

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS

*Fitratul Aini
Program Studi Sistem
Informasi, Fakultas Sains
dan Teknologi
Universitas Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
Pekanbaru, Indonesia
11950324720@students.u
in-suska.ac.id

Fitriani Muttakin
Program Studi Sistem
Informasi, Fakultas Sains
dan Teknologi
Universitas Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
Pekanbaru, Indonesia
fitrianimuttakin@uin-
suska.ac.id

Tengku Khairil Ahsyar
Program Studi Sistem
Informasi, Fakultas Sains
dan Teknologi
Universitas Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
Pekanbaru, Indonesia
tengkukhairil@uin-
suska.ac.id

Eki Saputra
Program Studi Sistem
Informasi, Fakultas Sains
dan Teknologi
Universitas Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
Pekanbaru, Indonesia
eki.saputra@uin-
suska.ac.id

Abstract– The DANA application is a payment system service that can be used via a smartphone, which can be in the form of fund transfers, electronic wallets, electronic money and other supporting services. User satisfaction with the application is very important, because it can be used as an assessment material for improving the service quality of the application. By combining two methods, namely the Technology Acceptance Model (TAM) which contains the variables Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Attitude Toward Using and End User Computing Satisfaction (EUCS) which contains the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness to measure application user satisfaction DANA is the aim of this research. The technique that will be used to collect data is by distributing questionnaires to DANA application users. Through lameshow calculations, there were 100 respondents in this study. Based on the results of the analysis carried out, there are 6 hypotheses that are accepted, namely Perceived Usefulness, Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Attitude Toward Using and 2 hypotheses are rejected, namely Perceived Ease of Use and Timeliness. The results obtained through SEM analysis are classified as good with an R-Square correlation value of 75.2% for user satisfaction variables.

Keywords– TAM, EUCS, SmartPLS, DANA Application, User Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era digital membuat seluruh kegiatan menjadi lebih cepat dan mudah serta revolusi ke arah digitalisasi sebagian besar dapat mengubah aspek kehidupan di masyarakat [1]. Hal ini berdampak pada kemudahan informasi, komunikasi dan transaksi yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung namun pada saat ini dapat dilakukan dengan cara virtual dan digital dimana metode ini telah digunakan diberbagai perusahaan [2]. Salah satunya yakni perusahaan financial technology (FinTech). Jenis fintech yang paling banyak dipergunakan saat ini adalah paymnet/pembayaran. Pembayaran yang dimaksud berupa electronic wallet (dompet digital) atau dikenal sebagai E-Wallet.

E-Wallet adalah sebuah aplikasi online yang dapat memberikan kemudahan didalam melakukan transaksi pembayaran [3]. E-Wallet juga memiliki banyak keuntungan seperti meminimalisir penggunaan uang tunai dalam pembelian, menghemat waktu, mendapatkan hadiah dan dapat dibeli secara online kapanpun dan dimanapun [4]. Salah satu aplikasi E-Wallet yang berkembang di Indonesia adalah DANA.

DANA (dompet digital Indonesia) merupakan platform yang dirancang untuk membuat transaksi dapat dilakukan secara non tunai dan cepat secara online. Emtek Group dan Ant Finansial mendirikan perusahaan yang secara resmi dikenal sebagai PT.Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi DANA menawarkan berbagai macam fitur yang dapat memudahkan aktivitas transaksi pada kehidupan sehari-hari. Mulai dari transfer saldo antar pengguna, pembelian pulsa, makanan, tagihan rumah tangga, cicilan kartu kredit dan lain sebagainya.

Persepsi pengguna terhadap kepuasan akan aplikasi tertentu sangat penting karena dapat digunakan sebagai bahan atau alat evaluasi untuk meningkatkan layanan aplikasi tersebut [1]. Kepuasan pengguna adalah hasil dari pengalaman pengguna mengenai fungsionalitas sistem operasi yang memenuhi standar. Pengguna yang puas dengan layanan memiliki kecenderungan untuk menggunakannya lebih sering dan dengan loyalitas uang lebih besar [5].

