

## **SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: METODE PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI**

Gunawan Ari Nursanto<sup>1</sup>, Radica Arino Rahman<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Manajemen Teknologi Keimigrasian Politeknik Imigrasi  
gunawan.arinur@gmail.com, rahmanradica@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This research aims to encourage the development of technology and applications through identification, analysis, and contribution of literature in the field of education and science. Using the Systematic Literature Review (SLR) method, this research examines various articles related to user satisfaction, system quality, and usability testing. Of the 55,554 articles assessed, only 38 articles met the criteria to serve as data sources, which were collected from Google Scholar, IEEE Xplore, and ScienceDirect. The main focus of this research was on apps as the most frequently used platform, with an emphasis on user satisfaction. The research methods used include quantitative approaches and frameworks such as the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS). The results show that the EUCS method is the most popular for assessing user satisfaction, based on variables such as content, accuracy, appearance, format, and application usability.*

*Keywords: Application, User and Systematic Literature Review*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendorong perkembangan teknologi dan aplikasi melalui identifikasi, analisis, dan kontribusi literatur dalam bidang pendidikan dan ilmu pengetahuan. Dengan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), penelitian ini mengkaji berbagai artikel yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan usability testing. Dari 55.554 artikel yang dinilai, hanya 38 artikel yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai sumber data, yang dikumpulkan dari Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect. Fokus utama penelitian ini adalah pada aplikasi sebagai platform yang paling sering digunakan, dengan penekanan pada kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan meliputi pendekatan kuantitatif dan framework seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS).

Kata Kunci: Aplikasi, Pengguna dan Systematic Literature Review

#### **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat cepat berkembang mengikuti perkembangan zaman saat ini. Salah satu indikator dari perkembangan informasi dan komunikasi adalah kemudahan dalam menerima

informasi saat ini. Untuk segi peringkat dalam pengguna internet di asia, negara Indonesia berada pada urutan ketida dibawah China dan India. Data pada tahun 2019 menjabarkan bahwa jumlah pengguna Internet di Indonesia berkisar 103 juta orang, dari data tersebut

membuktikan bahwa pengguna internet selalu mengalami peningkatan. Data sudah menunjukkan bahwa ketertarikan masyarakat dengan internet sangat tinggi. (Kurniasih & Pibriana, 2021). Teknologi berasal dari kata *technologia* atau juga bisa berasal dari kata *techno*. Dari kedua kata tersebut memiliki arti yaitu keahlian atau dengan kata lain adalah sesuatu yang berhubungan dengan pengetahuan. Untuk ruang lingkup teknologi hanya selingkung dengan benda yang berwujud seperti barang atau mesin.

Persepsi pengguna merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam hal pengembangan aplikasi akan berguna sebagai alasan aplikasi terus dipakai karena pengguna puas dengan kinerja aplikasi tersebut. Penilaian dari *user aplikasi* adalah salah satu bagian terpenting bagi pengguna aplikasi tersebut. dengan penilaian pengguna maka aplikasi akan terus berkembang demi membantu kebutuhan *user aplikasi*. (Setiawan & Novita, 2021). Aplikasi Sosial media adalah salah satuan bagian penting dari sebuah Perusahaan. Untuk saat ini social media telah menjadi gaya hidup bagi seluruh Masyarakat di dunia. Sosial media memiliki peran penting dalam komunikasi 2 arah antara pengirim atau penerima pesan (Hilabi & ., 2018) Untuk saat ini perkembangan Informasi sangat membantu kebutuhan hidup manusia. Dalam hal pekerjaan dengan adanya sistem informasi akan mendukung pekerjaan manusia agar berjalan lebih ringkas dan cepat. Dalam hal melakukan

analisis kepuasan pengguna aplikasi terdapat berbagai metode dan beragam platform. Dalam metode SLR dipergunakan dalam hal meninjau, mengevaluasi, mengidentifikasi serta menjelaskan terkait penelitian yang berhubungan dengan subjek tentang keadaan yang menarik dengan pertanyaan terhadap penelitian tertentu. Metode SLR akan mempermudah dalam mereviw dan mengidentifikasi secara runtut dalam hal langkah atau prosedur yang telah diikuti serta ditentukan dalam setiap langkahnya. Dari hasil penelitian menjabarkan bahwa hal utama yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi yang berisi kelebihan dan kekurangan dari setiap metode yang diterapkan. (Assobarry et al., 2021)

