

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION

Bagus Satrio Arisoemaryo<sup>1</sup>, Rizki Tri Prasetyo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
e-mail: Satrioa80@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya  
e-mail: rizki@ars.ac.id

## Abstrak

Perkembangan dan Kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari menjadi dambaan setian konsume atau pengguna, maka dari itu berkembanglah banyak aplikasi demi memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti salahsatunya Jamsostek Mobile atau disingkat JMO. Namun tidak semua aplikasi dan layanan dalam aplikasi seperti keinginan pengguna, maka dari itu perlu di adakannya penelitian terhadap aplikasi JMO. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode ini mengukur beberapa kriteria berdasarkan konten, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya. Teknik yang dilakukan pada pengambilan sampel penelitian ini adalah *purposive probability*. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan menemukan faktor apa saja yang berpengaruh dalam kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** BPJamsostek, End User Computing Satisfaction, JMobile, Kepuasan Pengguna

## Abstract

*The development and ease of carrying out daily activities is the desire of every consumer or user, therefore many applications have been developed to make it easier for users to carry out daily activities such as Jamsostek Mobile or JMO for short. However, not all applications and services in the application are as desired by users, therefore it is necessary to conduct research on JMO applications. This study aims to measure the level of user satisfaction of the JMO application where in this study the author uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, this method measures several criteria based on content, accuracy, format, user convenience and timeliness. This type of research is included in the type of descriptive research with a quantitative approach using a questionnaire as a research instrument. The technique used in the sampling of this research is purposive probability. This research needs to be done to determine the level of user satisfaction and find out what factors influence user satisfaction.*

**Keywords:** BPJamsostek, End User Computing Satisfaction, Jmobile, User Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Peranan teknologi sangatlah membantu dalam pekerjaan sehari-hari baik organisasi, perusahaan yang berupa unit kecil ataupun perusahaan besar (Mubarok, et al., 2018). Begitu juga pada bidang informasi dan kemudahan dalam berkomunikasi. Patut kita apresiasi dan sadari perkembangan digital memberikan banyak kemudahan informasi dan komunikasi yang sebelumnya harus kita lakukan dengan cara tatap muka

namun saat ini sudah bisa dilakukan dengan cara atau metode virtual dan digital banyak diantaranya perusahaan-perusahaan besar yang sudah mengadaptasi metode ini. Dengan semakin berkembang pesatnya dan semakin cepatnya kecepatan internet di Indonesia mendorong perusahaan besar melakukan inovasi dengan melakukan perubahan metode pengumpulan data fisik menjadi data digital. (Wibawa, 2020).

Dengan kecanggihan tersebut membuat masyarakat semakin mudah dalam melakukan aktifitas sehari-hari serta mempercepat dan mempermudah dalam melakukan kegiatan tertentu. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat, maka dapat mengakibatkan timbulnya dampak dan pengaruh positif maupun negatif bagi budaya masyarakat. Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) dapat digunakan untuk menggambarkan tingkat pembangunan teknologi informasi dan komunikasi suatu wilayah (Prasetio, Ramdhani, Anshori, Hidayatulloh, & Mubarak, 2018). Teknologi yang berkembang pesat ini dinilai dapat memberikan dampak negatif dan positif pada masyarakat. (Putri, 2021).

Dengan hadirnya teknologi dan informasi memudahkan semua orang dalam melakukan pengumpulan data atau berkas-berkas. Saat ini muncul berbagai inovasi dalam melakukan pengumpulan berkas dengan memanfaatkan kecanggihan digital, salah satunya teknologi yang sedang berkembang yaitu metode pengumpulan file secara online atau digital yang dapat dilakukan melalui telepon pintar, tablet dan komputer pribadi di rumah yang dapat memudahkan client atau nasabah dalam melakukan pengumpulan berkas yaitu JMO (Jamsostek Mobile).

