

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan *Importance Performance Analysis*

Cintia Putri Trisya¹, Tengku Khairil Ahsyar^{2*}, Syaifullah³, Mona Fronita⁴

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau

e-mail: ¹12050320325@students.uin-suska.ac.id, ^{2*}tengkukhairil@uin-suska.ac.id, ³syaifullah@uin-suska.ac.id, ⁴monafronita@uin-suska.ac.id

Submitted Date: June 13th, 2024

Reviewed Date: June 20th, 2024

Revised Date: June 24th, 2024

Accepted Date: July 07th, 2024

Abstract

Jenius is a digital bank owned by BTPN since 2016 and licensed by OJK. The Jenius application allows users to make payments, transactions and save money in the form of long-term deposits. In 2023, Jenius will have 5.2 million users, up from 4.4 million the previous year. However, users still face a number of problems in accessing the application, such as stopped transactions, difficulty verifying to get the OTP code, and difficulty contacting customer service. This research aims to evaluate the level of user satisfaction with the Jenius application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research results indicate that the level of user satisfaction is correlated with a level of conformity of 83%, indicating that the Jenius application has met user expectations because it is in the very satisfied category. Based on GAP calculations, all indicators have a negative value with an average of -0.919375, an assessment of the Jenius application reveals a gap between the quality of the services offered and user expectations. IPA quadrant analysis identified Relevance (C1) and Consistency (A2) as aspects requiring improvement. To maintain user satisfaction, factors such as Information Availability (T2), Attractiveness (F1), Neatness (F2), Clarity (F3), and user ease of use (E2).

Keywords: analysis; end user computing satisfaction; importance performance analysis; Jenius; user satisfaction.

Abstrak

Jenius adalah bank digital yang dimiliki oleh BTPN sejak tahun 2016 dan dilisensikan oleh OJK. Aplikasi Jenius memungkinkan pengguna melakukan pembayaran, transaksi, dan penyimpanan uang dalam bentuk deposito jangka panjang. Pada tahun 2023, Jenius telah memiliki 5,2 juta pengguna, naik dari 4,4 juta pada tahun sebelumnya. Namun demikian, pengguna masih menghadapi sejumlah masalah dalam mengakses aplikasi seperti transaksi yang terhenti, sulitnya verifikasi untuk mendapatkan kode OTP, dan susah dalam menghubungi *customer service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi level kepuasan pengguna pada aplikasi Jenius menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa level kepuasan pengguna berkorelasi dengan tingkat kesesuaian sebesar 83%, menandakan aplikasi Jenius sudah memenuhi harapan pengguna dikarenakan dalam kategori sangat puas. Berdasarkan perhitungan GAP, semua indikator memiliki nilai negatif dengan rata-rata -0,919375, penilaian terhadap aplikasi Jenius mengungkap kesenjangan antara kualitas layanan yang ditawarkan dan harapan pengguna. Analisis kuadran IPA mengidentifikasi Relevansi (C1) dan Konsistensi (A2) sebagai aspek yang memerlukan peningkatan. Untuk mempertahankan kepuasan pengguna, faktor-faktor seperti Ketersediaan Informasi (T2), Daya Tarik (F1), Kerapian (F2), Kejelasan (F3), dan mudah digunakan user (E2).



Kata Kunci: analisis; *end user computing satisfaction*; *importance performance analysis*; Jenius; kepuasan pengguna.

1 Pendahuluan

Jenius merupakan aplikasi perbankan cerdas dari BTPN, hadir untuk membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Dilengkapi kartu kredit Visa, Jenius menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam menabung, bertransaksi, dan mengatur keuangan mereka dengan lebih aman, cerdas, dan praktis. Semua kemudahan ini dapat diakses di mana saja, hanya melalui satu aplikasi di smartphone. Dalam buku tahunan, Jenius telah memiliki 5,2 juta pengguna, naik dari 4,4 juta pada tahun sebelumnya, di mana telah tumbuh 19 persen secara tahunan (Sugiharto Bambang, Umiyati Indah, 2021).

Jenius menghadirkan solusi keuangan terpadu melalui aplikasi seluler dan berbagai pilihan kartu debit yang dapat digunakan di seluruh dunia. Hal ini memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan mudah dan praktis, kapan saja dan di mana saja. Melalui Jenius, setiap orang dapat berkontribusi dalam memperkaya *platform* ini dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup dan stabilitas keuangan anggota (Ramadhan et al., 2019).

Namun, meskipun banyak yang tertarik menggunakan Jenius, terdapat juga sejumlah keluhan dari pengguna. Keluhan yang sering muncul seperti, tidak dapat memasukkan kode OTP, kesulitan memasukkan PIN di halaman awal, saldo yang terpotong tanpa ada pemberitahuan notifikasi, dan transaksi yang terhenti, dan kesulitan menghubungi *customer service* juga menjadi masalah yang menghambat pengguna mendapatkan bantuan. Data ini diperoleh dari ulasan di *Play Store*, layanan pelanggan Jenius di Twitter dan dari hasil wawancara dengan pengguna. Banyaknya keluhan ini tentu berdampak pada kepuasan pelanggan, mempengaruhi pandangan mereka terhadap layanan Jenius yang merupakan produk unggulan dari Bank BTPN. Semakin banyak keluhan yang muncul, tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun, yang pada akhirnya dapat mengurangi loyalitas pengguna (Anfal, 2018).