Menurut Jogiyanto (dalam Santoso dan Rahman, 2015: 79) suatu program yang mempunyai kemampuan dalam hal mengelola sebuah data disebut dengan aplikasi. Aplikasi mempunyai beberapa bagian yang terdiri dari beberapa kolom – kolom form yang dibentuk dengan benar agar tercipta sebuah bentuk yang sesuai sehingga pengguna dapat dengan mudah dalam menjalankannya. Untuk pengertian lain dari aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang diinput di dalam sebuah computer yang mempunyai berbagai fungsi yang bisa melakukan berbagai bentuk pekerjaan yang diarahkan oleh penggunanya (Santoso dan Rahman, 2015 ; 79). Dari penjabaran diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa sebuah aplikasi merupakan perangkat lunak

yang dibuat dengan berbagai komponen yang cocok dengan pengguna untuk dapat meringankan pekerjaan pengguna dalam mengelola data agar menghasilkan input dan output yang diinginkan.

Menurut Wikipedia analisis merupakan tahapan untuk memberikan pemecahan terhadap masalah besar yang diselesaikan secara bertahap menjadi bagian – bagian kecil yang mudah untuk dimengerti. Untuk pengertian lain dari menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjabarkan analisis adalah penelitian yang dikerjakan untuk mencari keadaan sebenarnya. Untuk lebih detailnya menurut Jogiyanto (1999:129) yang terdapat dalam jurnalnya mendeskripsikan bahwa analisis adalah menjabarkan sebuah informasi dari beberapa hal yang berguna dalam hal mengevaluasi dan mengidentifikasi dalam permasalahan yang tersedia untuk mencari Solusi untuk permasalahan yang ada. Setelah penjabaran dari beberapa pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa analisis memiliki pengertian sebuah proses pengidentifikasian sebuah masalah dalam hal memecahkan permasalahan yang ada atau mencari kelemahan yang terdapat sehingga dapat ditemukan solusinya. (Kategori et al., 2021).

Peran dari artikel ini memberikan penjabaran secara detail dalam hal penelitian terbaru terkait objek penelitian kepuasan pengguna sebuah aplikasi. Untuk penjelasan disajikan secara ringkas dan variable utama dari objek penelitian diambil

untuk memberikan kemudahkannya dalam mengerti kepuasan dalam pengguna aplikasi bagi *user*. Untuk penelitian terdahulu menilai dari kinerja sebuah aplikasi, tapi untuk penelitian ini lebih berfokus pada sebuah metode untuk mengukur kinerja aplikasi dalam memberikan pelayanan untuk *user*. Untuk penelitian dan pemrosesan data pada penelitian ini menggunakan metode prisma yang memiliki tujuan untuk memberikan fakta yang lebih jelas. (Kurniasih & Pibriana, 2021) Dalam sebuah pelayanan *good governance* terdapat bagian yang penting dan tidak bisa dipisahkan yaitu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah menjadi satu untuk pelayanan *public* saat ini. Sebuah teknologi telah membawa perubahan besaar bagi manusia khususnya dalam aktivitas, berkomunikasi, mencari informasi, mengelola bisnis dan memutuskan sebuah perkara (Wilonotomo, 2022) (Assiroj et al., 2023).

## **B. Metode Penelitian**

Artikel ilmiah ini dibentuk dengan metode ilmiah yang bernama metode *Systematic Literature Riview (SLR)*. Untuk pengertiannya dalam Bahasa Indonesia berarti sebuah tinjauan Pustaka yang sistematis metode yang berisi mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, serta memberikan penafsiran pada sebuah penelitian yang tersedia. Dari metode ini peneliti melakukan identifikasi serta melakukan *riview* jurnal – jurnal secara terstruktur yang setiap proses *riviewnya* mengikuti proses serta

langkah – langkah yang telah ditetapkan (Triandini et al., 2019). *Systemtic Review* merupakan sebuah istilah yang dalam hal tentang metodologi penelitian atau sebuah riset tertentu, untuk mengumpulkan serta mengevaluasi penelitian tertentu. Beberapa ahli yang menggunakan metode tersebut menjelaskannya pada hal berikut ini :

A .SLR adalah cara untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan menelaah semua penelitian yang tersedia dengan melontarkan pertanyaan tertentu dengan fenomena yang menarik.