JMO adalah sebuah layanan digital dimana nasabah BPJamsostek dapat melakukan layanan-layanan melalui handphone masing-masing (Lilis, 2019). JMO juga memberikan fitur-fitur yang dapat dipilih seperti cek saldo tabungan, pelaporan kecelakaan kerja, dan melakukan pencairan Jaminan tanpa perlu datang ke kantor BPJamsostek. JMO sendiri digunakan oleh para nasabah dari BPJamsostek dimana BPJamsostek adalah lembaga hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi yang diakibatkan oleh resiko pekerjaan.

Adapun fitur-fitur yang dimiliki oleh JMO Pemutakhiran data diri, Pengajuan dan pelacakan klaim JHT, Simulasi saldo JHT dan Saldo JP, Pengecekan Saldo JHT dan JP, Kartu Digital BPJamsostek, Informasi tentang kanal pelayanan publik, Promo, Berita terkait BPJamsostek, Pengaduan, Pelaporan terkait layanan yang diberikan dan Informasi manfaat layanan.

“BPJS Ketenagakerjaan secara berkesinambungan melakukan peningkatan

terhadap aplikasinya, saat ini aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) telah dirilis sebagai pengganti BPJSTKU”. (Aida, 2021).

Dengan adanya aplikasi JMO tersebut maka terdapat juga beberapa permasalahan yang muncul mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi serta kelancaran dalam menjalankan layanan-layanan yang tersedia didalam aplikasi JMO tersebut, maka perlu adanya suatu penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan memperhatikan beberapa faktor (Prasetio, 2020).

Untuk mengetahui kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran terhadap beberapa kriteria yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan mempertahankan kualitas layanan JMO itu sendiri. Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan salahsatu metode yaitu dalam penelitian ini yaitu EUCS (*End User Computing Satisfaction*) (Anggraeni, 2016).

EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dan ketepatan waktu suatu aplikasi atau sistem dan hasilnya dapat dianalisis menggunakan metode statistik. Terdapat lima variabel yang digunakan pada model EUCS, diantaranya: konten, bentuk, kemudahan, keakuratan dan ketepatan waktu. Variabel konten merupakan variabel yang mengukur kepuasan pengguna dilihat dari aspek isi dalam suatu aplikasi. Variabel akurasi mengukur kepuasan dari aspek keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi (Siri, 2017).

Variabel bentuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan bentuk dan format tampilan. Variabel kemudahan menilai kepuasan pengguna berdasarkan mudahnya mengoperasikan aplikasi secara efektif. Variabel ketepatan mengukur kepuasan pengguna dari aspek ketepatan waktu aplikasi dalam memberikan informasi yang diperlukan pengguna (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021).

*End User Computing Satisfaction* merupakan model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasa pengguna suatu aplikasi atau sistem informasi dengan membandingkan harapan pengguna dengan kenyataan aplikasi. Konsep dari *end user computing satisfaction* ialah mengevaluasi secara menyeluruh terhadap aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna (Adha & Saputri, 2020).

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data penelitian

didapatkan dari kuesioner pengguna aplikasi JMO. Data yang telah didapatkan lalu diolah menggunakan *tools* SPSS, data yang sudah diolah menghasilkan suatu data guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan kualitas dari aplikasi JMO (Adha & Saputri, 2020).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang memiliki dasar filsafat *positivism*, secara khusus dipergunakan dalam penelitian yang menggunakan sampel yang diambil dari sejumlah populasi tertentu,. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan dan ketepatan.

