sekarang digunakan.

Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan responden banyan memilih jawaban Setuju. Oleh karena itu pada variabel *format* tidak perlu memberikan rekomendasi perbaikan. Yang perlu dilakukan aplikasi *driver* ojek *online* tersebut adalah mempertahankan kinerjanya. Pada penelitian terdahulu didapatkan hasil yang berbeda yang dilakukan pada sistem TSC dengan melihat penilaian dan harapan pengguna mengenai variabel *format* dari sistem TSC. Pada variabel *format* yang telah dilakukan analisis statistic deskriptif pada setiap indikatornya bahwa nilai rata-rata persentasenya berada pada kategori Tinggi. Dimana tingkat harapan pengguna pada sistem TSC untuk variabel *content* lebih besar dari hasil nilai yang didapatkan dari responden (Hutami & Camila, 2016).

5.4 Variabel *Ease of use*

Ease of use adalah variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam menggunakan sistem. Aplikasi dengan berbagai menu dan fasilitas yang ada harus dapat dengan mudah digunakan oleh pengguna dan juga tidak boleh membingungkan, sehingga pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakan aplikasi tersebut.

Pada variabel *ease of use* terdapat dua indikator yaitu user friendly dan effectiveness. Dari hasil analisis statistic deskriptif indikator user friendly berada pada kategori Sangat Tinggi yang berarti aplikasi mudah dipelajari dan diingat. Karena aplikasi *driver* ojek *online* dapat digunakan dengan mudah dan berada pada kategori Sangat Tinggi maka pada indikator user friendly tidak perlu diberikan rekomendasi perbaikan. Yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kinerjanya. Pada indikator effectiveness yang telah dilakukan

analisis statistic deskriptif bahwa berdasarkan persentase indikator yang didapatkan yaitu Sangat Tinggi yang berarti indikator effectiveness telah berhasil digunakan dengan efektif oleh pengguna. Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan, dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *driver* ojek *online* dari aspek *ease of use* adalah pada kategori Sangat Tinggi.

Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa aplikasi *driver* ojek *online* ini dapat digunakan dengan efektif oleh pengguna dan PT. XYZ dapat mempertahankan kinerjanya agar pengguna selalu puas terhadap aplikasi *driver* ojek *online* berdasarkan aspek *Ease of use*. Penelitian yang dilakukan sebelumnya pada sistem TSC didapatkan hasil yang berbeda dengan melihat penilaian dan harapan pengguna mengenai variabel *ease of use* dari sistem TSC. Pada variabel *ease of use* yang telah dilakukan analisis statistic deskriptif pada setiap indikatornya bahwa nilai rata-rata persentasenya berada pada kategori Tinggi. Dimana tingkat harapan pengguna pada sistem TSC untuk variabel *content* lebih besar dari hasil nilai yang didapatkan dari responden (Hutami & Camila, 2016).

5.5 Variabel *Timeliness*

Variabel *timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real time, yang berarti setiap permintaan atau input yang secara tepat tanpa harus menunggu lama.

Pada variabel *timeliness* terdapat 2 indikator yaitu Ketepatan Waktu dan *Up to date*. indikator ketepatan waktu yang telah dilakukan analisis statistic deskriptif dapat dinyatakan bahwa indikator tersebut masuk dalam kategori Tinggi. Kategori tinggi disini berarti bahwa aplikasi *driver* ojek *online* belum mampu memberikan ketepatan waktu dalam menampilkan informasi hingga kepuasan pengguna mencapai kategori Sangat Tinggi. Ketepatan waktu berkaitan dengan kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan pengguna. Pada beberapa penelitian mengatakan bahwa waktu tunggu sistem dalam merespon permintaan pengguna memiliki efek pada kinerja pengguna, sehingga semakin cepat merespon aplikasi terhadap permintaan, maka semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini yang sering dikeluhkan para pengguna adalah ketika adanya orderan yang terlewat sedangkan pengguna sudah mengklik untuk menjalankan tugas. Tetapi orderan tidak masuk pada *driver* tersebut. Yang menyebabkan permintaan pengguna terhadap aplikasi tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah lebih meningkatkan kualitas sitem dalam aspek ketepatan waktu, agar sistem dapat merespon cepat permintaan dari pengguna aplikasi.