B. SLR memberikan pendekatan yang *evidence-based* dalam mencari sebuah studi yang relevan dengan beberapa pertanyaan yang ditetapkan untuk memilih, menilai dan mengukur temuan yang berguna untuk menjawab pertanyaan tersebut.

C. SLR adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis perkembangan terkini dalam suatu bidang pengetahuan khusus. Metode ini secara resmi menetapkan pernyataan masalah, mengidentifikasi sumber informasi, melakukan pencarian string, menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk makalah yang ditemukan, melibatkan analisis kuantitatif jika diperlukan, serta menyusun template untuk mengumpulkan informasi dari karya-karya ilmiah atau makalah.

D. SLR adalah sebuah teknik penelitian yang digunakan dalam hal mengkaji atau mendapatkan isu – isu

yang terdapat dalam *software Engineering*.

Tujuan dari SLR adalah untuk menentukan strategi yang akan digunakan untuk membantu mengatasi masalah yang dihadapi serta untuk mengidentifikasi perspektif yang dalam hal permasalahan yang akan diteliti. Dengan itu SLR juga bertujuan untuk mengungkapkan teori yang relevan dengan kasus dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini melakukan survei menyeluruh pada penelitian tentang pemanfaatan system pakar dan membuat protokol penelitian tinjauan sistematis dengan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses) Proses ini diklasifikasikan menjadi lima tahap, yaitu: Mendefinisikan Kriteria Kelayakan, Mendefinisikan Sumber Informasi, Pemilihan Literatur, Pengumpulan Data, dan Pemilihan Item Data

A. Tahap 1: Menentukan Kriteria Kelayakan Artikel Ditentukan oleh Kriteria Inklusi (IC), yaitu:

1) IC1: Artikel harus berupa penelitian asli yang ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

2) IC2: Artikel telah diterbitkan antara tahun 2020 sampai 2024.

3) IC3: Artikel tersebut bertujuan untuk menganalisis metode atau pendekatan yang diusulkan peneliti lain untuk memanfaatkan penelitian dalam Pendidikan dengan metode SLR yang digunakan dalam penelitian ini.

**B. Tahap 2: Menentukan Sumber Informasi**

1) Literatur dapat dicari pada database online dengan repositori yang signifikan untuk sebuah studi akademis seperti Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect untuk mencari sumber referensi penelitian.

2) Pada artikel yang memenuhi syarat untuk IC, juga dilakukan penelusuran untuk menemukan penelitian lain yang terkait dengan penelitian ini.

**C. Tahap 3: Pemilihan Literatur**

1) Penentuan kata kunci yaitu "Analisis Aplikasi"

2) Menelusuri dan memilih judul, abstrak, dan artikel kata kunci yang diperoleh dari hasil pencarian berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

3) Membaca artikel yang tidak tereliminasi dari tahap sebelumnya, baik secara keseluruhan maupun sebagian, untuk menentukan artikel yang memenuhi syarat untuk tinjauan berikutnya.

4) Artikel yang terpilih dinilai kembali untuk menemukan studi terkait. Artikel yang masuk dalam daftar referensi dan terkait dengan penelitian ini akan dinilai kembali dengan melakukan tahap 3 sampai tahap 4.