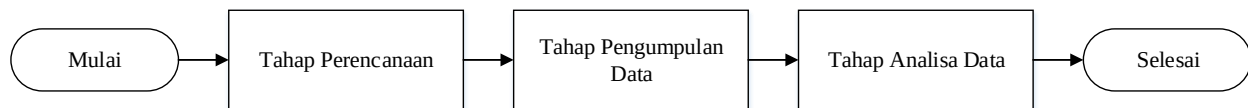
Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) akan menjadi metode yang diimplementasikan dalam penelitian ini. Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1989). Menurut Davis, TAM bertujuan untuk memberikan dasar terhadap kepercayaan, sikap (personalisasi) dan tujuan pengguna [6]. Menurut Castaneda *et al*, TAM mengusulkan hubungan langsung antara kegunaan dan niat pelaku [7]. TAM terdiri dari beberapa variabel antara lain persepsi kemanfaatan (*perceived*

usefulness), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*). Doll dan Torkzadeh mengembangkan End User Computing Satisfaction (EUCS) yang diterapkan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode EUCS memberikan perkiraan tingkat keberhasilan sistem berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir [8]. Metode EUCS yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh memiliki lima variabel yaitu variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [9]. Beberapa peningkatan sistem dapat menghasilkan layanan dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Selain itu, perbaikan harus dilakukan terus menerus, karena penggunaan sistem secara berulang dengan umpan balik positif merupakan indikator kepuasan pengguna [10].

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi hasil dan tidak. Untuk menentukan kepuasan pengguna, diharapkan dengan menggabungkan metode TAM dan EUCS akan memungkinkan untuk memahami bagaimana tanggapan dan pandangan pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikap dari pengguna [9]. Karena salah satu tanda efektifnya penerapan sistem informasi, dapat diukur dengan kepuasan pengguna [11].

II. METODE PENELITIAN

Dimulai dengan tahap perencanaan hingga tahap analisa data merupakan metodologi dari penelitian ini. Tahapan dalam proses penelitian untuk menyelesaikan penelitian ditunjukkan pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

A. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan diawali dengan merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi DANA. Setelah mengidentifikasi masalah, langkah selanjutnya adalah menyesuaikan masalah dengan metode yang relevan. Metode yang akan diimplementasikan dalam penelitian ini adalah TAM dan EUCS. Kemudian menentukan hipotesis yang akan digunakan pada penelitian ini. Terdapat delapan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Variabel Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H2 : Variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H3 : Variabel Isi berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H4 : Variabel Keakuratan berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H5 : Variabel Tampilan berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H6 : Variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H7 : Variabel Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap Sikap Terhadap Penggunaan pada pengguna aplikasi DANA.

H8 : Variabel Sikap Terhadap Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna pada pengguna aplikasi DANA

B. Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini adalah tahap untuk mengumpulkan data, kemudian data tersebut nantinya akan digunakan untuk mencapai hasil dari tujuan. Data didapatkan dari hasil menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi DANA. Kuesioner yang disebarkan berisikan 25 indikator pernyataan yang mencakup 9 variabel dari metode TAM dan EUCS. Variabel tersebut dapat diukur dengan beberapa indikator yang ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner Variabel TAM dan EUCS

Variabel	Kode	Kuesioner
Persepsi Kemanfaatan	PUS 1	Aplikasi DANA dapat mempercepat pekerjaan
	PUS 2	Aplikasi DANA dapat meningkatkan produktivitas
	PUS 3	Aplikasi DANA bermanfaat untuk digunakan
Persepsi Kemudahan	PEU 1	Aplikasi DANA mudah dipelajari
	PEU 2	Aplikasi DANA bersifat fleksibel
	PEU 3	Aplikasi DANA mudah digunakan
Isi	CON 1	Isi dari informasi aplikasi DANA sesuai dengan kebutuhan saya
	CON 2	Isi dari informasi aplikasi DANA mudah dipahami
	CON 3	Isi dari informasi aplikasi DANA sudah lengkap dan jelas
Keakuratan	ACC 1	Aplikasi DANA sudah menampilkan data dan informasi yang benar dan akurat
	ACC 2	Setiap link di aplikasi DANA yang saya klik selalu menampilkan halaman yang sesuai
Tampilan	FOR 1	Aplikasi DANA memiliki tampilan yang mudah dipahami
	FOR 2	Aplikasi DANA mempunyai tampilan yang menarik
	FOR 3	Aplikasi DANA memiliki layout yang memudahkan pengguna
Kemudahan Pengguna	EOU 1	Aplikasi DANA sangat mudah digunakan
	EOU 2	Fitur pada aplikasi DANA <i>userfriendly</i>
	EOU 3	Aplikasi DANA mudah diakses dimana saja dan kapanpun
Ketepatan Waktu	TIM 1	Aplikasi DANA memberikan informasi yang tepat waktu
	TIM 2	Aplikasi DANA menyajikan informasi ketika dibutuhkan
Sikap Terhadap Penggunaan	ATT 1	Menggunakan aplikasi DANA adalah ide yang bagus
	ATT 2	Merasa nyaman saat menggunakan aplikasi DANA
	ATT 3	Menggunakan aplikasi DANA sangat menyenangkan
Kepuasan Pengguna	US 1	Aplikasi DANA efektif dan efisien didalam penggunaannya
	US 2	Aplikasi DANA dapat dipercaya sehingga membuat saya selalu menggunakannya
	US 3	Kemudahan aplikasi DANA dapat memuaskan sehingga saya merekomendasikan kepada pengguna lain

Kriteria penilaian terhadap pernyataan dari kuesioner untuk mengukur perilaku, pendapat dan persepsi pribadi/individu menggunakan skala likert. Skala tersebut ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Skala Likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Selanjutnya, didalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel pengguna aplikasi DANA. Selain itu, ukuran sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus Lameshow dengan jumlah minimum sebanyak 96 responden lalu dibulatkan penulis menjadi 100 responden.