Pada indikator *Up to date* pada aplikasi *driver* ojek *online* yang telah dilakukan analisis stastistik deskriptif bahwa indikator tersebut berdasarkan persentase berada pada kategori Sangat Tinggi, yang berarti informasi yang tersedia pada aplikasi *up to date* atau aplikasi selalu memberikan informasi

terbaru pada waktu yang tepat. Sehingga pada indikator *up to date* tidak perlu memberikan rekomendasi perbaikan. Yang perlu dilakukan PT. XYZ adalah mempertahankan kinerja aplikasi yanitu dengan selalu menampilkan informasi-informasi terbaru pada setiap saat sehingga pengguna merasa puas terhadap indikator *up to date* pada aplikasi *driver ojek online*. Pada penelitian dengan hasil yang sama yang dilakukan pada sistem TSC dengan melihat penilaian dan harapan pengguna mengenai variabel *timeliness* dari sistem TSC. Pada variabel *timeliness* yang telah dilakukan analisis pada indikator-indikatornya bahwa nilai rata-rata persentasenya berada pada kategori Tinggi. Dimana tingkat harapan pengguna pada sistem TSC untuk variabel *timeliness* lebih besar dari hasil nilai yang didapatkan dari responden (Hutami & Camila, 2016). Hasil dari dua penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dimana hasil analisis dari variabel *timeliness* berada pada kategoti Tinggi.



BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada kepuasan pengguna terhadap aplikasi *driver* ojek *Online* didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel *content* didapatkan bahwa ketiga indikator yang terdiri dari Relevansi, Kelengkapan dan Kesesuaian memiliki hasil analisis dalam kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna sangat puas pada aplikasi dalam variabel *content*. Berarti pada ketiga indikator tersebut harus dipertahankan dan tidak perlu adanya perbaikan. Yang perlu dilakukan oleh PT. XYZ adalah dengan mempertahankan kinerja dari aplikasi yaitu tetap memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi.
2. Pada variabel *Accuracy* didapatkan bahwa indikator akurat mendapat kategori Tinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia di aplikasi tidak memiliki kesalahan namun masih diperlukan perbaikan agar informasi yang diberikan lebih akurat, sehingga pada variabel *Accuracy* dapat menjadi kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna sangat puas terhadap aplikasi *driver* ojek *online*. Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan update data berkala, sehingga ketika ada perubahan data pada mitra kerja atau pun customer tidak ada kesalahan.
3. Pada variabel *format* terdapat satu indikator yaitu indikator interface yang termasuk dalam kategori Sangat Tinggi yang artinya pengguna sangat puas pada aplikasi dalam aspek variabel *format*. Berarti pada variabel tersebut tidak perlu adanya perbaikan dan kinerja aplikasi harus tetap dipertahankan.
4. Hasil analisis dari variabel *ease of use* berada pada kategori Sangat Tinggi. Dimana dalam variabel ini memiliki dua indikator yang menunjukan nilai yang berarti pengguna puas dengan aplikasi berdasarkan aspek *ease of use*. Pada variabel *ease of use* tersebut tidak perlu adanya perbaikan dan tetap mempertahankan kinerja aplikasi, agar pengguna lebih mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut.
5. Pada variabel *timeliness* terdapat dua indikator yaitu Ketepatan Waktu dan *Up to date*. Dimana salah satu dari kedua indikator tersebut masuk dalam kategori Tinggi yaitu indikator Ketepatan Waktu. Yang berarti aplikasi *driver* ojek *online* mampu memberikan ketepatan waktu dalam menampilkan informasi namun masih perlu perbaikan agar aplikasi dapat menampilkan informasi lebih tepat waktu sehingga pada variabel tersebut dapat menjadi kategori Sangat Tinggi. Rekomendasi yang diberikan adalah lebih meningkatkan kualitas sistem dalam aspek ketepatan waktu, agar sistem dapat merespon cepat permintaan dari pengguna aplikasi.
6. Dari hasil yang telah dipaparkan bahwa rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *driver* ojek *online* pada variabel *accuracy* dan variabel *timeliness*. Pada variabel *accuracy* terdapat indikator