Kepuasan pengguna adalah indikator penting untuk mengukur seberapa efektif layanan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka

(Permatasari, 2024). Tingkat kepuasan mencerminkan pengalaman keseluruhan pengguna termasuk kualitas, daya guna, dan dukungan yang diberikan. Kepuasan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan interaksi mereka, yang dapat memberikan rekomendasi positif (Fadilla & Ahsyar, 2021). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat menggunakan sistem dan penggunaan sebenarnya. Torkzadeh dan Doll menemukan lima aspek penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Jenius adalah konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (G Torkzadeh, 1991). Untuk memahami tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh, peneliti menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam penelitian ini (Hamzah et al., 2022).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi dengan membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas informasi yang mereka peroleh. Dengan ini membantu peneliti untuk memahami apakah pengguna merasa senang atau tidak saat menggunakan perangkat lunak, dan ini adalah konsep penting dalam pengembangan perangkat lunak (Aini et al., 2023).

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metodologi yang memungkinkan para profesional memprioritaskan karakteristik produk, layanan, atau program berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan yang diasosiasikan klien dengan atribut tertentu. IPA adalah alat yang bermanfaat untuk menentukan atribut produk atau layanan mana yang membutuhkan peningkatan prioritas atau yang perlu dipertahankan kualitasnya dapat dikurangi biayanya tanpa mengurangi kualitas secara keseluruhan (Gunawan et al., 2019). Tujuan utama IPA adalah memecahkan masalah dengan menyederhanakan proses identifikasi atribut yang kinerjanya kurang optimal atau berlebihan pada produk atau layanan. (Ramadhanti & Marlina, 2021).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada para pengguna aplikasi Jenius. Data yang diperoleh kemudian diolah

menggunakan *tools* SPSS.23 (*Statistical Package for the Social Sciences*), menghasilkan data yang kemudian dianalisis untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jenius dan menilai kualitas aplikasinya secara keseluruhan. Studi sebelumnya yang menggunakan metode serupa untuk meningkatkan pemahaman tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jenius telah dilakukan oleh Ariescha Dwiye Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto. Penelitian ini menerapkan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) melalui distribusi kuesioner yang dikembangkan berdasarkan dimensi-dimensi dari metode tersebut. Data yang dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis persentase dan analisis celah (GAP), dengan mengimplementasikan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Menurut hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bibit Reksadana rata-rata mencapai 92%. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna sangat puas dengan layanan investasi yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut (Rinjani Ayu Dwiye Ariescha, 2021).

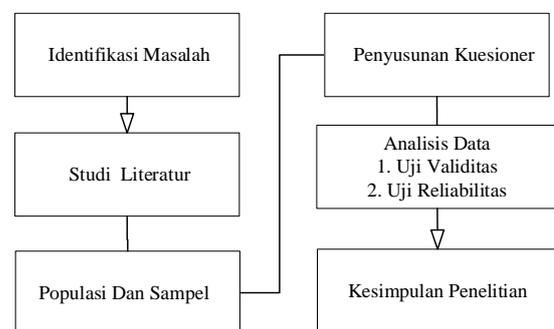
Penelitian lain juga dilakukan oleh Siti Nur Qholisa dan Salamun Rohman Nudin, Pengguna JConnect Mobile cukup puas dengan aplikasi ini, dengan skor kepuasan 75,5%. Namun, skor ini menunjukkan bahwa aplikasi masih belum memenuhi semua harapan pengguna, sehingga perlu ditingkatkan. Analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan JConnect Mobile belum sesuai ekspektasi pengguna. Hal ini terlihat dari nilai negatif dalam analisis kesenjangan (GAP). Untuk memastikan kepuasan pengguna JConnect Mobile, penting untuk mempertahankan beberapa faktor kunci seperti kecakapan (A3), kemudahan akses (E1), dan ketepatan waktu (T1). Selain itu, elemen-elemen lain seperti akurasi (A1), konsistensi (A2), kemudahan penggunaan (E2), dan kemitakhiran (T2) juga harus dijaga (Qholisa & Nudin, 2023).

Berikutnya, riset yang diselenggarakan oleh Aura Wihati Dienislami dan Aviarini Indrati. Penelitian ini menjelaskan bahwa pengguna aplikasi Gojek khususnya GoRide dan GoCar dapat dikategorikan sangat puas. Dimensi EUCS dan faktor demografi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi Gojek dapat berkembang dengan meningkatkan keakuratan informasi dan ketepatan waktu (Dienislami & Indrati, 2023).

Dengan merujuk pada uraian sebelumnya, dalam penelitian ini, analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jenius dilakukan menggunakan pendekatan Metode Kepuasan Pengguna Komputasi Akhir EUCS dan IPA.

2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif, di mana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar sesama variabel yang terlibat (Sugiyono, 2013). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada individu yang menggunakan aplikasi Jenius.



Gambar 1. metode penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian, tahap awal yang dilakukan adalah melakukan identifikasi masalah. Peneliti melakukan pengamatan dan interaksi terhadap pengguna aplikasi Jenius guna mengidentifikasi permasalahan dengan menerapkan variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) serta mengevaluasi kinerja dan harapan melalui pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap fokus penelitian, yakni aplikasi Jenius.