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan tahapan yang perlu dipersiapkan dan dilaksanakan yang berkaitan dengan penelitian diantaranya, perumusan masalah, hipotesis, proses pengumpulan data atau informasi, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

Ada 9 tahapan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Studi Pendahuluan  
Proses pengumpulan data dan informasi awal terhadap kerangka penelitian dan langkah-langkah penelitian berikutnya.
- b. Studi Literatur  
Memperkuat studi pendahuluan dimana dilakukan pengumpulan informasi melalui konsep dan teori yang diperlukan melalui buku dan sumber digital lain.
- c. Definisi Operasional Variabel  
Definisi Operasional Variabel yaitu menjelaskan variabel apa saja yang dipakai pada penelitian ini.
- d. Penyusunan Hipotesis  
Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap hasil penelitian, pada tahapan ini dibangun dugaan sementara tentang hasil penelitian. Hipotesis dapat digunakan untuk menentukan instrumen yang diperlukan dalam penelitian.
- e. Penyusunan Instrumen  
Menyusun instrumen yang akan dipakai pada penelitian ini.
- f. Uji Instrumen  
Pengujian instrumen yang telah disusun dengan melakukan 2 uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

- g. Penyebaran Kuesioner  
Menyusun beberapa pertanyaan atau pernyataan yang akan diajukan dan dijawab oleh responden guna terkumpulnya data yang akan diteliti.
- h. Analisis Data  
Melakukan analisis data yaitu dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menghasilkan analisis data yang diteliti menggunakan statistik.
- i. Penyusunan Kesimpulan  
Penarikan kesimpulan atas hasil analisis data yang telah dilakukan.

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah kriteria atau nilai dari obyek penelitian yang memiliki variasi yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan mempelajari dan menarik kesimpulan.

- a. Variabel bebas  
Variabel bebas ialah variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu, konten/*content* (X1), akurasi/*accuracy* (X2), bentuk/*format* (X3), kemudahan/*ease Of use* (X4), ketepatan waktu/*timeliness* (X5)
- b. Variabel terikat  
Variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y)

### Operasional Variabel

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Content</i> (X1)	Persepsi pengguna a terhadap isi aplikasi JMO	X1.1: Apakah informasi yang tersedia pada aplikasi JMO sudah sesuai yang anda cari?  X1.2: Apakah informasi yang anda cari pada aplikasi JMO mudah dipahami?  X1.3: Apakah informasi pada aplikasi JMO menurut anda sudah cukup lengkap?

<i>Accuracy</i> (X2)	Persepsi pengguna terhadap akurasi informasi aplikasi JMO	X2.1: Apakah aplikasi JMO sudah memberikan informasi yang benar dan akurat? X2.2: apakah anda sudah merasa puas dengan keakuratan dari aplikasi JMO?
<i>Format</i> (X3)	Persepsi pengguna terhadap bentuk dan tampilan aplikasi JMO	X3.1: Apakah tampilan aplikasi JMO cukup menarik bagi anda? X3.2: Apakah desain tampilan menu dan link pada aplikasi JMO sudah tersusun dengan baik?
<i>Ease Of Use</i> (X4)	Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi JMO	X4.1: Apakah aplikasi JMO mudah digunakan? X4.2: Apakah aplikasi JMO mudah diakses di mana saja dan kapan saja?
<i>Timeliness</i> (X5)	Persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu aplikasi JMO	X5.1 : Apakah informasi yang anda butuhkan pada aplikasi JMO mudah diperoleh?  X5.2: Apakah informasi pada aplikasi JMO selalu memberikan informasi yang terbaru?  X5.3 : apakah saat bertransaksi lancar dan tepat waktu ?
User Satisfaction (Y)	Persepsi pengguna terhadap kepuasan pengguna	Y1.1 : Apakah Puas menggunakan Aplikasi JMO ? Y1.2 : Apakah layanan dalam aplikasi JMO

		sudah sesuai kebutuhan ?
--	--	--------------------------

### Penyusunan Hipotesis

Hipotesis ialah dugaan sementara terhadap hasil penelitian yang didapat dari hasil rumusan masalah penelitian. (Sugiyono, 2018).