Akurat yang memerlukan peningkatan performa aplikasi seperti melakukan update data berkala. Pada variabel *timeliness* terdapat indikator Ketepatan Waktu yang memerlukan peningkatan kualitas sistem dalam aspek Ketepatan Waktu.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana kepuasan seseorang tersebut dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anandya, D. & Suprihadi, H., 2005. *Riset Pemasaran: Prespektif & Terapan*. Malang: Bayu Media.
- Ariaji, Trisanto. Utami, Ema. dan Sunyoto, Andi. 2014. *Evaluasi Sistem Informasi Yang Dikembangkan Dengan Metodologi Extreme Programming*. [online] Tersedia di: < <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/dasi/article/view/219> > [Diakses 1 Februari 2018]
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arthur., Eka, Andry., Robert., Abdurachman, Edi. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Underwriting pada PT Tugu Pratama Indonesia*. Jurnal Piranti Warta, 11(1), 28-44.
- Bahra, Al. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Bijith Marakarkandy dan Nilay Yajnik. 2013. Re-examining and empirically validating the End User Computing Satisfaction models for satisfaction measurement in the internet banking context. International Journal of Bank Marketing, Vol. 31 [online] Tersedia di: < <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJBM-06-2013-0051> > [Diakses 19 Februari 2018]
- Bohang, Fatimah Kartika. 2017. *Berapa Jumlah Pengguna dan Pengemudi PT. XYZ?*. [online] Tersedia di: <[http://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-PT. XYZ](http://tekno.kompas.com/read/2017/12/18/07092867/berapa-jumlah-pengguna-dan-pengemudi-PT.-XYZ)> [Diakses 1 Februari 2018].
- Doll, Wiliam J. & Torkzadeh, Gholamreza. 1998. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*.
- Doll, Wiliam J. Deng Xiaodong et all. 2004. The Meaning and Measurement of User Satisfaction : A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrumen. [online] tersedia di: < https://www.researchgate.net/publication/220590985_The_Meaning_and_Measurement_of_User_Satisfaction_A_Multigroup_Invariance_Analysis_of_the_End-User_Computing_Satisfaction_Instrument > [Diakses 8 Juli 2019].
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutami F. Rr Rieka dan Camila. Dhea Ratna. 2016. *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung)*. [online] tersedia di: < <http://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/724/569> > [Diakses 1 Februari 2018].

- Kristanto, A. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kristo, Fino Yurio, 2017. *Awal Mula Transportasi Online Menjamur di Indonesia*. [online] tersedia di: <<https://inet.detik.com/cyberlife/d-3609781/awal-mula-transportasi-online-menjamur-di-indonesia>> [Diakses 1 Februari 2018].
- Jogiyanto 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Mulyono. 2009. *Penelitian Evaluasi Kebijakan*. [online] tersedia di: <<http://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/13/penelitian-evaluasi-kebijakan/>> [Diakses 2 Maret 2018]
- O'Brien, James A. dan Marakas, George M.. 2011. *Management Information Systems Tenth Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Priyatno, D., 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Simorangkir, Eduardo, 2017. *Transportasi Online Terbukti Kurangi Pengangguran*. [online] Tersedia di: <<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3584620/transportasi-online-terbukti-kurangi-pengangguran>> [Diakses 1 Februari 2018].
- Sekaran, U., 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. In: s.l.: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

LAMPIRAN A KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Deskripsi	Nomor Pertanyaan	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Skala	Jumlah Pernyataan	Sumber
1	Isi (<i>content</i>)	1. Relevansi	Informasi yang tersedia di aplikasi berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan	1,2	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	6	Doll & Torkzadeh, et all 2004
		2. Kelengkapan	Semua informasi yang dihasilkan tersedia di aplikasi	3,4					
		3. Kesesuaian	Sistem memberikan informasi yang sesuai	5,6					

2	Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	1. Akurat	Informasi yang tersedia di aplikasi tidak memiliki kesalahan	7,8	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	2	Doll & Torkezadeh, et all 2004
3	Bentuk (<i>Format</i>)	1. Interface	Menampilkan informasi dengan jelas menggunakan antar muka yang menarik, tidak melelahkan mata, mudah dipahami dan tidak membosankan	9,10,11	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	3	Doll & Torkezadeh, et all 2004
4	Kemudahan Pengguna (<i>ease of use</i>)	1. User friendly	Kemudahan untuk dipelajari dan diingat	12	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	2	Doll & Torkezadeh, et all 2004
		2. Effectiveness	Dapat digunakan dengan efektif	13					