2.2 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur peneliti mengumpulkan dan meninjau berbagai sumber informasi dari buku, jurnal, artikel yang sudah ada terkait dengan topik yang diteliti. Dengan mengacu pada kajian literatur, peneliti dapat memperoleh landasan yang kuat dalam menentukan metode yang tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jenius, dengan menggunakan pendekatan EUCS dan IPA.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang diselidiki dalam penelitian ini adalah individu yang menggunakan aplikasi Jenius. Peneliti menerapkan teknik simple random sampling untuk menjamin bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Karena jumlah pasti pengguna aplikasi Jenius tidak diketahui, peneliti menggunakan rumus Lameshow untuk menghitung ukuran sampel minimum. Rumus *Lameshow* memungkinkan peneliti untuk menentukan jumlah sampel yang cukup untuk menghasilkan data yang representatif dengan tingkat presisi yang diinginkan.

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = tingkat kesalahan = 10% = 0,1

Berdasarkan perhitungan di atas minimal sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96.

2.4 Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan kuesioner pada penelitian ini menggunakan variabel-variabel pada metode EUCS. Penjelasan variabel EUCS menurut Doll & Torkzadeh sebagai berikut:

1. Content

Variabel ini mengukur seberapa lengkap dan relevan informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi bagi pengguna.

2. Accuracy

Variabel ini mengevaluasi tingkat keakuratan dan ketepatan informasi yang dipresentasikan oleh sistem. Tingkat akurasi informasi tersebut secara langsung berdampak pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem.

3. Format

Variabel ini menilai cara penyajian informasi, termasuk tata letak, tampilan, dan desain antarmuka pengguna.

4. Easy of Use

Variabel ini mengukur seberapa mudah sistem atau aplikasi digunakan oleh pengguna.

5. Timeliness

Variabel ini mengukur seberapa cepat sistem atau aplikasi memberikan informasi atau menyelesaikan proses yang diminta pengguna.

6. User Satisfaction

Variabel ini merupakan variabel bebas yang bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna.

Tabel 1. Item Pertanyaan EUCS

Variabel	ID	Pernyataan
Content	C1	Informasi yang tersedia pada platform daring memenuhi tuntutan dan kebutuhan pengguna dengan efektif.
	C2	Konten yang terdapat di laman web mudah dipahami oleh pengguna.
	C3	Kandungan informasi pada situs web tersebut disajikan dengan sangat jelas dan komprehensif.
	C4	Konten yang disajikan pada situs web ini disampaikan dengan tingkat kejelasan yang tinggi.
Accuracy	A1	Situs web tersebut menyediakan informasi yang valid dan dapat dipercaya.
	A2	Setiap tautan yang diakses pada situs web tersebut selalu mengarahkan pengguna ke halaman web yang relevan.
	A3	Aplikasi jenius bebas dari error.
Format	F1	Desain tampilan Situs Web mempunyai pengaturan warna yang menarik.
	F2	Desain tampilan situs web mempunyai layout yang memudahkan pengguna.
	F3	Desain tampilan Situs Web mempunyai struktur menu



		dan link yang mudah dipahami.
Ease of Use	E1	Situs Web sangat mudah digunakan.
	E2	Situs Web mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
	E3	Aplikasi jenius memiliki fitur/petunjuk untuk membantu navigasi dengan baik.
Timeliness	T1	Informasi tentang yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs web.
	T2	Situs Web selalu menampilkan informasi yang terbaru.
	T3	Aplikasi jenius memberikan respon terhadap perintah dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama.
User Satisfaction	US1	Pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi
	US2	Pengguna merasa puas dengan konten informasi yang disediakan aplikasi
	US3	Pengguna merasa puas dengan ketepatan waktu aplikasi
	US4	Pengguna merasa puas dengan tampilan (layout) yang disediakan aplikasi.

Analisis dalam penelitian ini mengacu pada penilaian pernyataan kuesioner dengan memanfaatkan skala Likert yang mampu mengukur persepsi baik individu maupun kelompok, sebagaimana terdokumentasi dalam Tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SP	Sangat Puas	5
P	Puas	4
CP	Cukup Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

2.5 Analisis Data

2.5.1 Uji Validitas

Untuk mengevaluasi keabsahan setiap item pertanyaan, perbandingan dilakukan antara nilai korelasi yang dihitung (r-hitung) dan nilai korelasi

yang tercantum dalam tabel (r-tabel). Apabila nilai r-hitung lebih kecil dibandingkan dengan nilai r-tabel, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut memiliki korelasi yang lebih rendah dengan item pertanyaan lainnya, dan dengan demikian, memiliki kemungkinan keabsahan yang rendah (Setyawati, 2023).