C. Tahap Analisa Data

Tahap ini adalah proses pengumpulan kembali kuesioner yang telah disebar kemudian mengolah data yang telah didapatkan dari kuesioner tersebut. Pada penelitian ini data diolah menggunakan bantuan *tool* SmartPLS 4.0 untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas yang dievaluasi berdasarkan dengan *outer model* dan *inner model*. Selanjutnya adalah menguji hipotesis untuk mengetahui keabsahan data penelitian. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *bootstrap* dengan uji-t 5000 dan uji satu arah dengan taraf signifikansi 0.05 atau 5%. Berdasarkan temuan hasil analisis terhadap aplikasi DANA, akan dibuat rekomendasi atau solusi dari permasalahan yang teridentifikasi. Rekomendasi ini dapat berfungsi sebagai dasar bagi usulan dan ide-ide untuk penyempurnaan aplikasi DANA dimasa mendatang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Responden

Penelitian ini memiliki responden sebanyak 100 orang. Responden merupakan orang yang menggunakan aplikasi DANA. Responden diminta untuk mengeceklist sesuai dengan jawaban yang diinginkan setiap pernyataan yang terdiri dari umur, jenis kelamin dan lama penggunaan serta 25 indikator untuk pernyataan variabel TAM dan EUCS.

1) Responden Berdasarkan Umur

Tabel 3 menunjukkan data yang dihasilkan dari hasil penyebaran 100 kuesioner berdasarkan umur.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase
20-30	86	86%
31-42	14	14%
Total	100	100%

Dari sebanyak 100 responden penelitian, dengan rentang umur 20-30 tahun berjumlah 86 orang (86%) dan rentang umur dari 31-42 tahun berjumlah 14 orang (14%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi DANA adalah dewasa muda.

2) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4 menunjukkan data yang dihasilkan dari hasil penyebaran 100 kuesioner berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	28	28%
Perempuan	72	72%
Total	100	100%

Dari sebanyak 100 responden penelitian, terdapat sebanyak 28 responden laki-laki (28%) dan 72 responden perempuan. (72%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki pengaruh besar terhadap penggunaan aplikasi DANA.

3) Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

Tabel 5 menunjukkan data yang dihasilkan dari hasil penyebaran 100 kuesioner berdasarkan lama penggunaan.

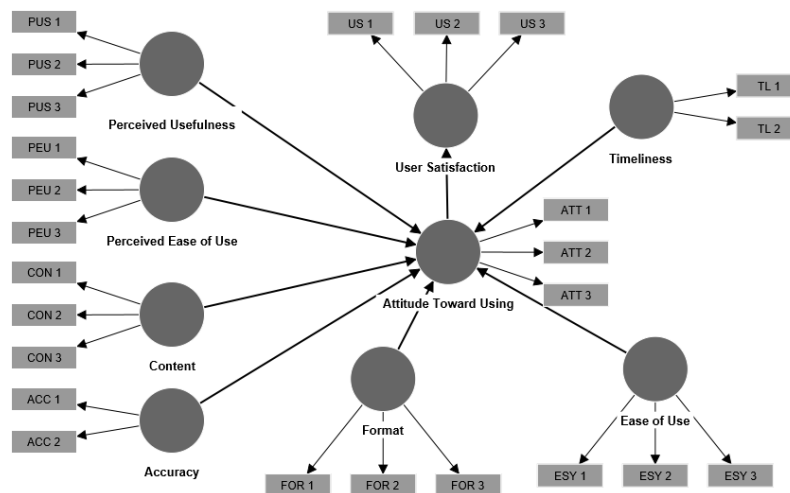
Tabel 5. Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

Lama Penggunaan	Jumlah	Presentase
< 6 Bulan	3	3%
6 Bulan – 1 Tahun	31	31%
>1 Tahun	66	66%
Total	100	100%

Dari sebanyak 100 responden penelitian, terdapat 3 responden penelitian telah menggunakan aplikasi DANA kurang dari enam bulan (3%), 31 responden telah menggunakannya antara enam bulan hingga satu tahun (31%), dan 66 responden telah menggunakannya selama lebih dari satu tahun (66%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna telah menggunakan aplikasi DANA dalam jangka waktu yang lama.

