

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR
TERHADAP LAYANAN “GOPAY” MELALUI PENDEKATAN
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



Disusun oleh:

SARAH HANIFAH FARIDA

111629263

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR TERHADAP
LAYANAN “GOPAY” MELALUI PENDEKATAN *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SARAH HANIFAH FARIDA

No Induk Mahasiswa: 111629263

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 3 September 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Wing Wahyu Winarno, Dr., MAFIS., AK., CA.

Penguji



Atika Jauharia Hatta, Dr., M.Si., Ak.

Yogyakarta, 3 September 2020

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR TERHADAP LAYANAN “GOPAY” MELALUI PENDEKATAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

SARAH HANIFAH FARIDA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan layanan GoPay melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Model EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei kuesioner untuk memperoleh data. Data dan hipotesis dianalisis menggunakan alat statistika SPSS versi 15. Responden dari penelitian ini adalah 100 mahasiswa jurusan akuntansi pada 7 Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hanya akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan kecepatan saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna GoPay.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Isi, Akurasi, Bentuk, Kemudahan Pengguna, Kecepatan, GoPay.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of user satisfaction in using a GoPay with a model approach End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS developed by Doll and Torkzadeh in 1988. This research is a quantitative research with questionnaire survey method to obtain the data. The research data and hypothesis are analyzed using SPSS 15 as the statistical tool. Respondents in this study are 100 undergraduate student of accounting in 7 Private University at Yogyakarta. The result of examination shows that only accuracy, format, ease of use, and timeliness that affect user satisfaction.

Keywords: End User Computing Satisfaction (EUCS), Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, GoPay.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, pertumbuhan teknologi terus meningkat. Sulitnya persaingan membuat para pelaku ekonomi harus membangun suatu perubahan agar bisa bertahan dalam persaingan. Di bidang teknologi, perusahaan yang menanamkan modal mempunyai jumlah yang besar. *Financial Technology* atau *FinTech* sekarang semakin dikenal masyarakat. Dikutip dari bi.go.id, *financial technology* adalah produk kombinasi antara suatu teknologi dengan jasa keuangan yang hasilnya mewujudkan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Pada akhir tahun 2015, Gojek menghadirkan fitur GoPay agar pengguna tidak perlu memikirkan uang kembalian dan tidak harus membayar tunai. Saat peluncuran fitur ini dibarengi dengan potongan harga sehingga konsumen diarahkan menggunakan metode pembayaran ini agar tampak lebih mudah. Awalnya, GoPay hanya digunakan untuk membayar jasa mitra Gojek. Namun, dengan berbagai macam pengembangan, fitur GoPay terus mengalami peningkatan (Zuhra, 2017).

Ada berbagai macam metode evaluasi sistem informasi yang bisa digunakan tergantung pada kebutuhan. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model dengan pemakaian terbanyak yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989.

Model lain *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Model ini memiliki aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem yang lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir.

Berdasarkan latar belakang di atas, penggunaan model EUCS dianggap lebih sesuai untuk penelitian ini karena model ini menilai tingkat kepuasan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penggunaan sistem berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pemakai, fleksibel, mudah digunakan dan bersifat *real time* sehingga pengguna merasa puas.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh metode EUCS terhadap kepuasan pengguna akhir GoPay?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna GoPay dengan menggunakan EUCS pada aplikasi Gojek.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan terhadap pengguna GoPay. Selain itu menambah pengetahuan tentang model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) bagi peneliti.

Tinjauan Teori

Kepuasan Pelanggan

Kotler & Keller (2016:153) menjelaskan bahwa: "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations.*" Maksud kalimat tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan rasa bahagia atau kecewa seseorang yang timbul sesudah menyamakan pencapaian (hasil) yang diharapkan.