Hipotesis dikatakan dugaan sementara karena dugaan terhadap hasil penelitian ini didapat berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta empiris yang didapat dari hasil penelitian. Pada Penelitian ini peneliti telah merumuskan 6 hipotesis antara lain:

H<sub>1</sub> : konten aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>2</sub> : akurasi aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>3</sub> : format aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>4</sub> : kemudahan aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>5</sub> : ketepatan aplikasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>6</sub> : konten, akurasi, format, kemudahan dan ketepatan secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner dan disebarkan kepada pengguna aplikasi Jamsostek Mobile sebagai responden di lingkungan Perkumpulan Guru Madrasah Kab.Bandung

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang diperlukan peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan pada pengukuran yang akan menghasilkan pengukuran data kuantitatif yang akurat. Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert, yang berfungsi mengukur pendapat atau persepsi seseorang terhadap obyek penelitian (Sugiyono 2018).

Tabel 2. Skor Skala Likert

SKALA	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada sub bab ini akan dibahas hasil dari penelitian ini diantaranya hasil uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

#### 3.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengukur sejauh apa tingkat validitas instrumen yang digunakan pada kuesioner. Uji validitas dilakukan dimaksudkan untuk memberikan informasi apakah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur variabel penelitian.

Tabel 3. Uji Validitas Independen

Variabel	ID Pertanyaan	r Hitung	r Tabel 5% 100	KET
X1, X2, X3, X4, X5, Y	X1.1	0.252	0.195	Valid
	X1.2	0.455	0.195	Valid
	X1.3	0.512	0.195	Valid
Accuracy (X2)	X2.1	0.243	0.195	Valid
	X2.2	0.359	0.195	Valid
Format (X3)	X3.1	0.365	0.195	Valid
	X3.2	0.340	0.195	Valid
Ease Of Use (X4)	X4.1	0.357	0.195	Valid
	X4.2	0.406	0.195	Valid
Ease Of Use (X4)	X4.1	0.357	0.195	Valid
	X4.2	0.406	0.195	Valid
User Satisfaction (Y)	Y1	0,234	0.195	Valid
	Y2	0.260	0.195	Valid

Jika dilihat dari hasil uji validitas tersebut keseluruhan variabel memiliki nilai r hitung > r tabel maka didapat kesimpulan variabel-variabel tersebut valid.

#### 3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi hasil pengukuran apabila pengukuran diulang lebih dari satu kali. Uji reliabilitas digunakan untuk memberikan informasi apakah kuesioner dapat digunakan untuk penelitian atau tidak serta dapat

memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau tidak.

Uji reliabilitas ini menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Cronbach's Alpha* adalah koefisien yang paling sering digunakan karena koefisien ini digunakan untuk menggambarkan variasi item, jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan instrumen penelitian reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X1 (*Content*)

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel *Content*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,685	3

- b. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X2 (*Accuracy*)

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel *Accuracy*

Cronbach's Alpha	N of Items
0,646	2

- c. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X3 (*Format*)

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel *Format*

Cronbach's Alpha	N of Items
0.783	2

- d. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X4 (*Ease of Use*)

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel *Ease Of Use*

Cronbach's Alpha	N of Items
0.624	2

- e. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X5 (*Timeliness*)

Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel *Timeliness*

Cronbach's Alpha	N of Items
0.703	3

f. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (*User Satisfaction*)

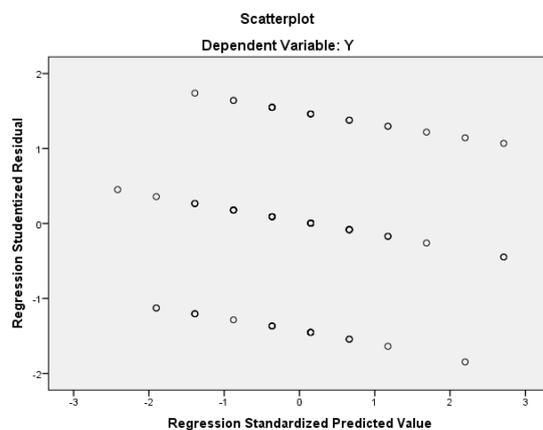
Tabel 9. Uji Reliabilitas Variabel *User Satisfaction*

Cronbach's Alpha	N of Items
0.683	2

Jika dilihat dari hasil uji reliabilitas t keseluruhan variabel tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 maka didapat kesimpulan variabel tersebut reliabel atau konsisten.