5	Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	1. Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi	14,15,16,	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	3	Doll & Torkezadeh, et all 2004
		2. <i>Up to date</i>	Informasi yang tersedia pada aplikasi <i>up to date</i>	17,18	Kuantitatif	Kuisisioner	1-5	2	Doll & Torkezadeh, et all 2004



LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *DRIVER OJEK ONLINE* MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda centang (√) untuk memberi penilaian pada setiap pernyataan
2. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan, ahlu berhak memberikan penilaian sesuai dengan pengetahuan ahli
3. Nilai untuk kualitas pernyataan:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Netral
 - 4 = Setuju
 - 5 = Sangat Setuju

4. Contoh:

No	Pernyataan	Jawaban
1	Aplikasi <i>Driver</i> selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya. Seperti informasi saldo, performa <i>driver</i> dan lain-lain.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5

Penjelasan : pernyataan “Aplikasi *Driver* selalu menyediakan informasi yang berhubungan dan sesuai dengan kebutuhan saya. Seperti informasi saldo, performa *driver* dan lain-lain.” Sudah baik untuk dijadikan instrument penelitian

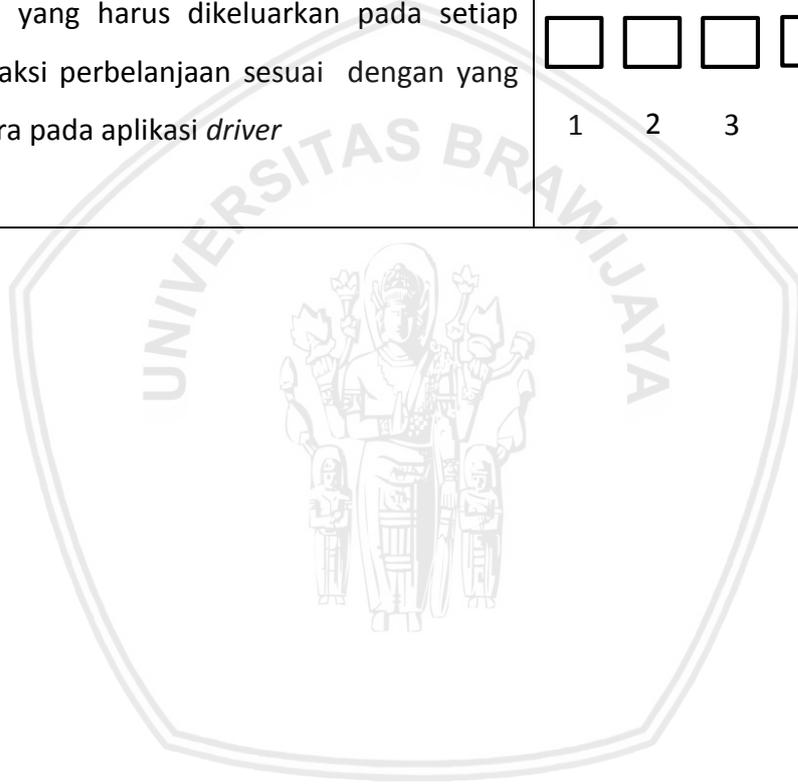


PERNYATAAN KUISIONER

No	Pernyataan	Jawaban
1	Aplikasi <i>Driver</i> selalu menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
2	Informasi yang ditampilkan aplikasi <i>driver</i> selalu memenuhi kebutuhan saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
3	Aplikasi <i>driver</i> selalu menyediakan data customer sesuai dengan informasi yang saya butuhkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
4	Informasi yang diberikan aplikasi <i>driver</i> berdasarkan nama customer, nomor yang dapat dihubungi, titik penjemputan sesuai dengan yang saya butuhkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
5	Aplikasi <i>driver</i> memberikan informasi yang sesuai dengan yang saya butuhkan.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
6	Aplikasi <i>driver</i> menyediakan informasi laporan riwayat transaksi yang sesuai	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
7	Aplikasi <i>driver</i> menampilkan informasi yang akurat pada saat mendapatkan order dari customer	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5