Financial Technology (FinTech)

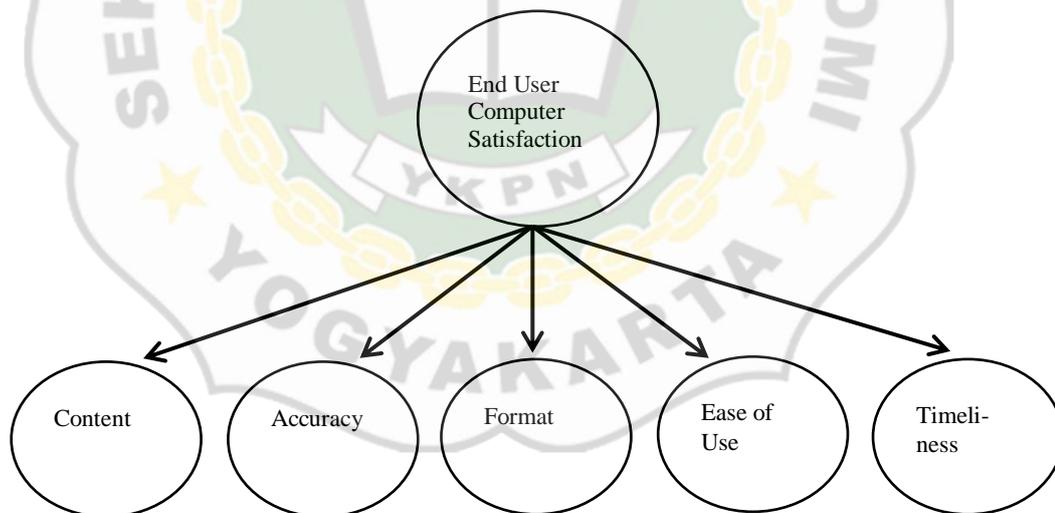
Definisi *fintech* merupakan sebuah pembaruan teknologi dalam fasilitas keuangan yang menciptakan macam-macam bisnis, aplikasi, suatu sistem layanan keuangan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang memberi pengaruh penting dalam pengadaan layanan keuangan (Financial Stability Board, 2017).

End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Suprpta (2018) *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode untuk menilai tingkat kepuasan pengguna melalui harapan yang dibandingkan dengan kenyataan dari sistem informasi. Model EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Banyak peneliti telah melakukan percobaan dengan metode EUCS, namun hasilnya membuktikan tiada perbedaan signifikan yang terjadi. Metode EUCS hanya mengutamakan faktor kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan lima pengukuran dimensi yang terdiri dari isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kecepatan (*timeliness*). Model EUCS dapat dilihat pada Gambar 2-1.



Gambar 2 - 1 Model EUCS Torkzadeh & Doll

Adapun penjelasan tiap dimensi yang diukur menggunakan metode EUCS sebagai berikut (Suprpta, 2018):

1. Isi (*Content*)
Dimensi isi mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi suatu sistem.
2. Ketepatan (*Accuracy*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dimensi ketepatan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan seberapa akuratnya sistem saat menerima *input* yang akan diolah. Akurat atau tidaknya bisa dilihat dari *output* informasi yang dihasilkan.

3. Bentuk (*Format*)

Dimensi bentuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika antarmuka sistem.

4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dimensi kemudahan penggunaan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan pengguna atau *user friendly* sehingga pengguna lebih mudah mengetahui informasi yang dibutuhkan.

5. Kecepatan (*Timeliness*)

Dimensi kecepatan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan seberapa tepat waktu sistem yang diperlukan dalam mempersiapkan data dan informasi. Sistem yang tepat waktu atau *real-time* artinya tiap permintaan yang diakses akan terus diketahui *output* yang dihasilkan.