B. Analisa Data

Metode SEM merupakan teknik yang diterapkan dalam melakukan pengolahan data pada penelitian ini. Jogiyanto menjelaskan bahwa, Metode statistik multivariat yang dikenal sebagai analisis *Partial Least Squares* (PLS) melakukan perbandingan variabel independen dan variabel dependen berganda [12]. SEM-PLS mempunyai model didalam menganalisis yang terdiri atas 2 jenis submodel, yakni model pengukuran atau *outer model* dan model struktural atau *inner model* [13]. Kedua model ini dianalisis melalui diagram analisis jalur dengan menggunakan bantuan *smartPLS 4.0*, analisis dilakukan dengan menggunakan algoritma PLS sehingga dapat menggambarkan analisis jalur (*path analysis*) yang mampu memperkirakan bagaimana hubungan didalam sistem persamaan struktural dalam diagram jalur. Berikut merupakan tampilan diagram jalur dalam penelitian yang ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Path

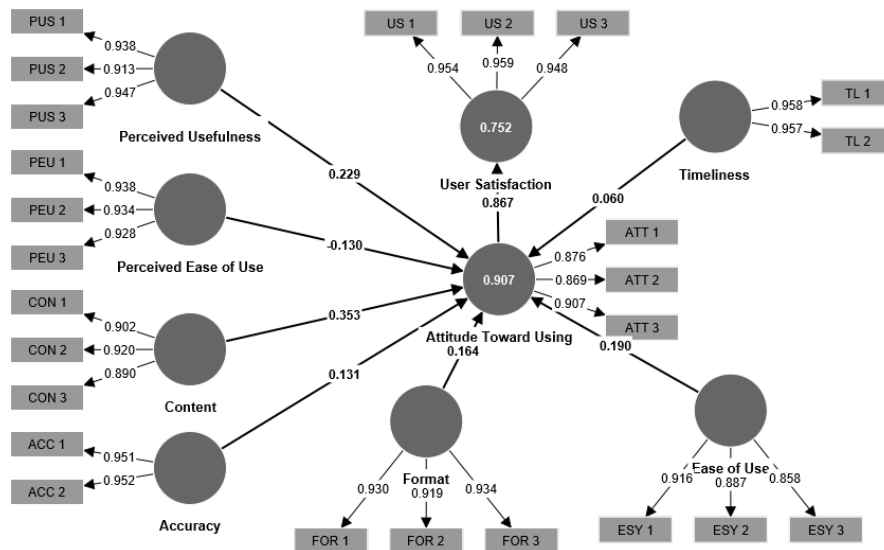
Dapat dilihat pada gambar 2 dimana perancangan path diagram pada penelitian ini memiliki dua variabel endogen yakni Sikap Terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna dengan tujuh variabel eksogen Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu serta memiliki 25 indikator.

C. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran dilakukan agar dapat menilai apakah metode penelitian ini valid dan reliabel untuk digunakan didalam perhitungan [14]. Nilai ini diukur menggunakan uji validitas konvergen yang mencakup uji reliabilitas konstruk, AVE dan validitas diskriminan.

1) Validitas Konvergen

Uji validitas dilakukan agar mengetahui kesesuaian dan kecakupan pernyataan yang ada pada kuesioner untuk dijadikan landasan pada penelitian yang dilakukan pada masing-masing variabelnya [15]. Pada pengukuran ini ditunjukkan dari nilai *outer loading*. Nilai ini berguna untuk mengukur nilai dari korelasi antar indikator dengan nilai pada setiap konstruknya. Jika nilai *outer loading* sebesar 0.7 atau 70% atau lebih maka dapat dikatakan tinggi dan valid. Menurut Jogiyanto, jika nilai laodingnya 0.5 hingga 0.6 masih diaggap cukup atau diterima [16]. Model pengukuran ditunjukkan pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Uji Validitas Konvergen

Gambar 3 menunjukkan hasil dari nilai *outer loading* tiap item item lebih besar dari 0.7, sehingga dianggap valid dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 6. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Keterangan
Persepsi Kemanfaatan	Valid
Persepsi Kemudahan	Valid
Isi	Valid
Keakuratan	Valid
Tampilan	Valid
Kemudahan Pengguna	Valid
Ketepatan Waktu	Valid
Sikap Terhadap Penggunaan	Valid
Kepuasan Pengguna	Valid

2) Average Variance Extracted (AVE)