8	Aplikasi <i>driver</i> tidak pernah melakukan kesalahan dalam menentukan harga yang tertera pada aplikasi dengan harga yang harus dibayarkan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
9	<i>Format</i> dan bentuk laporan masing-masing pekerjaan dalam aplikasi selalu mudah di mengerti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
10	Komposisi warna tampilan aplikasi <i>driver</i> tidak pernah membosankan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
11	Tampilan antar muka aplikasi <i>driver</i> selalu menarik	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
12	Saya selalu mudah mengingat cara menyelesaikan transaksi orderan pada aplikasi <i>driver</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
13	Saya merasa penggunaan aplikasi <i>driver</i> sesuai dengan tujuan saya	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
14	Aplikasi <i>driver</i> menampilkan informasi yang saya butuhkan dengan tepat waktu	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
15	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan 1 (satu) transaksi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5

16	Saya selalu puas dengan kecepatan aplikasikasi <i>driver</i> dalam menampilkan transaksi yang masuk pada <i>driver</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
17	Aplikasi <i>driver</i> selalu menyediakan tentang informasi terbaru	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5
18	Biaya yang harus dikeluarkan pada setiap transaksi perbelanjaan sesuai dengan yang tertera pada aplikasi <i>driver</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5



LAMPIRAN C REKAPITULASI JAWABAN KUESIONER

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
1	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	lebih dari 3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4
2	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	3
4	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	lebih dari 3 tahun	lebih dari 3 tahun	7 poin	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5
5	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
6	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2
7	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4
8	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
9	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
10	Perempuan	> 26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5
11	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4
12	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4
13	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
14	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	1	5	5	4	5	4
17	Perempuan	22-26 tahun	Diploma	lebih dari 3 tahun	lebih dari 3 tahun	7 poin	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4
18	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	lebih dari 3 tahun	7 poin	4	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	2	4	5	4	5	3
19	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	1	1	1	3	1	2	3	2	5	1	1	2	2	4	3	4	5	4
20	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2
21	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
22	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2
23	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	5	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3
24	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	2
25	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	5	4	4	4	3	2	5	5	5	4	4	3	4	5	4
26	Perempuan	> 26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4
27	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
28	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3
30	Perempuan	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
31	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5
32	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
33	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	3	5	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4
34	Perempuan	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5
35	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
36	Perempuan	22-26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4
37	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4
38	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
39	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
40	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	5	4	4	4	5	3	2	5	5	5	5	3	3	4	4	4
41	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
42	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	5	3	4	5	5
44	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
46	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3
47	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4
48	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
49	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	4	3	2	4	5	4	5
50	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4
51	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4
53	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	4	5	4	3	4	4	5	2	5	5	4	4	2	4	5	5	4
54	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
55	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
56	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5
57	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4
58	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
59	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4
60	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
61	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4
62	Laki-laki	22-26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
63	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
64	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4
65	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4
66	Laki-laki	22-26 tahun	Diploma	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4
67	Perempuan	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
69	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
70	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
71	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	3	3	4	4
72	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4
73	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Perempuan	22-26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	5	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
75	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4
76	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
77	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
78	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
79	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
80	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	5	4	4	4	5	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4
82	Laki-laki	> 26 tahun	Sarjana	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3
83	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
84	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
85	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3
86	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4
87	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	4
88	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
89	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
90	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
91	Laki-laki	22-26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4
92	Laki-laki	22-26 tahun	SMA Sederajat	kurang dari 6 bulan	kurang dari 6 bulan	7 poin	5	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3
93	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
94	Laki-laki	22-26 tahun	Sarjana	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
95	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
96	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
97	Laki-laki	> 26 tahun	SMA Sederajat	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja menjadi Mitra Ojek Online	Lama menggunakan Aplikasi Driver Ojek Online	Point Mendapatkan Bonus	C1	C2	C3	C4	C5	C6	A1	A2	F1	F2	F3	E1	E2	T1	T2	T3	T4	T5
98	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	2-3 tahun	2-3 tahun	7 poin	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
99	Laki-laki	> 26 tahun	Diploma	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
100	Laki-laki	< 22 tahun	SMA Sederajat	1-2 tahun	1-2 tahun	7 poin	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3



LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA

1. Hasil Wawancara *Driver I*

Nama Narasumber : Eko Samudro

Pekerjaan : *Driver Ojek Online*

Tanggal Pelaksanaan : 17 Februari 2019

Lokasi : Jl. Pajajaran, No. 21, Kota Malang

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama anda menjadi <i>driver ojek online</i>	Sejak 2017 hingga sekarang.
2	Apa kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan aplikasi <i>driver ojek online</i> ?	Terkadang aplikasi <i>driver</i> tidak tentu performanya. Jika sedang eror bahkan seharian tidak ada orderan sama sekali. Tetapi terkadang pun ramai hingga bisa mencapai point bonus maksimal.
3	Apakah ada ketidaksesuaian tentang informasi yang diberikan di aplikasi dengan yang anda kerjakan?	Informasi customer terkadang tidak sesuai dengan aplikasi, ketika sudah sampai dititik penjembutan tidak ada customer yang memesan, dan ditanyakan pada orang sekitar titik penjembutan tidak ada yang mengetahui informasi customer tersebut.
4	Apakah aplikasi mudah dipahami?	Untuk penggunaan aplikasi sangat mudah dipahami, karena menu-menu yang ada pada aplikasi tidak banyak dan mudah untuk dimengerti.
5	Apakah tampilan yang ada pada aplikasi menarik?	Tampilan pada aplikasi sangat sederhana, untuk orang tua atau pun anak muda saya rasa pasti mudah untuk menggunakan.
6	Apakah butuh waktu yang lama untuk mendapatkan bonus maksimal?	Tidak tentu, tergantung dari ramainya orderan yang masuk pada aplikasi.

Mengetahui, Malang 17 Februari 2019

Driver Ojek Online Kota Malang

Eko Samudro

2. Hasil Wawancara *Driver* 2

Nama Narasumber : Heri Setiawan

Pekerjaan : *Driver Ojek Online*

Tanggal Pelaksanaan : 17 Februari 2019

Lokasi : Jl. Pajajaran, No. 21, Kota Malang

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama anda menjadi <i>driver</i> ojek <i>online</i>	Sejak 14 Februari 2018 hingga sekarang.
2	Apa kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan aplikasi <i>driver</i> ojek <i>online</i> ?	Lokasi jemput tidak sesuai, banyak customer yang menginputkan lokasinya di titik A, ternyata customer ada di titik B.
3	Apakah ada ketidaksesuaian tentang informasi yang diberikan di aplikasi dengan yang anda kerjakan?	Pada saat memesan makanan untuk customer, informasi yang ada pada aplikasi tidak sesuai pada rumah makan karena ada kenaikan harga. Ketika kami informasikan pada customer, tidak semua customer memahami, terkadang hingga mendapatkan performa yang buruk.
4	Apakah aplikasi mudah dipahami?	Aplikasi ini mudah untuk dipahami, terlebih sering digunakan, sehingga setiap saat pasti menggunakan aplikasi tersebut.
5	Apakah tampilan yang ada pada aplikasi menarik?	Biasa saja, yang terpenting saya mudah untuk menggunakan.
6	Apakah butuh waktu yang lama untuk mendapatkan bonus maksimal?	Terkadang untuk mendapatkan bonus kami harus pulang larut malam.

Mengetahui, Malang 17 Februari 2019

Driver Ojek Online Kota Malang

Heri Setiawan

3. Hasil Wawancara *Driver* 3

Nama Narasumber : Hendi

Pekerjaan : *Driver* Ojek *Online*

Tanggal Pelaksanaan : 17 Februari 2019

Lokasi : Jl. Pajajaran, No. 21, Kota Malang

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama anda menjadi <i>driver</i> ojek <i>online</i>	Sejak oktober 2016.
2	Apa kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan aplikasi <i>driver</i> ojek <i>online</i> ?	Customer terkadang slow respon, ketika customer sudah melakukan pemesanan kemudian setelah dihubungi tidak ada respon.
3	Apakah ada ketidaksesuaian tentang informasi yang diberikan di aplikasi dengan yang anda kerjakan?	Nomor handphone tidak valid, ketika ingin menghubungi customer, nomer tidak aktif dan diluar jangkauan.
4	Apakah aplikasi mudah dipahami?	Ya. Update interface semakin memudahkan.
5	Apakah tampilan yang ada pada aplikasi menarik?	Untuk saat ini sangat menarik, karena disesuaikan dengan kebutuhan pengguna aplikasi.
6	Apakah butuh waktu yang lama untuk mendapatkan bonus maksimal?	Tergantung banyaknya orderan yang masuk pada aplikasi.

Mengetahui, Malang 17 Februari 2019

Driver Ojek *Online* Kota Malang

Hendi