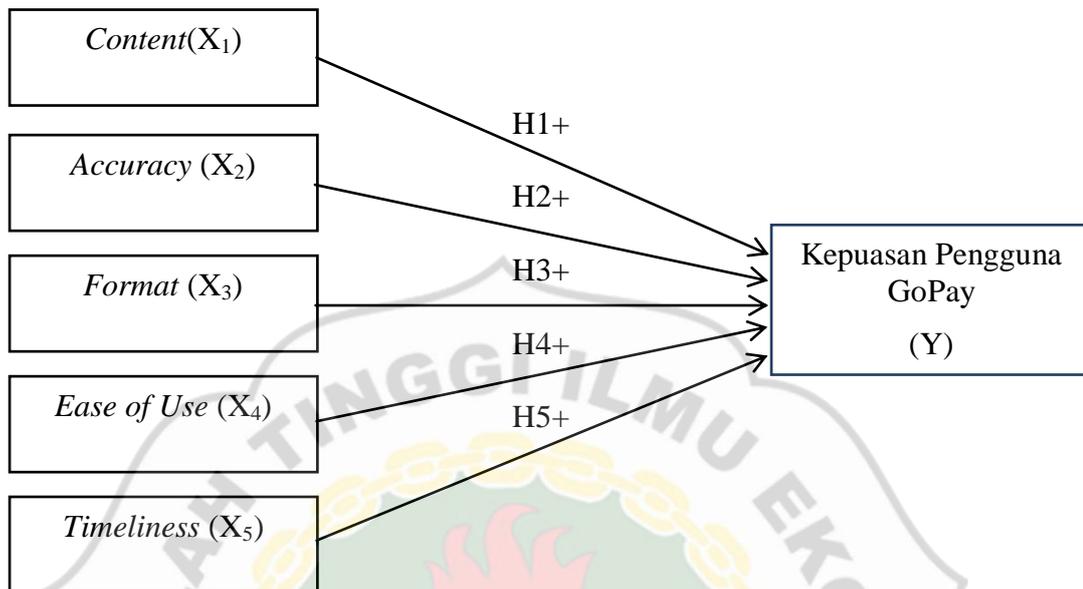
GoPay

Gojek Indonesia atau dengan nama lain PT Aplikasi Karya Anak Bangsa merupakan karya putra bangsa bernama Nadiem Makarim. Gojek adalah layanan pemesanan ojek melalui aplikasi *mobile* yang diluncurkan pada tahun 2010. Hingga saat ini Gojek sudah tersebar di 50 kota Indonesia (Lukmana, 2019). Gojek memiliki banyak layanan, salah satunya adalah GoPay. GoPay adalah alat pembayaran elektronik pada aplikasi Gojek untuk melakukan berbagai macam transaksi seperti membayar makanan, hingga membayar belanja *online* (Gojek, 2019).

Dahulu sebutan GoPay adalah *Go Wallet* yang berfungsi sebagai alat transaksi elektronik yang berkaitan dengan layanan Gojek. Berbagai macam layanan seperti GoRide, GoCar, dan GoFood bisa melakukan transaksi dengan menggunakan GoPay. Transaksi pembayaran hanya bisa dilakukan ketika di aplikasi Gojek pengguna memiliki saldo.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kerangka Pemikiran



Gambar 2 - 2 Kerangka Pemikiran

Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian empiris untuk membuktikan pengaruh EUCS terhadap kepuasan pengguna GoPay. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data survei dengan menggunakan data primer. Metode pengumpulan data survei yang dimaksud adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna GoPay. Penelitian ini menggunakan sampel dari mahasiswa jurusan akuntansi pada 7 PTS di Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2020.

Populasi

Populasi adalah seluruh unit sampel pada batas terpilih, yang mana karakteristik tersebut yang akan diuji (Solimun, Armanu, & Adji, 2018:131). Berdasarkan penjelasan di atas, populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Akuntansi pada 7 PTS di Yogyakarta yang menggunakan fitur GoPay pada aplikasi Gojek.

