



ISSN : 2339 - 1871

BETRIK

BESEMAH TEKNOLOGI INFORMASI & KOMPUTER

Editor Office : Pusat Penelitian & Pengabdian Pada Masyarakat
(PPPM) ITPA

Phone : 0857-9716-9578

email : betriktpa@itpa.ac.id

Penilaian Kepuasan Pengguna Aplikasi Absensi My W2u Di Pt. Wom Finance

Elisa Yuliana Wati¹, Tuti Haryanti², Laela Kurniawati³
Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri^{1,2,3}

Jalan Kramat Raya No.18 , Jakarta Pusat

Sur-el : elisayuliana47@gmail.com¹, tuti@nusamandiri.ac.id², laela@nusamandiri.ac.id³

Penulis Korespondensi: Tuti Haryanti, tuti@nusamandiri.ac.id

Abstrak: Pengaruh global juga dirasakan pada bidang ekonomi dan manajemen yang sangat berkaitan dengan teknologi, yakni dengan munculnya peralatan-peralatan teknologi canggih yang memudahkan pekerjaan manusia. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan aplikasi absensi yang berfungsi untuk memudahkan karyawan melakukan absensi dimana pun dan kapan pun. Sumber daya manusia adalah aset yang penting dalam organisasi skala besar maupun skala kecil, karena sumber menggerakkan, mengarahkan organisasi, mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Salah satu perusahaan yang melakukan inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia adalah PT. Wom Finance, Menghadirkan aplikasi absensi yang memudahkan karyawan melakukan absensi dan pengolahan data karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan data kuesioner dengan populasi 23 responden. Adapun kesimpulan yang diperoleh menunjukkan: Dari hasil perhitungan diketahui variabel *Content* (X_1) menghasilkan nilai kepuasan sebesar 85,5%, *Accuracy* (X_2), sebesar 84,7%, *Format* (X_3) sebesar 83,4%, *Easy of use* sebesar 86,5% dan *Timeliness* sebesar 86,9%. Hasil presentase di atas menunjukkan bahwa karyawan PT Wom Finance, Kantor Pusat, Divisi IT Development sangat puas dengan aplikasi My W2U.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna Aplikasi, Metode EUSC

Abstract: Global influence is also felt in the fields of economics and management, which are closely related to technology, particularly with the emergence of advanced technological tools that make human tasks easier. One significant development in information technology is the increasing demand for attendance applications, which facilitate employees in recording their attendance anytime and anywhere. Human resources are a crucial asset in both large and small-scale organizations, as they drive, guide, sustain, and develop the organization in response to societal and era-related demands. One company that has innovated in digital human resource management is PT. Wom Finance, which introduced an attendance application to streamline employee attendance and employee data processing. Research method used in this study is descriptive with a quantitative approach. Data was collected using a questionnaire from 23 respondents. Conclusions drawn from the analysis show that: the *Content* variable (X_1) results in a satisfaction score of 85.5%, *Accuracy* (X_2) at 84.7%, *Format* (X_3) at 83.4%, *Ease of Use* at 86.5%, and *Timeliness* at 86.9%. These percentages indicate that employees of PT Wom Finance, Headquarters, IT Development Division, are very satisfied with the My W2U application

Keywords: Application User Satisfaction, EUSC Method

Received: 15-04-2025 | Accepted: 24-04-2025 | Published Online: 30-04-2025

All author: Elisa Yuliana Wati, Tuti Haryanti, Laela Kurniawati

1. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memaksimalkan nilai perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan pemilik serta karyawan. Hal-hal yang mendukung bagi perusahaan adalah seperti sistem informasi, sejalan dengan perkembangan zaman yang mempengaruhi teknologi menjadi semakin maju dan memiliki banyak jenis dalam setiap perkembangannya. Pengaruh global juga dirasakan pada bidang ekonomi dan manajemen yang sangat berkaitan dengan teknologi, yakni dengan munculnya peralatan-peralatan teknologi canggih yang memudahkan pekerjaan manusia. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan alat pengolah data yang berfungsi untuk menghasilkan data yang dibutuhkan.

Dalam rangka mewujudkan visinya atau tujuan sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, PT Wom Finance memfasilitasi karyawan dengan aplikasi absensi karyawan dengan nama My W2U.