### 3.3. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini uji asumsi klasik ditemukan bahwa untuk uji normalitas variabel content sebesar 0,756, accuracy sebesar 0,987, format sebesar 0,866, ease of use sebesar 0,890 dan timeliness sebesar 0,783 atau lebih dari 0,1 lalu untuk nilai VIF content sebesar 1.322, accuracy sebesar 1,014, format sebesar 1,154, ease of use sebesar 1,124, timeliness sebesar 1,277 atau kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolonieritas. Selanjutnya dilakukan pengujian heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

### 3.4. Uji Hipotesis

Pengujian parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Content, Accuracy, Format, Ease of use dan Timeliness dengan kepuasan pengguna.

Berikut hasil uji t antara Content terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JMO:

Tabel 10. Hasil Uji Statistik t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,709	1,973		2,894	0,005
	Content (X1)	-0,083	0,094	-0,101	-0,881	0,380
	Accuracy (X2)	0,012	0,102	0,012	0,120	0,904
	Format (X3)	0,191	0,112	0,182	1,702	0,092
	Ease Of Use (X4)	0,081	0,119	0,072	0,685	0,495
	Timeliness (X5)	0,138	0,102	0,152	1,354	0,179

Hasil uji hipotesis dapat menjelaskan beberapa hal diantaranya:

a. Berdasarkan hipotesis yang telah dirancang maka dalam uji t didapat hasil sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Konten (*content*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

H<sub>2</sub> : Akurasi (*accuracy*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

H<sub>3</sub> : Bentuk (*format*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

H<sub>4</sub> : Kemudahan (*ease of use*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

H<sub>5</sub> : Ketepatan (*timeliness*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

b. Uji f digunakan untuk menentukan taraf signifikansi pengaruh variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Ease Of Use* (4) dan *Timeliness* (X5) secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y) dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Berikut temuan pengujian hipotesis yaitu dengan uji f :

Tabel 11. Hasil Uji F (Simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	132,202	5	2,640	51,345	,000 <sup>b</sup>
Residual	48,758	94	,476		
Total	180,960	99			

Untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara usability dengan sikap pengguna aplikasi JMO, dengan menggunakan nilai pada kolom "f". Nilai f pada tabel di atas disebut sebagai nilai f hitung. Untuk dapat mengetahui signifikansinya dapat ditentukan dengan syarat  $f_{hitung} > f_{tabel}$ . Berdasarkan hasil statistik SPSS diketahui bahwa  $f_{hitung}$  adalah 51,345.

Nilai f tabel yaitu sebesar 2,30.  $F_{hitung}$  adalah sebesar 51,345  $> F_{tabel}$  2,30 artinya  $H_0$  diterima selain itu juga dapat dilihat dari perbandingan probabilitas dengan tingkat signifikansi dimana probabilitas 0,000 nilainya lebih kecil dari signifikan sebesar 0,05 artinya  $H_0$  diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel-variabel yang diuji memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel terikat diperoleh dari hasil olah statistik dengan SPSS maka perlu diketahui nilai koefisiensi determinasi yang dijelaskan dalam kolom *R Square*:

Tabel 12. Hasil Uji Determinasi (Adjust R-Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 <sup>a</sup>	,767	,717	,691

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat

bahwa diperoleh hasil perhitungan korelasi sebesar 0,858 jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi, nilai diatas pada interval 0,80 - 1,000 yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat hubungan yang sangat kuat, sesuai dengan kriteria dibawah ini:

Tabel 13. Interval Koefisien dan Tingkat Pengaruh

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,20	Sangat Lemah
0,21 – 0,40	Lemah
0,41 – 0,70	Kuat
0,71 – 0,90	Sangat Kuat
0,91 – 0,99	Kuat Sekali

Dengan kata lain variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* memiliki tingkat yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna aplikasi JMO. Hasil perhitungan diatas menunjukkan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,767 artinya persentase sumbangan pengaruh *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dengan kepuasan pengguna sebesar 76,7% sedangkan 23,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini *standard error estimated* bernilai 0,691 artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam kepuasan pengguna aplikasi JMO sebesar 0,691.

