

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR PADA
APLIKASI RAME RAME *BY COOP* PERTIWI MENGGUNAKAN
*METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Oleh

I Putu Mas Yuda Pratama, NIM 2115091015

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi merupakan aplikasi yang dikembangkan PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital. Aplikasi ini mendukung dalam melakukan transaksi, simpan pinjam hingga kolaborasi usaha. Namun informasi yang diperoleh melalui observasi, survei serta wawancara yang dilaksanakan terdapat permasalahan yang dialami pengguna mengenai aplikasi dan disisi lainnya belum teridentifikasi tingkat kepuasan yang dirasa pengguna aplikasi. Dengan demikian penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi dari perspektif pengguna menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dikarenakan kepuasan pengguna dapat menjadi faktor penting yang dapat memberikan gambaran terhadap kesuksesan berjalannya aplikasi. Pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling* didasarkan seluruh pengguna aplikasi dengan jumlah sampel yang didapat sebanyak 81 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi yang berada di Kota Denpasar. Hasil penelitian didapati bahwa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata sebanyak 3,74 dan pada setiap variabel seperti *Content* 3,91, *Accuracy* 3,58, *Format* 4,09, *Ease of Use* 3,81, dan *Timeliness* 3,32. Dari hasil nilai rata-rata keseluruhan berada pada kategori puas. Adapun pengaruh dari setiap variabel EUCS pada *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan disisi lainnya pada *Format* dan *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan. Meskipun kepuasan berada pada tingkat puas tetapi masih terdapat beberapa responden yang menyatakan belum puas. Dengan demikian rekomendasi perbaikan yang diberikan meliputi penyesuaian konten, meningkatkan keakuratan setiap layanan, meningkatkan konsistensi layout pada setiap layanan, meningkatkan kemudahan saat aplikasi digunakan, dan mengutamakan kecepatan respon aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi.

Kata Kunci: Evaluasi, Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir, Aplikasi RameRame *by Coop* Pertiwi, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

***EVALUATION OF USER SATISFACTION LEVEL ON THE RAMERAME
BY COOP PERTIWI APPLICATION USING THE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD***

By

I Putu Mas Yuda Pratama, NIM 2115091015

Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

RameRame by Coop Pertiwi is an application developed by PT Ganeshcom Mitra Solusi Digital. This application supports financial transactions, savings and loans, as well as business collaboration. However, based on observations, surveys, and interviews, several issues have been identified by users, and user satisfaction with the application has not yet been clearly measured. Therefore, this study aims to determine the success level of the RameRame by Coop Pertiwi application implementation in terms of user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. User satisfaction is considered an important factor in evaluating the success of an application. The sample was selected using purposive sampling, targeting users of the application, with a total of 81 respondents. Data were collected through questionnaires distributed to active users of the RameRame application located in Denpasar City. The results show that the overall user satisfaction level with the RameRame application has an average score of 3.74. The average scores for each EUCS variable are as follows: Content (3.91), Accuracy (3.58), Format (4.09), Ease of Use (3.81), and Timeliness (3.32). Overall, the satisfaction level falls into the satisfied category. Furthermore, the variables Content, Accuracy, and Timeliness have a significant effect on user satisfaction, while Format and Ease of Use do not show a significant effect. Although the general satisfaction level is positive, there are still some respondents who reported dissatisfaction. Therefore, recommended improvements include content adjustments, enhancing the accuracy of services, increasing layout consistency across services, improving ease of use, and prioritizing faster response times in the RameRame application by Coop Pertiwi.

Keywords: Evaluation, End User Satisfaction Level, RameRame by Coop Pertiwi Applications, End User Computing Satisfaction (EUCS)