**D. Tahap 4: Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan secara manual dengan mencari kata kunci yang terdapat pada *Google Scholar*, *IEEE Xplore* dan *ScienceDirect*. Penelitian ini

menilai 55.554 artikel berdasarkan kata kunci "analisis aplikasi" Dari seluruh sumber dan kriteria yang ada, terdapat 30.620 artikel yang memenuhi syarat untuk menjadi kandidat referensi sesuai dengan judul dan abstrak untuk menjawab pertanyaan penelitian. Setelah dilakukan penelusuran lebih lanjut Setelah dilakukan kajian lebih lanjut, hanya ada 38 artikel terpilih yang memenuhi syarat untuk penelitian ini. Tabel I menunjukkan data yang telah dikumpulkan.

Tabel 1 : Pengumpulan Data Referensi

SOURCE	Hasil dari Kata Kunci "Analisis Aplikasi"		
	Kandidat	Terpilih	
Google Scholar	24.6	50	30
IEEE Xplore	64	10	5
ScienceDirect	5.956	10	3
Total	30.62	70	38

**C.Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk meninjau literatur yang relevan dengan topik yang dibahas yaitu terkait dengan penilaian kepuasan pengguna aplikasi sebagai media untuk mendorong berkembangnya bidang teknologi serta metode apa yang dilakukan dalam pengembangan aplikasi, serta kontribusi hasil literasi tersebut dalam bidang pendidikan maupun ilmu pengetahuan.

Studi ini akan mengidentifikasi artikel-artikel yang sudah diseleksi oleh penulis dari sumber publikasi terkemuka yang relevan, analisis tahun publikasi, variable yang digunakan akan diteliti, dan bagaimana penelitian ini bis menyajikan pembahasan terkait studi literatur yang dibuat.

**Tabel 2 : Data Jurnal Yang Digunakan**

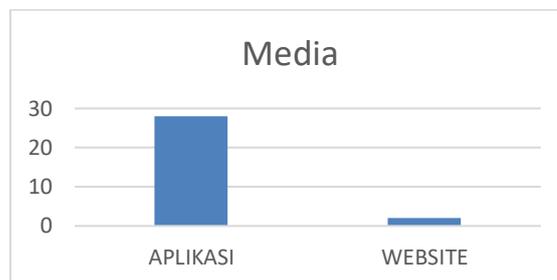
No	NAMA	Tahun	Jenis
1	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)(Novita & Helena, 2021)	2021	Jurnal
2	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja (Tulodo & Solichin, 2019)	2019	Jurnal
3	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS (Setiawan & Novita, 2021)	2021	Jurnal
4	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)(Stefany et al., 2021)	2021	Jurnal
5	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0 (DS & Sanjaya, 2021)	2021	Jurnal
6	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash &Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Agustina & Abdillah, 2022)	2022	Jurnal
7	Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)(Darwati, 2022)	2022	Jurnal
8	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana	2021	Jurnal
9	Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa Analisis Kepuasan Pengguna (Ayu Rinjani & Prehanto, 2021) Aplikasi Arsip Digital	2022	Jurnal
10	Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) (Assiroj et al., 2023) Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi grab kota Lubuklinggau menggunakan Framework Pieces (Nur et al., 2021)	2020	Jurnal
11	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) (rezki dwy putra, 2021)	2021	Jurnal
12	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS (Kurniasih & Pibriana, 2021)	2021	Jurnal
13	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19 (Pakpahan, 2021)	2021	Jurnal
14	End User Computing Satisfaction: Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)(Stefany et al., 2021)	2021	Jurnal
15	Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna	2020	Jurnal
16	Penerapan Algoritma Naive Bayes Untuk Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Bank (Gunawan et al., 2022)	2020	Jurnal
17	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)(Studi Kasus: PT. XYZ)	2019	Jurnal
18	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna (Bawardi et al., 2019) Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Rahayu, 2020)	2020	Jurnal
19	Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi sikda menggunakan framework Pieces di Dinkes Sidoarjo (Assobarry et al., 2021)	2021	Jurnal