Sampel

Sampel adalah unit dari total serta karakteristik milik populasi (Sugiyono, 2017:81). Jumlah populasi dari mahasiswa jurusan akuntansi pada 7 PTS di

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Yogyakarta sebesar 9.665 dan tingkat kesalahan 10%. Dengan penentuan ukuran sampel responden berdasarkan rumus *Slovin* maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian atas dasar filsafat positivisme, yang berguna dalam menguji populasi atau sampel terpilih, mengakumulasi data dengan peralatan penelitian, analisis data yang sifatnya kuantitatif/statistik, yang bertujuan meneliti hipotesis yang sudah ditentukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti dalam mencari data mengenai permasalahan yang dihadapi (Ashifan, 2020). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data primer melalui kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi perangkat tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017:14). Dalam penelitian data primer diperoleh dari kuesioner elektronik dengan media Google Form dan didistribusikan secara elektronik melalui media *Instagram*, *WhatsApp*, dan email

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang dipakai untuk mengetahui pengukuran dan pengamatan, apakah hasil tersebut relevan atau tidak pada penelitian yang telah dilakukan. Teknik statistik yang digunakan dalam uji validitas ini adalah teknik *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikan 5%. Dengan pedoman apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka item-item pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka item-item tersebut harus dilakukan uji ulang atau pertanyaan tersebut dibuang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Reliabilitas

Menurut Nugroho dalam Sudjatmoko (2019:56) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Penghitungan reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Instrumen dikatakan reliabel untuk menghitung apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2018).

Jenis dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38), variabel adalah seluruh hal dalam berbagai bentuk yang ditentukan oleh peneliti agar dipelajari yang kemudian akan diambil kesimpulan dari hasil data yang didapat. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independen Variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).”

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.”

Tabel 3 - 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	ID	Indikator	Definisi Operasional	No. Item
VARIABEL INDEPENDEN				
<i>Content</i>	C1	Sesuai kebutuhan	GoPay menghasilkan informasi yang sesuai kebutuhan pengguna.	1
	C2	Mudah dipahami	Fungsi GoPay mudah dipahami pengguna.	2
	C3	Lengkap	GoPay menghasilkan informasi yang lengkap.	3
	C4	Jelas	GoPay menghasilkan informasi yang jelas.	4

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

<i>Accuracy</i>	A1	Benar dan akurat	GoPay menampilkan informasi yang benar dan akurat.	5,7
	A2	Tampilan sesuai	GoPay menampilkan <i>output</i> sesuai dengan yang diperintahkan.	6
<i>Format</i>	F1	Warna	Desain GoPay memiliki pengaturan warna yang menarik.	8
	F2	<i>Layout</i>	Desain GoPay memiliki layout yang memudahkan pengguna.	9
	F3	Menu dan fungsi	Desain GoPay menampilkan menu yang mudah dipahami.	10
<i>Ease of Use</i>	E1	Mudah digunakan	GoPay sangat mudah digunakan.	11,13
	E2	Mudah diakses	GoPay mudah diakses di mana saja dan kapan saja.	12
<i>Timeliness</i>	T1	Kecepatan respon	Informasi yang dibutuhkan cepat diperoleh.	14,16
	T2	<i>Up-to-date</i>	GoPay menampilkan informasi terbaru.	15
VARIABEL DEPENDEN				
<i>User Satisfaction</i>	U	Kepuasan pengguna	GoPay memberikan kepercayaan dan kepuasan pengguna.	17,18, 19

Uji Statistik Deskriptif

Tingkat Capaian Responden (TCR)

Menurut Sudjana dalam Nurfitri Yunas & Aminar Sutra Dewi (2018) untuk dapat melihat ketercapaian responden dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{skor rata-rata}}{\text{skor maksimum}} \times 100$$

Dengan kriteria nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tabel 3 - 1 Kriteria TCR

Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
90 – 100	Sangat Baik
80 – 89	Baik
65 – 79	Cukup
55 – 64	Kurang Baik
0 – 54	Tidak Baik

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji *Kelmogorov-Smirnov (K-S)*. Apabila nilai asymp. Sig < 0,05 maka keputusan menolak H_0 , kemudian apabila asymp. Sig > 0,05 maka H_0 didukung.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) tujuan uji multikolinieritas adalah mengukur hubungan model regresi antar variabel bebas (independen). Apabila model regresi tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, maka variabel bebas tersebut lolos atau baik dalam pengujian. Sebaliknya apabila terjadi multikolinieritas maka tidak lolos uji. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIP). Jika nilai TOL > 10% dan VIF < 10, maka tidak terdapat multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) tujuan uji heteroskedastisitas adalah mengukur apakah ada ketidaksamaan *variance* dari residual untuk seluruh pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan nilai signifikansi > 0,05 bisa ditarik

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kesimpulan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser*.

Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menganalisa hubungan antara variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen (Ghozali, 2018). Persamaan regresi linear berganda, yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Uji F

Uji F (uji simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Suatu model dikatakan layak apabila hasil uji kelayakannya pada nilai α sebesar 5%. (Fayola & Nurbaiti, 2020).

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi mempunyai tujuan untuk menerangkan variabel dependen dengan cara mengukur seberapa jauh kemampuan model (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini, model yang digunakan untuk menerangkan uji koefisien determinasi adalah nilai *adjusted R²*.

Uji T

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial atau uji *t-test* dipakai agar mengetahui besarnya pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan perubahan variabel dependen. Pengaruh variabel bebas dikatakan signifikan, jika nilai *t* hitung $>$ *t* tabel, maka variabel berpengaruh positif dan signifikan. Sebaliknya, jika nilai *t* hitung $<$ *t* tabel maka variabel tidak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berpengaruh positif dan signifikan. T tabel yang digunakan dalam penelitian adalah signifikansi 5%.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis Data

Karakteristik Demografis Responden

Tabel 4 - 1 Pemilihan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel	Total Sampel	Sampel yang Dikeluarkan	Jumlah Sampel yang Dipakai
<i>Purposive Sampling</i>	109	9	100

Sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial sebanyak 109 responden yang telah menjawab pertanyaan namun yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden.

Tabel 4 - 2 Usia, Jenis Kelamin, dan Nama Perguruan Tinggi

Indikator	Keterangan	Jumlah	Persentase
Usia	17 – 20 tahun	20	20%
	21 – 23 tahun	66	66%
	24 – 27 tahun	14	14%
Jenis Kelamin	Laki – laki	39	39%
	Perempuan	61	61%
Perguruan Tinggi	STIE YKPN	21	21%
	UAD	12	12%
	UAJY	10	10%
	UII	19	19%
	UMY	14	14%
	USD	15	15%
	UST	9	9%

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-2 pada penelitian, usia responden pada peringkat pertama adalah mahasiswa jurusan akuntansi yang berusia 21-23 tahun sebanyak 66 orang dengan persentase 66%. Pada penelitian ini jenis kelamin perempuan mendominasi dengan jumlah 61 orang dengan persentase 61%, sedangkan jumlah mahasiswa berjenis kelamin laki-laki adalah 39 orang dengan persentase 39%. Berdasarkan nama perguruan tinggi, STIE YKPN memperoleh suara terbanyak dengan jumlah 21 orang dengan persentase 21%.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Statistik Deskriptif

Tabel 4 - 3 Statistik Deskriptif Jawaban Responden

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi	Variance
X1_C1	100	2	5	3,92	0,907	0,822
X1_C2	100	1	5	3,93	1,037	1,076
X1_C3	100	1	5	3,87	0,971	0,943
X1_C4	100	1	5	3,84	0,929	0,863
X2_A1	100	2	5	4,03	0,810	0,656
X2_A2	100	2	5	4,06	0,874	0,764
X2_A3	100	2	5	4,03	0,870	0,757
X3_F1	100	2	5	3,91	0,933	0,871
X3_F2	100	1	5	3,88	0,977	0,955
X3_F3	100	1	5	3,94	1,043	1,087
X4_E1	100	2	5	3,90	0,916	0,838
X4_E2	100	1	5	3,91	1,026	1,052
X4_E3	100	1	5	3,89	0,952	0,907
X5_T1	100	2	5	3,95	0,903	0,816
X5_T2	100	1	5	3,89	0,942	0,887
X5_T3	100	1	5	3,96	1,014	1,029
Y_U1	100	1	5	4,15	0,783	0,614
Y_U2	100	1	5	4,11	0,803	0,644
Y_U3	100	2	5	3,98	0,816	0,666