Pengukuran selanjutnya adalah *avarage variance extracted*. Nilai AVE sebesar 0.5 ketas maka dapat dikatakan adalah nilai yang baik dan diartikan bahwa konstruk laten dapat menginterpretasikan lebih setengah rata-rata variabel indikatornya [9]. Nilai AVE ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Average Variance Extracted

Variabel	AVE
Persepsi Kemanfaatan	0.870
Persepsi Kemudahan	0.871
Isi	0.818
Keakuratan	0.905
Tampilan	0.861
Kemudahan Pengguna	0.787
Ketepatan Waktu	0.917
Sikap Terhadap Penggunaan	0.782
Kepuasan Pengguna	0.910

Tabel 7 menunjukkan nilai AVE lebih dari 0.5 yang dikatakan valid dan memenuhi persyaratan.

3) Realibilitas Konstruk

Pengukuran selanjutnya yakni uji reliabilitas. Uji reliabilitas memberikan informasi apakah kuesioner yang disebar dapat digunakan untuk penelitian dan apakah dapat mempresentasikan hasil pengukuran yang konsisten atau tidak [2]. Hasil dari pengukuran ini dapat dilihat berdasarkan nilai dari nilai *crobanch's alpha* dan *composite reliability*. Dengan nilai minimal sebesar 0.7 keatas maka dapat dikatakan reliabel dan memenuhi persyaratan [17]. Nilai *crobanch's alpha* dan *composite reliability* ditunjukkan pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil *crobanch's alpha* dan *composite reliability*

Variabel	<i>Crobanch's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Persepsi Kemanfaatan	0.925	0.953
Persepsi Kemudahan	0.926	0.953
Isi	0.869	0.931
Keakuratan	0.895	0.950
Tampilan	0.919	0.949
Kemudahan Pengguna	0.865	0.917
Ketepatan Waktu	0.910	0.957
Sikap Terhadap Penggunaan	0.860	0.915
Kepuasan Pengguna	0.910	0.968

Dari hasil uji *crobanch's alpha* dan *composite reliability* yang ditunjukkan pada Tabel 8 bahwa nilai pada *crobanch's alpha* dan *composite reliability* pada setiap variabelnya yang digunakan menunjukkan bahwa nilai berada diatas 0.70 dimana artinya variabel menunjukkan data penelitian mempunyai reliabilitas sangat memuaskan dan memenuhi kriteria pengukuran.

4) Diskriminan Validitas

Validitas diskriminan dianggap baik atau memuaskan jika akar AVE pada konstruk memiliki nilai yang lebih besar dari hubungan antar variabel lainnya. Sedangkan nilai indikator setiap konstruk harus lebih tinggi dari konstruk lainnya harus ditunjukkan pada saat pengujian *cross loading* [18]. Nilai *cross loading* ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Cross Loading

	Persepsi Kemanfaatan	Persepsi Kemudahan	Isi	Keakuratan	Tampilan	Kemudahan Pengguna	Ketepatan Waktu	Sikap Terhadap Penggunaan	Kepuasan Pengguna
PUS 1	0.938	0.844	0.852	0.843	0.790	0.905	0.878	0.863	0.856
PUS 2	0.913	0.815.	0.816	0.743	0.743	0.813	0.769	0.837	0.815

	Persepsi Kemanf faatan	Persepsi Kemuda han	Isi	Keak urata n	Tam pilan	Kemudah an Pengguna	Ketepa tan Waktu	Sikap Terhadap Penggunaan	Kepuasan Pengguna
PUS 3	0.947	0.841	0.848	0.817	0.815	0.870	0.868	0.851	0.844
PEU 1	0.830	0.938	0.836	0.807	0.817	0.826	0.809	0.796	0.786
PEU 2	0.833	0.934	0.806	0.761	0.805	0.809	0.770	0.813	0.757
PEU 3	0.839	0.928	0.820	0.778	0.838	0.817	0.769	0.790	0.760
CON 1	0.841	0.785	0.902	0.819	0.756	0.832	0.739	0.820	0.794
CON 2	0.825	0.811	0.920	0.761	0.848	0.828	0.765	0.872	0.765
CON 3	0.772	0.789	0.890	0.774	0.782	0.803	0.719	0.817	0.703
ACC 1	0.804	0.810	0.827	0.951	0.758	0.804	0.798	0.826	0.822
ACC 2	0.830	0.784	0.822	0.952	0.772	0.819	0.808	0.831	0.814
FOR 1	0.785	0.820	0.843	0.750	0.930	0.809	0.742	0.806	0.731
FOR 2	0.780	0.817	0.801	0.731	0.919	0.788	0.753	0.818	0.719
FOR 3	0.770	0.808	0.805	0.757	0.934	0.786	0.743	0.797	0.718
ESY 1	0.856	0.796	0.826	0.793	0.771	0.916	0.831	0.845	0.821
ESY 2	0.840	0.793	0.818	0.769	0.771	0.887	0.775	0.823	0.771
ESY 3	0.764	0.740	0.771	0.705	0.738	0.858	0.679	0.762	0.690
TL1	0.859	0.782	0.786	0.812	0.772	0.817	0.953	0.824	0.841
TL 2	0.864	0.824	0.784	0.805	0.769	0.823	0.957	0.811	0.809
ATT 1	0.785	0.755	0.829	0.764	0.776	0.806	0.756	0.876	0.729
ATT 2	0.822	0.757	0.821	0.791	0.773	0.809	0.796	0.869	0.786
ATT 3	0.810	0.760	0.805	0.754	0.760	0.809	0.739	0.907	0.784
US 1	0.867	0.784	0.797	0.834	0.757	0.825	0.823	0.834	0.954
US 2	0.856	0.786	0.802	0.813	0.752	0.819	0.836	0.825	0.959
US 3	0.848	0.785	0.789	0.812	0.720	0.816	0.807	0.823	0.948