No	Author	Approach	Platform
20	D Novita, F Helena	Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS).	APLIKASI
21	BAR Tulodo, A Solichin	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data melalui Partial Least Square (PLS),	APLIKASI
22	H Setiawan, D Novita	Dengan menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction),	APLIKASI
23	BA Stefany, FM Wibowo, C Wiguna DS	Technology Acceptance Model (TAM)	WEBSITE
24	Arey, R Sanjaya R	Webqual 4.0.	WEBSITE
25	Agustina, LA Abdillah	User Computing Satisfaction (EUCS).	APLIKASI
26	L Darwati, F Fitriyani	End User Computing Satisfaction (EUCS).	APLIKASI
27	ADA Rinjani, DR Prehant o	Metodologi Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, melalui tahapan yang meliputi identifikasi masalah, studi literatur,	APLIKASI
28	A Yudistira, D Novita C	End User Computing Satisfaction (EUCS)	APLIKASI
29	Wulandari, E Elmayati, Y Citra RD	framework PIECES	APLIKASI
30	Putra, DR Prehant o	End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Technology	APLIKASI

**Tabel 3 : Menyajikan Tentang Data Jurnal Yang Digunakan Oleh Penulis.**

12	I Kurniasih, D Pibriana	Acceptance Model (TAM). End-User Computing Satisfaction (EUCS).	APLIKASI	26	Y Aziati	Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM),	APLIKASI
13	VA Izzati	End-User Computing Satisfaction (EUCS)	APLIKASI	27	AY Widowati, C Budihartanti	Technology Acceptance Model (TAM)	APLIKASI
14	AA Perdana, MC Utami, Q Aini	analisis deskriptif berbasis persentase frekuensi.	APLIKASI	28	FP Sihotang	EUCS	APLIKASI
15	NA Murti	analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data yang diperoleh dari responden.	APLIKASI	29	ER Aulia, DD Candra	Technology Acceptance Model (TAM).	APLIKASI
16	D Sepri FS Bawardi, A Rachmadi, NH Wardani	Naive Bayes	APLIKASI	30	... T Sugihar tono, RRC Putra	TAM	APLIKASI
17	EF Rahayu	End User Computing Satisfaction (EUCS)	APLIKASI				
18	H Nur, FN Sabila, R Hadiwiyanti	Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	APLIKASI				
19	A Saepulrohman, S Saepudin...	Framework PIECES	APLIKASI				
20	E Arribe, S Aulia	algoritma Naive Bayes dan Support Vector	APLIKASI				
21	D Patmalasari, AD Indriyanti	metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	APLIKASI				
22	A Saputra, D Kurniadi	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).	APLIKASI				
23	S Hidayatulloh, Y Aziati	kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.	APLIKASI				
24	Z Fahmi, DS Canta	Delone & McLean Customer Satisfaction Index (CSI) framework.	APLIKASI				

**Tabel 4: Menyajikan Tentang Data Media Yang Sering Digunakan Untuk Penilaian Kepuasan Pengguna**



Berdasarkan tabel di atas, penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi merupakan platform yang paling populer digunakan sebagai media dalam Analisis. Presentasi penggunaan platform ini terperinci dalam tabel infografis dan mencakup periode tahun 2020-2024. Keberadaan Aplikasi memudahkan akses melalui perangkat gawai pintar (smartphone). Oleh karena itu, Aplikasi menjadi pilihan utama dalam menilai kepuasan pengguna. Hasil dari kajian ini bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis data dan eksplorasi platform lain selain Aplikasi.

**Tabel 5 : Menyajikan Data Jurnal Yang Digunakan Oleh Penulis**

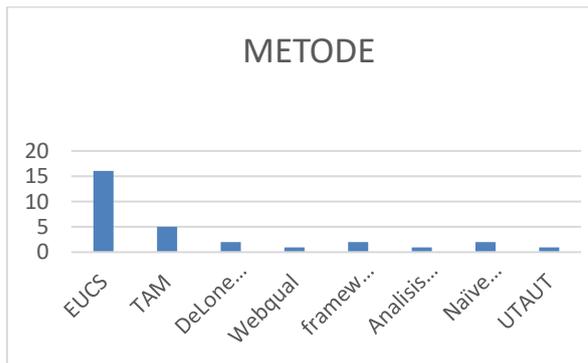
No	Author	Metode							
		A	B	C	D	E	F	G	H
1	D Novita, F Helena BAR	V	V						
2	Tulodo, A Solichin H			V					
3	Setiawan , D Novita BA Stefany, FM	V							
4	Wibowo, C Wiguna DS Arey, R Sanjaya R		V						
5	Agustina , LA Abdillah L	V							
7	Darwati, F Fitriyani ADA	V							
8	Rinjani, DR Prehanto A	V							
9	Yudistira , D Novita C	V							
10	Wulanda ri, E Elmayati, Y Citra RD			V					
11	Putra, DR Prehanto I	V	V						
12	Kurniasi h, D Pibriana	V							
13	VA Izzati AA Perdana, MC	V							
14	Utami, Q Aini	V							
15	NA Murti						V		
16	D Sepri							V	