Sumber: Data Diolah (2020)

Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil Uji Validitas

Tabel 4 - 4 Uji Validitas

No.	Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
1	X1_C1	0,896	0,1966	Valid
2	X1_C2	0,936	0,1966	Valid
3	X1_C3	0,899	0,1966	Valid
4	X1_C4	0,879	0,1966	Valid
5	X2_A1	0,882	0,1966	Valid
6	X2_A2	0,917	0,1966	Valid
7	X2_A3	0,867	0,1966	Valid
8	X3_F1	0,908	0,1966	Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

9	X3_F2	0,928	0,1966	Valid
10	X3_F3	0,943	0,1966	Valid
11	X4_E1	0,908	0,1966	Valid
12	X4_E2	0,941	0,1966	Valid
13	X4_E3	0,895	0,1966	Valid
14	X5_T1	0,895	0,1966	Valid
15	X5_T2	0,919	0,1966	Valid
16	X5_T3	0,938	0,1966	Valid
17	Y_U1	0,873	0,1966	Valid
18	Y_U2	0,893	0,1966	Valid
19	Y_U3	0,879	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-5 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu, r tabel sebesar 0,1966. Hasil tersebut membuktikan bahwa semua item-item pernyataan adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4 - 5 Uji Reliabilitas

Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Pertanyaan	Keputusan
<i>Content</i> (X_1)	0,924	4	Reliabel
<i>Accuracy</i> (X_2)	0,867	3	Reliabel
<i>Format</i> (X_3)	0,917	3	Reliabel
<i>Ease of Use</i> (X_4)	0,902	3	Reliabel
<i>Timeliness</i> (X_5)	0,905	3	Reliabel
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0,857	3	Reliabel

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-6, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* yang besar, yaitu di atas 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel sehingga masing-masing item pertanyaan tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4 - 6 Uji Normalitas

Nilai signifikan	Keputusan
0,244	Terdistribusi secara normal

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-7, nilai asymp. Sig > 0,05, maka H_0 lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4 - 7 Uji Multikolinieritas

Keterangan	TOL	VIF	Keputusan
<i>Content</i> (X_1)	0,762	1,313	Tidak ada korelasi antara variabel bebas
<i>Accuracy</i> (X_2)	0,831	1,204	Tidak ada korelasi antara variabel bebas
<i>Format</i> (X_3)	0,902	1,108	Tidak ada korelasi antara variabel bebas
<i>Ease of Use</i> (X_4)	0,724	1,381	Tidak ada korelasi antara variabel bebas
<i>Timeliness</i> (X_5)	0,742	1,348	Tidak ada korelasi antara variabel bebas

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4-8, seluruh variabel tersebut dapat dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas karena nilai TOL > 10% dan nilai VIF < 10.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 - 8 Uji Heteroskedastisitas

Keterangan	Signifikansi	Keputusan
<i>Content</i> (X_1)	0,487	Bersifat homoskedastisitas
<i>Accuracy</i> (X_2)	0,553	Bersifat homoskedastisitas
<i>Format</i> (X_3)	0,659	Bersifat homoskedastisitas
<i>Ease of Use</i> (X_4)	0,603	Bersifat homoskedastisitas
<i>Timeliness</i> (X_5)	0,107	Bersifat homoskedastisitas

Sumber: Data diolah (2020)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan tabel 4-9, seluruh variabel tersebut dapat dikatakan terbebas dari heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas karena masing-masing variabel signifikansinya di atas 0,05.

Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji F

Tabel 4 - 9 Uji F

Keterangan	Signifikansi
<i>Regression</i>	0,000

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-10, nilai uji F sig. 0,000 artinya nilai uji F lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 mampu menjelaskan perubahan pada Y.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 - 10 Uji Koefisien Determinasi

Keterangan	Nilai
<i>Adjusted R²</i>	0,346

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4-11, nilai Adjusted R^2 mempunyai nilai sebesar 0,346. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa perubahan nilai variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 34,6%, sisanya 65,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil Uji T

Tabel 4 - 11 Uji T

Keterangan	T hitung	Signifikansi	Keputusan
<i>Content (X₁)</i>	-0,063	0,950	Tidak berpengaruh
<i>Accuracy (X₂)</i>	2,149	0,034	Berpengaruh
<i>Format (X₃)</i>	2,040	0,044	Berpengaruh
<i>Ease of Use (X₄)</i>	3,362	0,001	Berpengaruh
<i>Timeliness (X₅)</i>	3,090	0,003	Berpengaruh

Sumber: Data diolah (2020)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil penelitian yang dilakukan pada 100 mahasiswa jurusan akuntansi menunjukkan bahwa variabel X_1 tidak berpengaruh positif terhadap Y . Sedangkan variabel X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 berpengaruh positif terhadap Y .

Uji Koefisien Regresi

Tabel 4 - 12 Persamaan Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	2,762
Content (X_1)	-0,004
Accuracy (X_2)	0,179
Format (X_3)	0,135
Ease of Use (X_4)	0,257
Timeliness (X_5)	0,235

Sumber: Data diolah (2020)

Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 2,762 + (-0,004)X_1 + 0,179X_2 + 0,135X_3 + 0,257X_4 + 0,235X_5$$

Pembahasan

Tabel 4 - 13 Uji Hipotesis

Hipotesis	Keterangan	T hitung	Sig.	Keputusan
H_1	Variabel X_1 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .	-0,063	0,950	Tidak didukung
H_2	Variabel X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .	2,149	0,034	Didukung
H_3	Variabel X_3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .	2,040	0,044	Didukung
H_4	Variabel X_4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .	3,362	0,001	Didukung
H_5	Variabel X_5 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y .	3,090	0,003	Didukung

Sumber: Data diolah (2020)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengaruh Isi (*Content*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) GoPay

Pada penelitian ini, H_1 tidak didukung artinya isi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay. Hal ini dibuktikan dengan uji t sebesar $-0,063$ lebih kecil dari nilai t tabel $1,986$ ($0,025:df 94$). Selain itu, variabel isi mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,950$, nilai tersebut lebih besar dari $0,05$ sehingga H_1 tidak didukung.

Pengaruh Ketepatan (*Accuracy*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) GoPay

Pada penelitian ini, H_2 didukung artinya ketepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay. Hal ini dibuktikan dengan uji t sebesar $2,149$ lebih besar dari nilai t tabel $1,986$ ($0,025:df 94$). Selain itu, variabel ketepatan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,034$, nilai tersebut lebih kecil dari $0,05$ sehingga H_2 didukung.

Pengaruh Bentuk (*Format*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) GoPay

Pada penelitian ini, H_3 didukung artinya bentuk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay. Hal ini dibuktikan dengan uji t sebesar $2,040$ lebih besar dari nilai t tabel $1,986$ ($0,025:df 94$). Selain itu, variabel bentuk mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,044$, nilai tersebut lebih kecil dari $0,05$ sehingga H_3 didukung.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) GoPay

Pada penelitian ini, H_4 didukung artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay. Hal ini dibuktikan dengan uji t sebesar $3,362$ lebih besar dari nilai t tabel $1,986$ ($0,025:df 94$). Selain itu, variabel kemudahan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,001$, nilai tersebut lebih kecil dari $0,05$ sehingga H_4 didukung.

Pengaruh Kecepatan (*Timeliness*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) GoPay

