

# Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Myssc Pada Pt Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)

Julian Putra Perdana<sup>1</sup>, Freddy Kurnia Wijaya\*<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, <sup>12</sup>Indonesia

Email: [1putraperdanajulian@gmail.com](mailto:1putraperdanajulian@gmail.com), [2freddykurniawijaya\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:2freddykurniawijaya_uin@radenfatah.ac.id)

## Abstract

The MySsc (Shared Service Center) application is an application that acts as an enabler function that serves administrative, repetitive and high volume operational activities as an operational, resource and technology integrated service and is implemented in the Finance & IT, HR, Asset Management and Procurement functions at PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel. In implementing MySsc, an evaluation of the aspects of comfort and satisfaction for application users is required. Evaluating user satisfaction with a system or application has a good impact on the company and users. Companies can find opportunities to improve relevant and better application features. Therefore, it is necessary to identify problems with the MySsc application in order to find out how satisfied users are with the MySsc application. The method used in this research is the End User Computing Satisfaction (EUCS) analysis method, where this method focuses on evaluating the level of end user satisfaction using the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data collection in this research was carried out by distributing questionnaires to 30 respondents, namely members of PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel. The sampling technique uses saturated samples where the saturated sample is the entire population used as the sample. In the results of the questionnaire data processing, the percentage calculation results for each dimension of the EUCS variable content were 83.5%, which means very satisfied, variable accuracy was 77.6%, which means satisfied, variable format was 79.6%, which means satisfied, variable ease of use is 81.4 which means very satisfied and the timeliness variable is 79.7% which means satisfied. Based on the percentage results for each dimension, it has been shown that the MySSC application is satisfied.

**Keywords:** *Applications, MySsc, User Satisfaction, EUCS.*

## Abstraksi

Aplikasi MySsc (*Shared Service Center*) adalah aplikasi yang berperan sebagai fungsi *enabler* yang melayani aktivitas operasional yang bersifat *administrative*, *repetitive* dan *high volume* sebagai layanan terintegrasi secara operasional, sumber daya dan teknologi serta diimplementasikan di Fungsi *Finance & IT*, *HR*, *Asset Management* dan *Procurement* pada PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel. Dalam implementasi MySsc diperlukan sebuah evaluasi terhadap aspek kenyamanan dan kepuasan bagi para pengguna aplikasi. Dalam evaluasi kepuasan pengguna pada sebuah system ataupun aplikasi memberikan dampak yang baik bagi Perusahaan dan juga pengguna. Perusahaan dapat menemukan peluang untuk meningkatkan fitur aplikasi yang relevan dan lebih baik lagi. Oleh karena itu perlu untuk melakukan identifikasi masalah pada aplikasi MySsc agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi

MySsc. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dimana metode ini memfokuskan evaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yaitu anggota PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dimana sampel jenuh adalah seluruh jumlah populasi dijadikan sebagai sampel. Pada hasil olah data kuesioner didapatkan hasil perhitungan persentase pada tiap-tiap dimensi EUCS variable *content* sebesar 83,5% yang artinya sangat puas, variable *accuracy* sebesar 77,6% yang artinya puas, variable *format* sebesar 79,6 % yang artinya puas, variable *ease of use* sebesar 81,4 yang artinya sangat puas dan variable *timeliness* sebesar 79,7% yang artinya puas. Berdasarkan hasil persentase pada tiap-tiap dimensi telah menunjukkan bahwa aplikasi MySsc sudah merasa puas.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Myssc, Kepuasan Pengguna, EUCS.

## 1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini peran teknologi semakin meningkat pesat dan sangat penting dalam menunjang operasional sehari-hari, membuat setiap perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan maupun jasa harus bersaing dengan perusahaan lain agar dapat tetap eksis, berkembang, dan mampu memenangkan daya saing. Perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan beralih menggunakan sistem informasi akan memudahkan pekerjaan dan mengefisienkan waktu.

PT Pertamina Patra Niaga adalah sebuah anak perusahaan milik PT Pertamina (Persero), perusahaan minyak dan gas terbesar di Indonesia. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel bergerak dalam bisnis perdagangan dan distribusi produk-produk minyak dan gas, termasuk bahan bakar, pelumas, dan produk terkait lainnya. Perusahaan ini berperan sebagai perantara antara PT Pertamina dan pelanggan industri, transportasi, serta sektor-sektor lainnya yang membutuhkan pasokan energi. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel bertanggung jawab untuk menjaga ketersediaan produk-produk energi ini dan mendistribusikannya ke berbagai wilayah di Indonesia. Dengan perannya yang penting dalam rantai pasok energi, Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel membantu memastikan bahwa kebutuhan bahan bakar dan produk minyak lainnya di seluruh negeri terpenuhi dengan efisien.