17	FS Bawardi, A Rachma di, NH Wardani	V							
18	EF Rahayu	V							
19	H Nur, FN Sabila, R Hadiwiya nti A					V			
20	Saepulro hman, S Saepudi n...							V	
21	E Arribe, S Aulia D	V							
22	Patmala sari, AD Indriyanti A								V
23	Saputra, D Kurniadi S	V							
24	Hidayatu loh, Y Aziati Z Fahmi, DS								
25	Canta	V							
26	Y Aziati AY						V		
27	Widowati , C Budihart anti							V	
28	FP Sihotang	V							
29	ER Aulia, DD Candra								V
30	... T Sugihart ono, RRC Putra							V	
JUMLAH		15	4	5	1	1	2	1	1

Berdasarkan data yang dijelaskan oleh table diatas A adalah EUCS, B adalah TAM, C adalah DeLone dan McLean, D adalah Webqual, E adalah Framework

PIECES, F adalah Analisis Deskriptif, G adalah Naïve Bayes dan H adalah UTAUT. Kesimpulan dari tabel IV menunjukkan metode yang paling populer. Penelitian ini Metode EUCS yang paling banyak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6 : Menyajikan Data Metode Analisis Yang Digunakan



Dari table diagram diatas didapatkan informasi bahwa metode yang sering digunakan dalam penilaian kinerja aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Dalam metode EUCS menjabarkan perkiraan sebuah tingkat keberhasilan sebuah aplikasi dari Tingkat pengguna akhir. Pencetus metode End User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Doll dan Torkzadeh pada metode itu terdapat 5 variabel yaitu variabel isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kemudahan pengguna (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).(rezki dwy putra, 2021).

Untuk metode EUCS memiliki pendekatan dalam segi penilaian sebuah sistem informasi yang berfokus dengan pengalaman yang dialami oleh pengguna saat

menggunakan sistem tersebut. Dari segi manfaat pendekatan EUCS ini mampu menilai kepuasan pengguna aplikasi dari segi tampilan serta kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah sistem serta menilai apakah sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. EUCS adalah sebuah satuan kerja yang memiliki kemampuann dalam hal menentukan seberapa puas pengguna dengan kinerja sebuah aplikasi dalam hal mempertimbangkan dari segi pemahamannya terlebih khusus dari harapan dan fakta yang sesuai dengan aplikasi tersebut. Untuk kerangka kerja akan berfokus dengan kepuasan pengguna dengan memberikan penilaian pada konten, ketepatan, format, ketepatan waktu dan kegunaan aplikasi. (Ariska & Rudi Sanjaya, 2024).

Untuk metode EUCS memiliki beberapa kelebihan diantaranya lebih menekan kepada tingkat kepuasan (satisfaction) dari pengguna dalam hal evaluasi, isi, keakuratan, tampilan, format, kepraktitasan dan ketepatan waktu (Bowoleksono et al., 2022). Dalam hal penerapan pengukuran tingkat kepuasan pengguna variable dan indicator yang terdapat pada EUCS ini sudah sesuai. (Ardiansyah, 2019). Untuk kekurangan dari metode EUCS terbagi sebagai berikut ini. Terbatasnya pada sistem informasi karena metode EUCS hanya bisa mengukur kepuasan pengguna yang berbasis aplikasi saja. Kesulitan dalam penentuan standar kepuasan pengguna karena penentuan kepuasan pengguna bersifat subjektif dan bervariasi antar setiap pengguna yang

berbeda. Fokus metode EUCS yang sempit dikarenakan metode ini hanya fokus mengukur kepuasan pengguna dan tidak menyertakan factor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi tersebut.