Dalam analisis ini, nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05 untuk uji dua arah, dengan jumlah responden sebanyak 127. Nilai r-tabel yang relevan adalah 0,1743.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Item	Nilai Pearson	R-tabel	Item
1	C1	0,824	0.1743	Valid
	C2	0,816		
	C3	0,818		
	C4	0,770		
2	A1	0,829	0.1743	Valid
	A2	0,851		
	A3	0,841		
3	F1	0,819	0.1743	Valid
	F2	0,855		
	F3	0,881		
4	E1	0,816	0.1743	Valid
	E2	0,806		
	E3	0,793		
5	T1	0,862	0.1743	Valid
	T2	0,835		
	T3	0,838		
6	US1	0,809	0.1743	Valid
	US2	0,823		
	US3	0,852		
	US4	0,833		
	US5	0,823		

Dari hasil di atas dapat dilihat dari nilai *Pearson correlation* menunjukkan adanya korelasi positif antara setiap variabel dengan kriteria. Nilai-nilai korelasi cukup tinggi, yang bisa diartikan sebagai hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut dengan kriteria. R-Tabel dan keterangan valid menunjukkan bahwa korelasi-korelasi tersebut dianggap signifikan.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menilai apakah kuesioner mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Metode ini menggunakan teknik *Cronbach's alpha* dan berlandaskan pada pengalaman para responden. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua

instrumen kuesioner memiliki nilai yang melebihi standar nilai reliabel, yang berarti kuesioner tersebut dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten (Evaluation, 2019). Berikut Hasil yang diberikan berdasarkan uji reliabilitas untuk setiap item dijelaskan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha
Content	0,861
Accuracy	0,872
Format	0,855
Easy of Use	0,816
Timeliness	0,844
User Satisfaction	0,897

Banyak item menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi (sekitar 0,816 - 0,897), menandakan reliabilitas yang baik untuk skala secara keseluruhan. Sebagian besar item memiliki *Corrected Item-Total Correlation* yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut berkorelasi dengan baik dengan skala keseluruhan.

2.5.3 Analisis Persentase

Analisis ini dilaksanakan dengan tujuan mengelaborasi data yang berasal dari tanggapan responden terhadap variabel EUCS guna mengukur tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna direpresentasikan dalam Tabel 5 dalam bentuk persentase.

Tabel 5. Presentase Kepuasan Pengguna

Interval	Kriteria
76%-100%	Sangat Puas
51%-75%	Puas
26%-50%	Tidak Puas
0%-25%	Sangat Tidak Puas

2.5.4 Analisis GAP

Analisis kesenjangan dilakukan dengan menerapkan metode Analisis Kinerja dan Kepentingan (AKK) dengan maksud untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang memerlukan peningkatan dan pemeliharaan dalam implementasi aplikasi Jenius. Metode AKK menggunakan representasi visual berupa diagram kartesian untuk menggambarkan dimensi-dimensi tersebut ke dalam empat kuadran yang tersaji dalam gambar 2.

Importance / Kepentingan / Harapan	KUADRAN I <i>Concentrate Here</i>	KUADRAN II <i>Keep Up the Good Work</i>
	Harapan Tinggi/ Kinerja Rendah	Harapan Tinggi/ Kinerja Tinggi
	KUADRAN III <i>Low Priority</i>	KUADRAN IV <i>Possible Overkill</i>
	Harapan Rendah/ Kinerja Rendah	Harapan Rendah/ Kinerja Tinggi

Gambar 2. Metode IPA

Berikut ini penjelasan dari matriks IPA menurut (Martilla, John A, James, 1977) sebagai berikut:

1. Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate Here*). Kuadran di mana pengguna menghargai aspek-aspek ini. Akan tetapi, kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi pengguna, maka dilakukan fokus peningkatan kualitas layanan untuk atribut penting ini.
2. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) kuadran yang memiliki atribut yang menyatakan pengguna sangat puas dan merasakan pentingnya aspek-aspek ini, sehingga perusahaan harus mempertahankan tingkat keunggulan layanan saat ini.
3. Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*) atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak memberikan nilai signifikan oleh pengguna serta memiliki pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi, sehingga entitas perusahaan tidak diwajibkan memberikan prioritas kepada karakteristik ini, lantaran memiliki relevansi yang lebih rendah dalam konteks kebutuhan pengguna.
4. Kuadran IV Berlebihan (*Possible Overkill*) memiliki tingkat kepentingan rendah namun memiliki kualitas penyampaian layanan melampaui ekspektasi pengguna. Maka seharusnya perusahaan lebih baik untuk mempertimbangkan atribut yang terdapat pada variabel ini agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

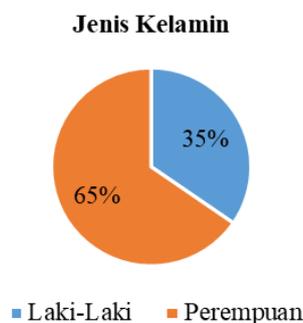
3 Hasil Dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Dalam kajian ini, data dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap dataset yang terkumpul melalui instrumen kuesioner. Peneliti menerapkan dua teknik analisis data, yakni analisis deskriptif dan pengukuran tingkat kepuasan. Selanjutnya, data diproses melalui aplikasi perangkat lunak SPSS dalam versi 23.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, kriteria responden telah diklasifikasikan berdasarkan variabel-variabel seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili, dan intensitas penggunaan aplikasi Jenius.