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pada penelitian ini, H_5 didukung artinya kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPay. Hal ini dibuktikan dengan uji t sebesar 3,090 lebih besar dari nilai t tabel 1,986 (0,025:df 94). Selain itu, variabel kemudahan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,003, nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_5 didukung.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel isi, ketepatan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan kecepatan pada pengguna GoPay. berdasarkan penelitian tentang pengaruh instrumen EUCS terhadap kepuasan pengguna, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Isi (*content*) pada dompet digital GoPay tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Ketepatan (*accuracy*) pada dompet digital GoPay berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga mencerminkan kondisi kualitas informasi yang baik.
3. Bentuk (*format*) pada dompet digital GoPay berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga mencerminkan kondisi kualitas informasi yang baik.
4. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada dompet digital GoPay berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga mencerminkan kondisi kualitas informasi yang baik.
5. Kecepatan (*timeliness*) pada dompet digital GoPay berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga mencerminkan kondisi kualitas informasi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D., Budiarta, K., & Harahap, D. A. (2018). Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Pemandian Hairis Waterpark Medan. *Jurnal PLANS: Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 56-64.
- Anesa, K., Zuhendra, Z., & Kurniadi, D. (2017). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Di Smkn 3 Pariaman Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Yang Diperluas. *VoteTEKNIKA: Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, 5(2).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Angely, G., Tampi, J. R., & Mukuan, D. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada PT. Astra International Tbk.–Daihatsu Malalayang. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 8(2), 51-59.
- Anggraeni, L. (2019). *Go-Pay Jadi Dompot Digital Paling Populer di Indonesia* Retrieved from <https://m.medcom.id/amp/0Kv9O5PK-go-pay-jadi-dompot-digital-paling-populer-di-indonesia>
- Ansori, M. (2019). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (FINTECH) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 5(1), 31-45.
- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2018). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2).
- Asfihan, A. (2020). *Teknik Pengumpulan Data Adalah*. Retrieved from: <https://adalah.co.id/teknik-pengumpulan-data/>
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Awaludin, M., & Yolanda, N. E. (2018, November). *Analysis of CEISA Services User Satisfaction Using the EUCS Method in The Directorate General of Customs and Excise*. In *Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta* (Vol. 4, pp. 421-433).
- Bank Indonesia. (2016). *Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*.
- Bank Indonesia. (2017). *Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial*.
- Bank Indonesia. *Financial Technology*. Retrieved from: www.bi.go.id
- Budiman. Sandi, F. R., Dede, A. (2019). Penerapan Metode EUCS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pelayanan Desa dan Data Terpadu. *Jurnal Universitas Majalengka*. 1 – 13.
- Catriana, E. (2020). *GoPay, OVO, Dana, LinkAja, Mana yang Paling Banyak Digunakan Konsumen?* Retrieved from <https://kompas.com/money/read/2020/02/12/142602626/gopay-ovo-dana-linkaja-mana-yang-paling-banyak-digunakan-konsumen>
- Clinton, B. (2019). *10 Layanan Dompot Digital di Indonesia, Siapa Paling Populer?* Retrieved from: <https://tekno.kompas.com/read/2019/08/27/14240047/10-layanan-dompot-digital-di-indonesia-siapa-paling-populer?page=2>
- DailySocialID. (2019). *Fintech Report 2019*.
- Dalimunthe, N. Ismiati, C. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 2. 71-72.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Dofeitner, G., Hornuf, L., Schmitt, M. & Weber, M. (2017). *The Fintech Market In Germany* SSRN, Retrieved from: <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2885931>
- Financial Stability Board. (2017). *Financial Stability Implications from Fintech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities 'Attention*.
- Firmansyah, M. Anang. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Fitriansyah, A., & Haris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 1-8.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek. (2019). *Cara Bayar Pakai GoPay di Rekan Usaha*. Retrieved from: <https://www.gojek.com/blog/gopay/bayar-lebih-mudah-pakai-go-pay/>
- Gojek. (2020). Retrieved from: www.gojek.com
- Hanantasena, B. (2016). Fintech Penyokong Implementasi Ekonomi Digital Di Indonesia. *Channel: Artajasa Magazine*.
- Hsueh, S., & Kuo, C. (2017). Effective Matching for P2P Lending by Mining Strong Association Rules. *Proceeding of the 3rd International Conference on Industrial and Business Engineering*, 30-33.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th edition. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Lembaga Demografi FEB UI. (2017). *Hasil Survei Dampak Gojek Terhadap Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Lembaga Demografi FEB UI.