#### **D. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai sistem pakar. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi berbagai pendekatan metode yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi. Menurut penelitian, klasifikasi menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) merupakan pendekatan yang paling populer. Platform media yang paling banyak digunakan adalah berbasis Aplikasi. Keberhasilan penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh kemampuan dari aplikasi tersebut. Namun, perlu dicatat bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan melalui survei dari tahun 2020 hingga 2024. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperpanjang durasi survei untuk meningkatkan akurasi dan kualitas, serta menggabungkan beberapa metode guna menghasilkan penelitian yang lebih akurat dan bermanfaat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 692–701.

<http://arxiv.org/abs/2207.00642>

Ardiansyah, M. I. N. (2019). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Sister For Student Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. In *Jurnal Sistem Informasi*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91797>

Ariska, A. S., & Rudi Sanjaya, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>

Arribe, E., Aryanto, A., & Aulia, S. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIGNAL NASIONAL MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)). *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 2(1), 86–95. <https://doi.org/10.37859/seis.v2i1.3377>

Assiroj, P., Imigrasi, P., & Wijaya, G. J. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi E-Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Politeknik Imigrasi*, 6(1), 31–54. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.406>

Assobarry, N. H., Sabila, F. N., Hadiwiyanti, R., & Widayaka, A. (2021). Analisis Tingkat

- Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikda Menggunakan Framework Pieces Di Dinkes Sidoarjo. *Prosiding Smeinar SITASI, November*, 1–9. <http://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/3/2>
- Aulia, E. R., Candra, D. D., & Wardani, L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Di Indonesia Menggunakan Metode Tam. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 128–140. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i1.3313>
- Ayu Rinjani, A. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 123. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>
- Bawardi, F. S., Rachmadi, A., & Wardani, N. H. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7694–7700.
- Bowoleksono, F. H. B., Kusumawardani, D. M., & Fathoni, M. Y. (2022). Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta. *JRST (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi)*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.30595/jrst.v6i1.9916>
- Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Fahmi, Z., & Canta, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Non PNS dengan Customer Satisfaction Index Framework. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 352–360. <https://doi.org/10.59188/jurnalsos tech.v2i4.325>
- Feng, Q. C., & Wang, X. (2022). Pengenalan Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence) Kepada Para Remaja. *Procedia Computer Science*, 166, 310–314. <https://www.binadarma.ac.id>
- Gunawan, H., Yulia, Y., & Budhi, G. S. (2022). Penerapan Machine Learning dalam mendeteksi Fake Account pada Instagram. *Jurnal Infra*, 121. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-informatika/article/view/12811%0Ahttps://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-informatika/article/viewFile/12811/11111>
- Hilabi, S. S., & . P. (2018). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN

- APLIKASI MEDIA SOSIAL  
WhatsApp MOBILE ONLINE.  
*Buana Ilmu*, 3(1), 119–136.  
<https://doi.org/10.36805/bi.v3i1.461>
- Kategori, M., Sehat, O., & Desa, D. I. (2021). 3 1,2,3. 4, 213–218.
- Kurniasih, I., & Pibriana, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 181–198. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.787>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Nur, A. S., Rizka, & Rosyadi, I. (2021). Justisia Ekonomika. *Justisia Ekonomika*, 5(1), 29–40. <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/muslim-population-by-country>
- Pakpahan, R. (2021). Analisa Pengaruh Implementasi Artificial. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(2), 506–513. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i2.616>
- Patmalasari, D., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Model UTAUT. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 37–45. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39559/34526>
- Rahayu, E. F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *ICIT Journal*, 6(2), 213–226. <https://doi.org/10.33050/icit.v6i2.1118>
- rezki dwy putra. (2021). analisis kepuasan pengguna aplikasi flip.id menggunakan metode TAM dan EUCS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 4.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS. *Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(3), 498–507. <http://jurnal.mdp.ac.id>
-

Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184.  
<https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>

Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.