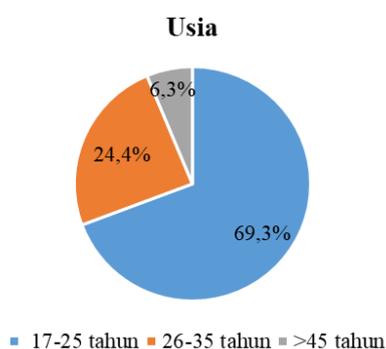
3.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin

Berdasarkan representasi grafis dalam Gambar 3, dapat disimpulkan bahwa dari total 127 partisipan, 83 individu (sebesar 65,4%) merupakan perempuan, sementara 44 individu (sebesar 34,6%) merupakan laki-laki. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Jenius adalah perempuan.

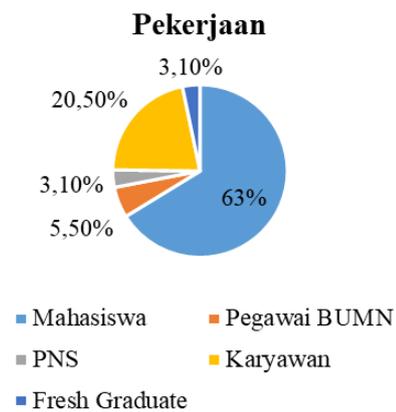
3.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia



Gambar 4. Diagram Usia

Berdasarkan data yang terpapar pada Gambar 4, didapati bahwa mayoritas pengguna aplikasi Jenius berusia 17-25 tahun, yang jumlah respondennya mencapai 88 orang (69,3%). Sementara itu, kelompok usia 26-35 tahun tercatat sebanyak 31 responden (24,4%), dan kelompok usia di atas 45 tahun terdiri dari 8 responden (6,3%).

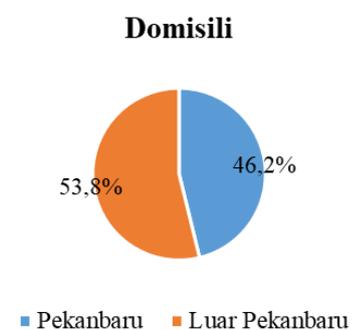
3.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 5. Diagram Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5 diketahui bahwa dari 127 responden disimpulkan pekerjaan terbanyak yang menggunakan aplikasi Jenius adalah mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 80 responden (63%), pegawai BUMN dengan jumlah responden sebanyak 7 responden (5,5%), PNS dengan jumlah responden sebanyak 4 responden (3,1%), karyawan dengan jumlah responden sebanyak 26 responden (20,5%), dan fresh graduate dengan jumlah responden sebanyak 4 responden (3,1%).

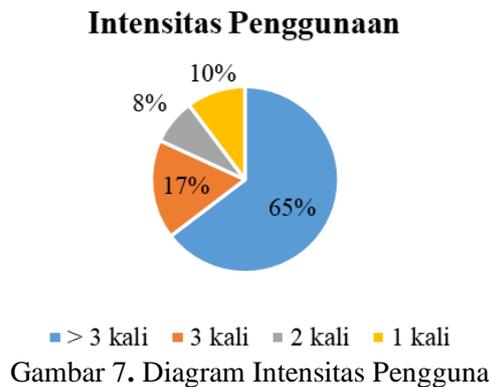
3.1.4 Karakteristik Berdasarkan Domisili



Gambar 6. Diagram Domisili

Berdasarkan pada Gambar 6 diketahui bahwa dari 127 responden berdomisili di Pekanbaru yang menggunakan aplikasi Jenius yaitu sebanyak 59 responden (46,5%), untuk yang berdomisili di luar Pekanbaru sebanyak 51 responden (40,2%).

3.1.5 Intensitas Penggunaan



Berdasarkan Gambar 7 diketahui bahwa dari 127 responden mayoritas responden >3 kali menggunakan aplikasi Jenius yaitu sebanyak 82 responden (64,6%), untuk 3 kali pemakaian diperoleh 22 responden (17,3%), sementara untuk 2 kali pemakaian diperoleh 10 responden (7,9%), dan 1 kali pemakaian diperoleh dari 13 responden (10,2%).

3.2 Evaluasi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

3.2.1 Average Variance Extracted

Analisis nilai AVE yang diberikan memberikan gambaran konsistensi internal untuk setiap konstruk yang diukur pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji AVE

variable	AVE
Content	0,608
Accuracy	0,695
Format	0,663
Easy of use	0,597
Timeliness	0,644
User satisfaction	0,636

Dengan nilai AVE di atas 0,5 untuk semua variabel, ini berarti lebih dari 50% varians yang diamati dapat dijelaskan oleh masing-masing konstruk. *Accuracy* memiliki tingkat representasi tertinggi dengan AVE 0,695, menunjukkan bahwa indikator-indikatornya sangat baik dalam

mengukur variabel ini. Meskipun *Easy of Use* memiliki nilai AVE terendah di 0,597, ini masih di atas ambang batas yang disarankan dan menunjukkan validitas yang cukup. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa setiap variabel dalam kuesioner telah diukur dengan baik dan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

3.2.2 Path Coefficient

Path coefficient adalah ukuran yang digunakan dalam analisis jalur untuk menunjukkan seberapa kuat dan dalam arah mana variabel-variabel dalam model berhubungan. Angka ini menunjukkan seberapa besar kaitan antara dua variabel. Nilainya berkisar antara -1 dan 1. Nilai yang mendekati negatif satu mengindikasikan adanya korelasi yang sangat kuat dan berlawanan arah antara variabel, sementara nilai yang mendekati satu menunjukkan korelasi yang sangat kuat dan searah. Di sisi lain, nilai yang mendekati nol mencerminkan korelasi yang lemah atau bahkan tidak ada sama sekali antara variabel tersebut (Buldur & Guvendi, 2019).