Tabel 9 menunjukkan nilai-nilai dari indikator *cross loading*. Masing-masing indikator memiliki nilai hubungan atau korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan struktur blok lainnya.

D. Model Struktural (Inner Model)

Memprediksi hubungan kualitas antara variabel laten dengan nilai *R-Square* dari model penelitian merupakan tujuan dari pengujian *inner model* [19]. Nilai *R-Square* menunjukkan bahwa pengamatan telah dilakukan pada tahapan ini. Purwanto menegaskan bahwa *R-Square* merupakan cara yang digunakan untuk menilai sejauh mana konstruk eksogen dapat menggambarkan konstruk endogen [16].

1) Coefficient of Determination (R^2)

Besarnya pengaruh variabel laten independen tertentu kepada variabel laten dependen dinilai menggunakan analisis nilai R^2 untuk menunjukkan seberapa jauh konstruk dapat menggambarkan model [20]. Jika nilai $R^2 > 0.7$ dapat dikatakan strong atau kuat, jika nilai > 0.3 dapat dikatakan moderat atau sedang dan jika nilai > 0.1 dapat dikatakan weak atau lemah [21].

Tabel 10. Hasil *R-Square*

	<i>R-Square</i>
Sikap Terhadap Penggunaan	0.907
Kepuasan Pengguna	0.752

Pada Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai (R^2) dari variabel sikap terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Nilai R^2 dari variabel sikap terhadap penggunaan adalah sebesar 0.907 maka dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen menjelaskan secara kuat. Sedangkan Nilai R^2 dari variabel kepuasan pengguna sebesar 0.752 maka dapat disimpulkan bahwa variabel sikap terhadap penggunaan menjelaskan secara kuat.

E. Uji Hipotesis

Menggunakan metode *bootstrapping* dengan besar signifikansi sebesar 5% untuk menguji hipotesis dalam penelitian dan apabila nilai *t-tabel* yang diperoleh melebihi 1.65 maka hipotesis dapat diterima. Hal ini dilakukan untuk menguji hipotesis.

Tabel 11. Hasil *Path Coefficient*

Hipotesis		<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P Values</i>	Hasil
H1	Persepsi Kemanfaatan – Sikap Terhadap Penggunaan	0.229	2.053	0.020	Diterima
H2	Persepsi Kemudahan - Sikap Terhadap Penggunaan	-0.013	1.361	0.087	Ditolak
H3	Isi - Sikap Terhadap Penggunaan	0.353	3.270	0.001	Diterima
H4	Keakuratan - Sikap Terhadap Penggunaan	0.131	1.912	0.028	Diterima
H5	Tampilan - Sikap Terhadap Penggunaan	0.164	1.740	0.041	Diterima
H6	Kemudahan Pengguna - Sikap Terhadap Penggunaan	0.190	2.017	0.022	Diterima
H7	Ketepatan Waktu – Sikap Terhadap Penggunaan	0.060	0.765	0.222	Ditolak
H8	Sikap Terhadap Penggunaan – Kepuasan Pengguna	0.867	28.176	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 11 maka didapatkan hasil kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi DANA sebagai berikut:

1. Hipotesis1 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan. Dengan nilai *T Hitung* 2.053 dan nilai *p values* 0.020 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H1 **diterima**.