My W2U merupakan aplikasi absensi karyawan milik PT Wom Finance yang dirancang untuk karyawan melakukan presensi. Selain presensi, aplikasi yang diluncurkan pada penghujung kuartal 4 2021 ini terdiri dari fitur Cuti, Payroll, PMK, Disciplinary, Company Regulation, Jobdesc, Perdin, Recruitment, dan Terminate. Banyaknya fitur yang terdapat dalam aplikasi, sehingga penerapan sistem bekerja secara gantian dan atau sistem bekerja dari rumah berjalan sesuai rencana.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan hampir semua aspek kehidupan tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari [1]. Karyawan PT. Wom Finance menggunakan aplikasi absensi My W2U tetapi belum diketahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyW2U [2],[3]. Penelitian ini dilakukan karena belum adanya pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi absensi My W2U menggunakan EUCS. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk secara optimal mengevaluasi pengaruh kepuasan pengguna [4].

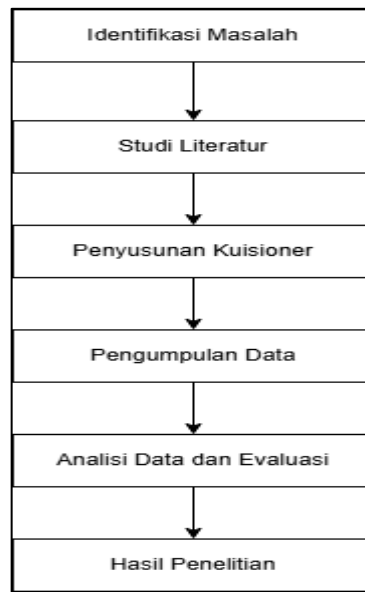
Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang penilaian kepuasan Pengguna Aplikasi My W2U Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di PT Wom Finance pada Divisi IT Development.

2. METODE PENELITIAN

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Pada model EUCS terdapat lima aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Aspek-aspek tersebut yaitu, isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) [3].

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan dari jalannya penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Tahap identifikasi masalah. Tahap ini, peneliti menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang akan dianalisis pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan aplikasi My W2U sebagai objek penelitian yang akan diteliti, dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas aplikasi apakah telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak. Metode yang akan digunakan adalah metode *End User Computing Satisfaction* yang mengukur kualitas website berdasarkan dimensi yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*.
2. Studi literatur. Tahap ini peneliti menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, serta artikel dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber.
3. Penyusunan kuisisioner Tahap ini peneliti merancang serangkaian pertanyaan untuk memperoleh informasi dari responden terkait object yang akan dibahas di penelitian.
4. Pengumpulan data. Tahap ini pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuisisioner untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna dengan metode EUSC.
5. Analisis Data dan Evaluasi. Tahap ini dilakukan setelah diperoleh data penelitian yang kemudian di analisis. Data yang diperoleh meliputi data primer yaitu data hasil sebaran kuisisioner dan data sekunder berupa data dari lokasi penelitian tentang profil perusahaan serta melakukan evaluasi hari data yang diperoleh.
6. Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Tahap ini sudah diperoleh hasil penelitian berdasarkan hasil analisis berupa hasil penghitungan berupa tabel dan perhitungan dengan rumus-rumus. Penghitungan dilakukan dengan bantuan komputasi melalui SPSS.

2.2 Operasional Variable

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat seperti pada operasional variabel berikut.

1. Indikator Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu:

- a. *Content* (isi).
- b. *Accuracy* (keakuratan).
- c. *Format*.
- d. *Ease of Use*
- e. *Timeliness*

2. Kepuasan pengguna (Y)

Indikator yang ditetapkan untuk menentukan kepuasan pengguna yaitu:

- a. Puas menggunakan aplikasi
- b. Layanan aplikasi sudah memenuhi kebutuhan

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya [5].

Tabel 1. Item Instrument Model EUCS

Faktor	Kode Item	Pernyataan	Sumber
<i>Content</i>	C1	Informasi yang diberikan oleh aplikasi sesuai kebutuhan.	[6], [7]
	C2	Konten informasi yang disediakan memenuhi kebutuhan.	[6], [7]
	C3	Fitur yang diberikan oleh aplikasi cukup lengkap	[1]
<i>Accuracy</i>	A1	Sistem aplikasi telah akurat	[6], [7]
	A2	Akurasi yang dimiliki sistem aplikasi telah memuaskan pengguna	[7]
<i>Format</i>	F1	Tampilan menu menarik	[6]
	F2	Informasi disajikan dalam bentuk yang jelas.	[1], [7]
<i>Ease of Use</i>	E1	Sistem aplikasi telah sesuai dengan <i>userfriendly</i> .	[6], [7]
	E2	Sistem aplikasi dapat digunakan dengan mudah.	[1], [6], [7]
<i>Timeliness</i>	T1	Sistem aplikasi mampu menyediakan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.	[6], [7]
	T2	Sistem aplikasi menyediakan informasi yang upto-date	[1], [6], [7]

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pengukuran kuesioner dengan menggunakan skala likert berdasarkan skor.

Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Tidak Setuju (TS) = skor 2

Netral (N) = skor 3

Setuju (S) = skor 4

Sangat Setuju (SS) = skor 5

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang dipakai yaitu Purposive Sampling pengambilan sampel menggunakan aspek aspek tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diperiksa [1]. Berdasarkan pendapat tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Divisi IT Development, PT Wom Finance Kantor Pusat, Altira Office Tower sebanyak 30 orang. . Agar dapat menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut [8]

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (a)$$

Keterangan:

- n : banyak sampel minimum
- N : banyak sampel pada populasi
- e : batas toleransi kesalahan (*error*)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Sugiyono [5] sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 23 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentas e (%)
1	Laki - Laki	14	60,9
2	Perempuan	9	39,1
Total		23	100,0

Sumber Data: Data primer diolah

Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	< 30 tahun	10	43,4
2	31-40 tahun	8	34,8
3	>40 tahun	5	21,8
Total		23	100,0

Sumber Data: Data primer diolah

3.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel	Item	r hitung	r kritis	Keterangan
Kepuasan Pengguna	1	0,679	0,413	Valid
	2	0,860	0,413	Valid
	3	0,648	0,413	Valid
	4	0,423	0,413	Valid
	5	0,860	0,413	Valid
	6	0,747	0,413	Valid

Sumber Data: Data primer diolah

3.3 Hasil Uji Validitas EUCS

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel	Item	r hitung	r kritis	Keterangan
Content (X ₁)	X _{1.1}	0,785	0,413	Valid
	X _{1.2}	0,752	0,413	Valid
	X _{1.3}	0,751	0,413	Valid
Accuracy (X ₂)	X _{2.1}	0,740	0,413	Valid
	X _{2.1}	0,826	0,413	Valid
Format (X ₃)	X _{3.1}	0,753	0,413	Valid
	X _{3.2}	0,590	0,413	Valid
Easy of use (X ₄)	X _{4.1}	0,725	0,413	Valid
	X _{4.2}	0,734	0,413	Valid
Timeliness (X ₅)	X _{5.1}	0,801	0,413	Valid
	X _{5.2}	0,702	0,413	Valid

Sumber Data: Data primer diolah

3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variable X dan Y

Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

No	Variabel	Alpha hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1	X ₁	0,806	0,6	Reliabel
2	X ₂	0,767	0,6	Reliabel
3	X ₃	0,690	0,6	Reliabel
4	X ₄	0,897	0,6	Reliabel
5	X ₅	0,640	0,6	Reliabel
6	Y	0,777	0,6	Reliabel

Sumber Data: Data primer diolah

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil perhitungan diketahui variabel *Content* (X_1) menghasilkan nilai kepuasan sebesar 85,5%, *Accuracy* (X_2), sebesar 84,7%, *Format* (X_3) sebesar 83,4%, *Easy of use* sebesar 86,5% dan, *Timeliness* sebesar 86,9%. Hasil presentase di atas menunjukkan bahwa karyawan PT Wom Finance, Kantor Pusat, Divisi IT Development sangat puas dengan aplikasi My W2U.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] I. Irumas And J. N. Utamajaya, “Penerapan Metode Eucs Untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pnm Digi Karyawan,” *Journal Of Computer System And Informatics (Josyc)*, Vol. 4, No. 1, Pp. 101–108, Dec. 2022, Doi: 10.47065/Josyc.V4i1.2492.
- [2] T. W. H. Amalia Arsy Azizah, “Penerapan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Weverse,” 2022.
- [3] U. Theresia Gobel, M. Rifai Katili, And M. Polin, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Siks-Ng Menggunakan Metode Eucs Di Kabupaten Bone Bolango,” Vol. 2, No. 1, 2022.
- [4] M. S. Muarie And F. Nopriani, “Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning (Uin Raden Fatah Palembang),” 2020.
- [5] Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Bandung : Cv. Alfabeta, 2017.
- [6] Indah Kurniasih And Desi Pibriana, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode Eucs,” *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, Vol. 8, No. 1, Pp. 181–189, Mar. 2021.
- [7] A. Ramadhan *Et Al.*, “Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi-2020 ‘Inovasi Disruptif Teknologi Informasi Di Era Normal Baru’ Analisis Kualitas Website Tanggap Covid-19 Jawa Timur Menggunakan End User Computing Satisfaction Dengan Neural Network Quality Analysis Of East Java Tanggap Covid-19 Website Using End-User Computing Satisfaction With Neural Networks”.
- [8] N. Adha Oktarini Saputri, “Measurement Of User Satisfaction Level In The Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Journal Of Information Systems And Informatics*, Vol. 2, No. 1, 2020, [Online]. Available: [Http://Journal-Isi.Org/Index.Php/Isi](http://Journal-Isi.Org/Index.Php/Isi)