Tabel 7. Hasil Uji *Path Coefficient*

Variabel	<i>Path Coefficient</i>
Content → User Satisfaction	0,280
Accuracy → User Satisfaction	0,315
Format → User Satisfaction	0,035
Easy Of Use → User Satisfaction	0,209
Timeliness → User Satisfaction	0,115

Tabel *Path Coefficient* menunjukkan bahwa *Accuracy* dan *Content* adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0,315 dan 0,280. *Easy of Use* juga berpengaruh signifikan dengan koefisien 0,209. Di sisi lain, *Timeliness* memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,115, dan *Format* memiliki dampak yang paling minimal dengan koefisien 0,035. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perhatian lebih harus diberikan pada peningkatan *accuracy* dan *content*.

3.2.3 Diskriminan Validitas

Untuk menentukan nilai *discriminant validity*, kita dapat melihat nilai *cross loading*. Nilai ini membantu mengetahui apakah indikator tersebut diskriminan terhadap konstraknya.

Perbandingan nilai *cross-loading* antar indikator merupakan salah satu cara untuk memastikan validitas diskriminan. Dalam suatu konstruksi, nilai *cross-loading* indikator yang dimaksud harus mengungguli nilai *cross-loading* indikator lain dalam konstruksi yang sama (Ernawati et al., 2021).

Tabel 8. Hasil Uji Diskriminan Validitas

Item	Component				
	1	2	3	4	5
C1	0.593	0.786	0.568	0.515	0.480
C2	0.404	0.772	0.467	0.425	0.466
C3	0.494	0.788	0.496	0.347	0.433
C4	0.601	0.786	0.568	0.515	0.480
A1	0.871	0.642	0.549	0.421	0.534
A2	0.838	0.550	0.410	0.367	0.529
A3	0.790	0.477	0.497	0.541	0.523
F1	0.455	0.432	0.406	0.792	0.461
F2	0.383	0.339	0.481	0.766	0.379
F3	0.458	0.505	0.590	0.880	0.487
E1	0.529	0.621	0.800	0.568	0.489
E2	0.368	0.480	0.809	0.428	0.427
E3	0.467	0.362	0.704	0.399	0.544
T1	0.512	0.495	0.575	0.456	0.814
T2	0.460	0.492	0.494	0.429	0.789
T3	0.555	0.511	0.434	0.438	0.804
US1	0.578	0.560	0.499	0.430	0.540
US2	0.586	0.538	0.457	0.451	0.454
US3	0.544	0.575	0.503	0.368	0.432
US4	0.577	0.584	0.547	0.440	0.602
US5	0.573	0.594	0.641	0.471	0.507

Tabel di atas menunjukkan hasil analisis komponen utama dengan lima komponen yang diekstrak, menggambarkan hubungan antara item-item kuesioner dan faktor utama. Komponen 1 berkaitan erat dengan faktor akurasi dan konten, dengan item seperti A1 dan A2 memiliki nilai tinggi. Komponen 2 berkaitan dengan konten, dengan item seperti C1, C3, dan C4 menunjukkan nilai tinggi.

Komponen 3 berkaitan dengan kemudahan penggunaan, dengan item seperti E2 dan E1 memiliki nilai tinggi. Komponen 4 berkaitan dengan format, dengan item seperti F3 dan F1 memiliki nilai tinggi. Komponen 5 berkaitan dengan ketepatan waktu, dengan item seperti T1, T3, dan T2 menunjukkan nilai tinggi. Secara keseluruhan, tabel ini mengidentifikasi bagaimana setiap item berhubungan dengan lima faktor utama yang mempengaruhi variabel-variabel dalam kuesioner.

3.2.4 R-Square

Koefisien determinasi, atau disingkat sebagai *R-square*, adalah metrik statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam konteks model regresi linear berganda. Rentang nilai yang dimiliki oleh *R-square* berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan proporsi yang lebih besar dari variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi, dengan 1 menunjukkan bahwa variabel independen secara sempurna menjelaskan variasi variabel dependen, dan 0 menunjukkan tidak ada penjelasan (Pohan, 2022).

Dalam analisis ini, *r-square* memiliki nilai sebesar 0,657. Selain itu, dari nilai tersebut dapat diperoleh informasi bahwa koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai sebesar 0,391, yang mengindikasikan bahwa variabel X memberikan pengaruh secara simultan terhadap variabel Y sebesar 0,657, setara dengan 65,7%. Yang mana nilai tersebut dikategorikan tinggi, menunjukkan bahwa model tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel.

3.3 Uji Evaluasi Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

3.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dengan kinerja layanan yang mereka terima.