2. Hipotesis 2 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan tidak dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. Dengan nilai *T Hitung* 1.361 dan nilai *p values* 0.087 yang memiliki nilai lebih besar dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H2 **ditolak**.
3. Hipotesis 3 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh isi. Dengan nilai *T Hitung* 3.270 dan nilai *p values* 0.001 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H3 **diterima**.
4. Hipotesis 4 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh keakuratan. Dengan nilai *T Hitung* 1.912 dan nilai *p values* 0.028 yang memiliki nilai kurang dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H4 **diterima**.
5. Hipotesis 5 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh tampilan. Dengan nilai *T Hitung* 1.740 dan nilai *p values* 0.041 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H5 **diterima**.
6. Hipotesis 6 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh kemudahan pengguna. Dengan nilai *T Hitung* 2.017 dan nilai *p values* 0.022 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H6 **diterima**.
7. Hipotesis 7 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan tidak dipengaruhi oleh ketepatan waktu. Dengan nilai *T Hitung* 0.765 dan nilai *p values* 0.222 yang memiliki nilai lebih besar dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H7 **ditolak**.
8. Hipotesis 8 : menyatakan hubungan sikap terhadap penggunaan secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Dengan nilai *T Hitung* 28.176 dan nilai *p values* 0.000 yang memiliki nilai lebih rendah dari 0.05. Berdasarkan temuan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H8 **diterima**.

F. Pembahasan

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan yakni analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA dari segi variabel Persepsi Kemanfaatan, persepsi Kemudahan, Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Pengguna, Ketepatan Waktu dan Sikap Terhadap Penggunaan yang sudah dilampirkan seperti uraian-uraian diatas, maka diperoleh pembahasan sebagai berikut:

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Persepsi Kemanfaatan (*perceived usefulness*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, diantaranya pengguna merasa bahwa pembayaran yang dilakukan secara *online* akan lebih cepat dan mudah karena dapat dilakukan tanpa harus bertemu secara langsung sehingga dapat meningkatkan produktivitas bagi pengguna.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan tidak mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti pengguna tidak dapat mengakses aplikasi DANA ketika digunakan dan terjadinya error.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Isi (*content*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti isi dari aplikasi DANA telah sesuai atau jelas dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Keakuratan (*accuracy*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti informasi yang disajikan pada aplikasi DANA sudah akurat dan benar.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Tampilan (*format*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti pengguna merasa bahwa tata letak aplikasi DANA mudah dipahami dan digunakan sehingga pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Kemudahan Pengguna (*ease of use*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti aplikasi DANA bersifat *userfriendly* yang mana aplikasi tersebut mudah untuk digunakan.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel Ketepatan Waktu (*timeliness*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan tidak mempengaruhi kepada variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti lamanya menanggapi ketika pengguna mengajukan keluhan dan ingin mencari solusi ke pihak aplikasi DANA.

Berdasarkan temuan perhitungan yang telah dilakukan pada variabel variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*) diketahui bahwa variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepada Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Ada beberapa kemungkinan penyebab untuk ini, seperti pengguna aplikasi DANA merasa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dibuktikan dengan semakin positifnya sikap yang dirasakan.

G. Rekomendasi Perbaikan

Terdapat enam hipotesis diterima dan dua ditolak dari delapan hipotesis pada metode TAM dan EUCS setelah dilakukannya analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Berdasarkan temuan penelitian, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan aplikasi DANA. Rekomendasi yang disarankan yang diusulkan sebagai berikut.

Tabel 12. Rekomendasi Penelitian

Variabel	Temuan Permasalahan	Rekomendasi
Persepsi Kemudahan	Aplikasi DANA tidak dapat diakses ketika digunakan dan sering terjadi error	Membuat kebijakan yang terorganisir agar dapat membantu membuat kepuasan pengguna menjadi lebih baik
Ketepatan Waktu	Lamanya menanggapi permasalahan yang dirasakan oleh pengguna untuk mendapatkan solusi permasalahan	Lebih memanfaatkan sistem untuk penyebaran informasi dan mengoptimalkan SDM untuk mendapatkan kepuasan pengguna lebih baik

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari hasil analisis data kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode TAM dan EUCS dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan diolah menggunakan *tool* SmartPLS 4.0. Dari 8 hipotesis yang telah dibuat terdapat 6 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Adapun hipotesis yang diterima yaitu, H1, H3, H4, H5, H7 dan H8, dan hipotesis yang ditolak yaitu H2 dan H6. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA memiliki pengaruh yang positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan *R-Square* sebesar 75.2% dimana menyatakan bahwa *strong* atau kuat, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat menunjukkan aplikasi DANA telah menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa puas ketika menggunakannya dari layanan yang telah tersedia.