#### 4. Kesimpulan

Dari penelitian dan pembahasan di atas penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Telah dilakukan analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan pengolahan data menggunakan IBM SPSS 22.
2. Konten atau isi (*Content*) pada aplikasi JMO tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi JMO meningkatkan *content* pada aplikasi jmo maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna JMO.
3. Keakuratan (*Accuracy*) pada aplikasi JMO tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi JMO meningkatkan

- accuracy* pada aplikasi JMO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna JMO.
4. Bentuk (*Format*) pada aplikasi JMO berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi JMO meningkatkan *format* pada JMO maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO.
  5. Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*) pada aplikasi JMO tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi JMO meningkatkan *ease of use* pada JMO maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna JMO.
  6. Ketepatan Waktu (*Timeliness*) pada aplikasi JMO berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, artinya apabila pengembang aplikasi JMO meningkatkan *timeliness* pada JMO maka berpengaruh terhadap kepuasan pengguna JMO.
  7. Secara simultan bentuk dan ketepatan secara signifikan berpengaruh serta memiliki hubungan sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 76,7% sedangkan selisihnya ditentukan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Sehingga pengguna JMO merasa puas dengan aplikasi JMO.
- Referensi**
- Adha, N., & Saputri, O. (2020). *Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode En*. 2(1), 154–162.
- Aida, N. R. (2021). *Mengenal Apa Itu JMO (Jamsostek Mobile), Aplikasi Baru Pengganti BPJSTKU*. Retrieved from <https://www.kompas.com/tren/read/2021/09/14/083100565/mengenal-apa-itu-jmo-jamsostek-mobile-aplikasi-baru-pengganti-bpjstku?page=all>
- Anggraeni, V. Y. (2016). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Blended Learning Poltekba Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Doctoral dissertation, UAJY).
- Lilis, C., & Fajriyani, D. (2019). *ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN KEDAI KOPI KALA SENJA Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriany Ardining Tias*. 3(2), 111–118.
- Mubarok, A., Riana, D., Sanjaya, R., Prasetyo, R. T., Ramdhani, Y., Rismayadi, A. A., ... & Herliana, A. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Online di Mapolresta Bandung. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1).
- Prasetyo, R. T. (2020). Analisa Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Google Task di Lingkungan Akademik Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika*, 2(1), 65-74.
- Prasetyo, R. T., Ramdhani, Y., Anshori, I. F., Rismayadi, A. A., Hidayatulloh, S., & Mubarok, A. (2018). Analisis Penerimaan Microsoft Office dengan Pendekatan Technology Acceptance Model pada Warga Desa Karyamukti Kecamatan Cililin. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3).
- Putri, V. K. M. (2021). *Dampak Kemajuan Teknologi di Bidang Sosial dan Budaya*. Retrieved from <https://www.kompas.com/skola/read/2021/04/09/142234669/dampak-kemajuan-teknologi-di-bidang-sosial-dan-budaya?page=all>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- Siri, M., Fitriyani, & Herliana, A. (2017). Analisis Sikap Pengguna Paytren Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Informatika*, 4(1), 66–75.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawami, S.H., ed.). Bandung: Alfabeta.
- Wibawa, S. W. (2020). *Menakar Kelayakan Metode Riset Digital di Tengah Pandemi*. Retrieved from <https://www.kompas.com/sains/read/2020/08/25/110600623/menakar-kelayakan-metode-riset-digital-di-tengah-pandemi?page=all>