Tabel 9. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Tki
C1	454	566	80%
C2	461	547	84%
C3	454	538	84%
C4	445	544	82%
A1	455	553	82%
A2	454	555	82%
A3	428	549	78%
F1	468	563	83%
F2	463	555	83%
F3	464	559	83%
E1	464	549	85%
E2	480	568	85%
E3	459	551	83%
T1	466	550	85%
T2	489	556	88%
T3	476	548	87%
Total	7380	8851	83%



Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat persentase terendah 78% dengan kode A3 (aplikasi jenius bebas dari *error*). Dari perhitungan tersebut dapat diketahui total dari tingkat kesesuaian yaitu 83%, bahwa aplikasi jenius dapat dikategorikan dalam presentase tinggi, tetapi masih belum maksimal dalam memuaskan pengguna dalam memberikan layanan.

3.3.2 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA membantu menentukan atribut layanan mana yang paling penting bagi pelanggan dan mana yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Dalam analisis kuadran IPA, sumbu x merepresentasikan rata-rata skor total tingkat kinerja, yang diperoleh dari perhitungan rata-rata skor kinerja seluruh atribut layanan. Sisi lain, sumbu y ditentukan oleh rata-rata skor total tingkat kepentingan, yang dihitung dengan cara merata-ratakan skor kepentingan semua atribut layanan seperti rumus berikut:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

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

Keterangan:

X_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden atau sampel

Pada tahap ini dilakukan perhitungan terhadap nilai skor tingkat kinerja (x_i) terhadap semua variabel yang ditunjukkan oleh tabel 10.

Tabel 10. Nilai Presepsi Kenyataan Pengguna

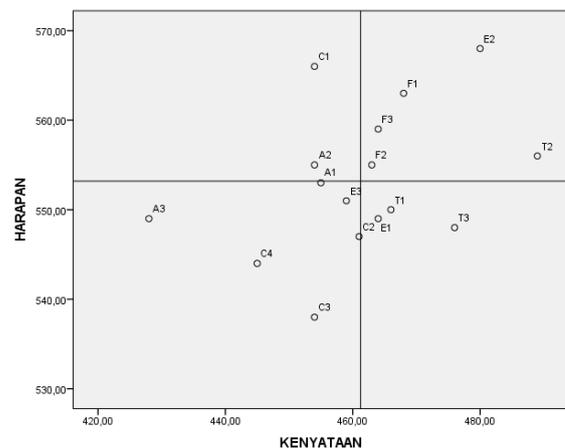
Pernyataan	Nilai Skor $\sum xi$	Nilai Kenyataan (xi)
C1	454	4,54
C2	461	4,61
C3	454	4,54
C4	445	4,45
A1	455	4,55
A2	454	4,54
A3	428	4,28
F1	468	4,68
F2	463	4,63
F3	464	4,64
E1	464	4,64
E2	480	4,80
E3	459	4,59
T1	466	4,66
T2	489	4,89
T3	476	4,76

Selanjutnya melakukan perhitungan harapan (y_i) terhadap semua indikator yang ditunjukkan oleh tabel berikut perhitungan nilai kenyataan berdasarkan jawaban responden.

Tabel 11. Nilai presepsi harapan pengguna

Pernyataan	Nilai Skor $\sum y_i$	Nilai Harapan (y_i)
C1	566	5,66
C2	547	5,47
C3	538	5,38
C4	544	5,44
A1	553	5,53
A2	555	5,55
A3	549	5,49
F1	563	5,63
F2	555	5,55
F3	559	5,59
E1	549	5,49
E2	568	5,68
E3	551	5,51
T1	550	5,5
T2	556	5,56
T3	548	5,48

Hasil matriks analisis kepentingan kinerja terhadap kualitas aplikasi jenius ditunjukkan pada gambar 8. Pengukuran berbagai atribut layanan Jenius berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) konsumen dan tingkat kinerja (kenyataan) pengguna memberikan gambaran yang jelas tentang atribut mana yang perlu mendapat perhatian utama untuk perbaikan. Berikut hasil analisis IPA menggunakan SPSS.23 yang ditunjukkan pada gambar 8.



Gambar 8. Hasil Analisis IPA



Penjelasan Gambar 8 adalah:

1. Kuadran I mencakup variabel-variabel C1, A2. Ini berarti responden menganggap aspek-aspek ini penting, dan performanya juga dianggap baik. Pada dasarnya, ini adalah area keberhasilan yang perlu dijaga dan mungkin ditingkatkan lebih lanjut.
2. Kuadran II meliputi F1, F2, F3, E2, dan T2. Meskipun responden menganggap aspek-aspek ini kurang penting, performanya tetap dianggap baik. Di sini, fokus dapat ditempatkan pada mempertahankan kinerja yang baik tanpa perlu memberikan prioritas tinggi pada pengembangan lebih lanjut.
3. Kuadran III mencakup variabel C2, C3, C4, A1, A3, dan E3. Responden menganggap aspek-aspek ini penting, tetapi kinerjanya dianggap rendah. Oleh karena itu, perbaikan atau peningkatan diperlukan untuk memenuhi harapan pengguna.
4. Kuadran IV mencakup variabel E1, T3, dan T1. Responden menganggapnya kurang penting dan kinerjanya rendah. Ini menunjukkan bahwa meskipun variabel ini mungkin tidak dianggap prioritas tinggi oleh responden, upaya perbaikan masih perlu dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