Adapun rekomendasi yang dapat berikan untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan berbagai metode atau menggunakan metode serupa dengan ukuran sampel yang lebih besar untuk lebih mewakili seluruh populasi.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan penulis untuk pengelola aplikasi DANA adalah agar terus mengembangkan, meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi DANA untuk menjamin mutu, kepuasan pelanggan dan dapat menjaga kepercayaan pengguna aplikasi DANA.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. A. Kusumawardhani and E. Purnaningrum, "Penyebaran pengguna digital wallet di Indonesia berdasarkan google trends analytics Distribution of digital wallet users in Indonesia based on google trends analytics," *Inov. J. Ekon. Keuang. dan Manaj.*, vol. 17, no. 2, pp. 377–385, 2021.
- [2] B. S. Arisoemaryo et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JAMSOSTEK Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," vol. 4, no. 1, pp. 110–117, 2022.
- [3] R. Hardianti Utari, T. Kartika Pertiwi, P. Studi Magister Manajemen, and F. Ekonomi dan Bisnis, "Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional. PERSEPSI BELANJA MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET (Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA di Indonesia)," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res. (Printed)*, vol. 5, no. 1, pp. 215–226, 2021, [Online]. Available:

- <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar>.
- [4] W. Widiyanti, V. Islami, R. -, S. -, and R. -, "OVO E-Wallet as a Platform of Digital Payment in Indonesia: An Empirical Analysis," *Monet. - J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 7, no. 2, pp. 237–241, 2020, doi: 10.31294/moneter.v7i2.9542.
 - [5] T. L. T. Chairunnisa, E. Rosmika, and A. Azulaidin, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 174–180, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1117.
 - [6] N. Dalimunthe, Rianto, and A. Adawiyah, "Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi Revenue Assurance Pembenahan Data Pelanggan (PDP) Menggunakan Metode TAM," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 155–160, 2020.
 - [7] R. Anggara, C. W. Budiyanto, and P. Hatta, "Comparison between TAM, EUCS, TTF analysis to evaluate user acceptance for conference management system," *AIP Conf. Proc.*, vol. 2194, no. December, 2019, doi: 10.1063/1.5139737.
 - [8] G. . Nursanto, I. . Prabadhi, and A. . Pratama, "User Satisfaction Analysis Of SITANOS Application At Class I Non-TPI Tangerang Immigration Office With End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method," vol. 6, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.52617/tematics.v4i1.372.
 - [9] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmika, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
 - [10] S. H. B, W. M. Wijaya, A. Suharyadi, and A. Hassan, *on User Satisfaction in Assessing the Quality of Online Education Management Information*, vol. 1. Atlantis Press SARL.
 - [11] R. Khairani, T. K. Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pembelajaran Daring Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 1170–1180, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i2.1865.
 - [12] R. S. Hamid and S. M. Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*, vol. 21, no. 1. 2019.
 - [13] Irwan and K. Adam, "Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone)," *Teknosains*, vol. 9, no. 1, pp. 53–68, 2015.
 - [14] N. A. Mahmood and S. M. Abdulateef, "Analysis and Evaluation of EB Connect Portal in PT Asuransi Jiwa Sequis Financial by Using Technology Acceptance Model (TAM) Analysis and Evaluation of EB Connect Portal in PT Asuransi Jiwa Sequis Financial by Using Technology Acceptance Model," doi: 10.1088/1755-1315/426/1/012169.
 - [15] D. Subekti, A. Himawan, and P. Lono, "Implementasi Model Eucs Dan Delone & Mclean Untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi: Studi Kasus Sekolah Olifant Yogyakarta," *J. Apl. Teknol. Inf. dan Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 126–135, 2022, doi: 10.31102/jatim.v3i2.1670.
 - [16] M. M. Arpan, F. N. Salisah, I. Maita, and F. Muttakin, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan E-Learning Smart Campus Menggunakan Metode HOT FIT," vol. 4, no. 2, pp. 590–597, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2795.
 - [17] F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, and M. Kumalasari, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0," *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 3, pp. 300–308, 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4403.
 - [18] Firdaus, A. AR, A. S. Miru, and W. Setialaksana, "Model Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce," vol. 09, 2023.
 - [19] C. Al Ghifari, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Audit Tools and Linked Archive System (ATLAS) Dalam Penyusunan Kertas Kerja Audit dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," vol. 21, no. 1, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
 - [20] P. Y. Lenny and S. Kridanto, "Analysis of user acceptance, service quality, and customer satisfaction of hospital management information system," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1193, no. 1, 2019, doi: 10.1088/1742-6596/1193/1/012001.
 - [21] S. W. Hadi and I. Alfarobi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Tiktok Dengan Metode Utaut 2," vol. 7, no. 1, pp. 103–111, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i1.1011.