3.4 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

Tabel 12. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

ID	Kesenjangan Kenyataan	Kesenjangan Harapan	GAP
C1	4,54	5,66	-1,12
C2	4,61	5,47	-0,86
C3	4,54	5,38	-0,84
C4	4,45	5,44	-0,99
A1	4,55	5,53	-0,98
A2	4,54	5,55	-1,01
A3	4,28	5,49	-1,21
F1	4,68	5,63	-0,95
F2	4,63	5,55	-0,92
F3	4,64	5,59	-0,95
E1	4,64	5,49	-0,85
E2	4,80	5,68	-0,88
E3	4,59	5,51	-0,92
T1	4,66	5,5	-0,84
T2	4,89	5,56	-0,67
T3	4,76	5,48	-0,72
Total	4,6125	5,531875	-0,919375

Analisis kesenjangan (GAP) dilakukan dengan menghitung perbedaan antara rata-rata tingkat performa yang dirasakan (kenyataan) dan rata-rata tingkat performa yang diinginkan (harapan).

Hasil analisis kesenjangan (GAP) ditunjukkan pada Tabel 12. Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat nilai rata-rata kesenjangan dari keseluruhan indikator bernilai negatif. Didapatkan nilai total rata-rata kesenjangan sebesar -0,919375. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi jenius belum sesuai.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa IPA memiliki faktor-faktor yang perlu ditingkatkan adalah 2 atribut yang berada pada kuadran I yaitu informasi ada aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna (C1) dan setiap link pada aplikasi yang diakses selalu menampilkan halaman yang sesuai (A2). Atribut tersebut harus menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas layanan agar menjadi lebih baik sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna.

Sedangkan faktor-faktor yang perlu dipertahankan adalah 5 atribut yang berada pada kuadran II yaitu desain aplikasi mempunyai warna menarik (F1), desain tampilan mempunyai *layout* yang mudah digunakan (F2), sruktur menu aplikasi mudah dipahami (F3), aplikasi mudah diakses di mana dan kapan saja (E2), informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh pada aplikasi (T2).

Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan analisa tingkat kesesuaian didapatkan hasil total tingkat kesesuaian sebesar 83%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Jenius sudah memenuhi semua kebutuhan atau ekspektasi pengguna, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanannya sudah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Berdasarkan analisis kesenjangan (GAP), masih terlihat adanya perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja aplikasi Jenius. Dari hasil perhitungan, ditemukan bahwa semua indikator memiliki nilai kesenjangan yang negatif. Hasil kesenjangan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan aplikasi Jenius masih belum sesuai dengan harapan pengguna.

References

- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan*. 06(01), 65–76.
- Anfal, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*. <https://jurnal.mitrahusada.ac.id/emj/article/view/130>
- Buldur, B., & Guvendi, O. N. (2019). *Conceptual modelling of the factors affecting oral health - related quality of life in children: A path analysis*. November. <https://doi.org/10.1111/ipd.12583>
- Dienislami, A. W., & Indrati, A. (2023). *User Satisfaction Analysis Of Gojek Application Using End-User Computing Satisfaction (Eucs)*. 2(2), 76–79.
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Evaluation, C. (2019). *Penerapan Metode UEQ dan Cooperative Evaluation untuk Mengevaluasi User Experience Laporan Bantul*. 6(1), 27–37.
- Fadilla, U., & Ahsyar, T. K. (2021). *Analisa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan PIECES Framework*. November, 125–131.
- G Torkzadeh, W. D. (1991). *Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument*. 26–37.
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Utami, A. S. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan di Krakatau Medika Hospital Analysis of Customer Satisfaction Level Towards Patients in Krakatau Hospital Medics*. 10, 26–39.
- Hamzah, M. L., Maita, I., & Ahsyar, T. K. (2022). *User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction in Covid 19*. April. <https://doi.org/10.46254/AF03.20220502>
- Martilla, John A, James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/doi:10.1177/002224297704100112>
- Permatasari, I. (2024). *Evaluating Public Services on E-Government Platforms through the Electronic Public Service Index and Importance Performance Analysis Method Evaluasi Layanan Publik pada Platform E-Government menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik dan Metode Importance Performance Analysis*. 4(April), 393–403.
- Pohan, A. F. R. (2022). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Ekowisata Holiday Resort Aek Raso Di Kabupaten Labuhan Batu Selatan*. 4(April), 55–66.
- Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 04(02), 77–87.
- Ramadhan, G., Ht, A. S., & K, R. H. (2019). *Analisis Pengaruh Biaya Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking Jenius Menggunakan Model Neural Networks*. 2(September), 61–70.
- Ramadhanti, E., & Marlena, N. (2021). *Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis (ipa) Service quality strategy analysis using method importance-performance analysis (IPA)*. 23(3), 431–441.
- Rinjani Ayu Dwiki Ariescha, P. R. D. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana menggunakan metode eucs dan ipa. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, Vol. 10, N*, 123–136.
- Setyawati, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen*. 1(1), 57–63.
- Sugiharto Bambang , Umiyati Indah, S. N. N. (2021). *Application Of Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Model To The Intention To Using Mobile Banking Service*. 05, 137–138.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Alfabeta.