Aplikasi MySsc (*Shared Service Center*) adalah aplikasi yang berperan sebagai fungsi *enabler* yang melayani aktivitas operasional yang bersifat *administrative*, *repetitive* dan *high volume* sebagai layanan terintegrasi secara operasional, sumber daya dan teknologi serta diimplementasikan di Fungsi *Finance & IT*, *HR*, *Asset Management* dan *Procurement*. Pada PT Pertamina Patra Niaga Sumbagsel Seperti di dalam aplikasi tersebut diperlukannya sebuah evaluasi terutama dalam hal

kenyamanan dan kepuasan bagi para pengguna aplikasi. Chin dan Lee mendefinisikan bahwa kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi dapat menjadi evaluasi yang efektif secara keseluruhan yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem tersebut [1]. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem.[2]

Kepuasan pengguna merupakan hasil penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk [3]. Dalam analisis kepuasan pengguna, perusahaan dapat menemukan peluang untuk meningkatkan fitur aplikasi yang relevan, meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi tantangan dan masalah yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi MySsc. Dengan demikian aplikasi MySsc perlu dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap aplikasi MySsc. Dalam penelitian ini, akan digunakan metode analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

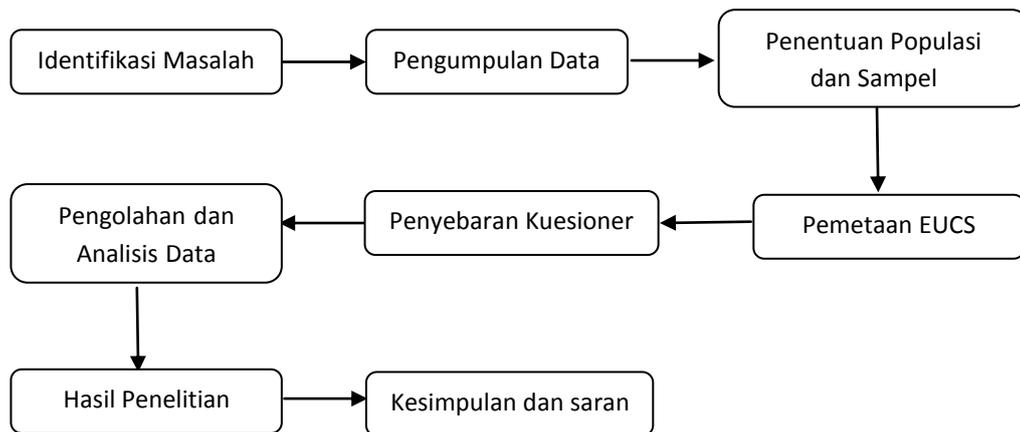
Doll dan Torkzadeh (1988) menjelaskan bahwa EUCS (End-User Computing Satisfaction) merupakan satu diantara banyaknya penggunaan model untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi[4]. Pada Metode EUCS cenderung memfokuskan evaluasi pengguna akhir terhadap teknologi. Dimensi yang ada pada EUCS yaitu terdiri dari isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*)[5]

Penelitian lain yang terkait dengan analisis tingkat kepuasan pernah diteliti oleh[6]. Dengan artikel berjudul "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode *End User Computing* (EUCS). Secara simultan Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timeliness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak dimasukkan kedalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna OVO merasa puas dengan aplikasi OVO.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini akan dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan menggunakan Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi MySsc pada tiap-tiap dimensi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Maka, didapatkan bahwa suatu aplikasi dapat dinyatakan sukses apabila pengguna aplikasi merasa puas dalam penggunaan serta fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Oleh karena itu kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi diperlukan untuk dijadikan acuan dalam menilai kesuksesan aplikasi tersebut. Dengan tujuan Penelitian ini didapatkan untuk mengetahui apakah sistem dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat membantu instansi untuk mengembangkan sistem tersebut.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun untuk tahapan penelitian adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Penelitian**

### a. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah merupakan langkah pertama yang dilakukan peneliti sebelum memulai penelitian berdasarkan latar belakang yang dibuat dan berdasarkan analisis terhadap permasalahan pada objek yang akan diteliti berdasarkan informasi yang ada. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi MySsc yang digunakan pada PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel.

### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya[7]. Adapun metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan Teknik kuesioner, observasi, wawancara yang dilakukan secara langsung di lingkungan PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel, dan juga mengambil data tidak langsung seperti, artikel, jurnal dan dokumen-dokumen pendukung lainnya serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

### c. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel yang menggunakan aplikasi MySsc. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, dimana sampel jenuh adalah seluruh jumlah populasi dijadikan sebagai sampel[8]. Diambilnya seluruh jumlah populasi sebagai sampel karena jumlah populasi pada penelitian ini kurang dari 100 responden.

Sehingga dapat dikatakan jumlah responden tidak terlalu banyak. Populasi yang ada ditujukan kepada fungsi-fungsi yang memang menggunakan aplikasi MySsc antara lain Fungsi ICT, HC dsb. Sehingga berdasarkan pada populasi yang ada ialah 30 responden.

d. Pemetaan Metode EUCS

Sebelum kuesioner disebarakan terlebih dahulu akan dilakukan pemetaan terhadap metode End User Computing Satisfaction [5]. Kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini menggunakan dimensi EUCS yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam menggunakan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah Skala Likert yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

e. Penyebaran Kuesioner

Setelah melakukan pemetaan metode EUCS dalam pembuatan kuesioner, jadi selanjutnya adalah penyebaran kuesioner kepada 30 responden pada PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel, penyebaran kuesioner ini akan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan *Goggle Form*. Setelah itu data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner akan diolah untuk memproleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MySsc. Berikut adalah table interval presentase tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 2. Interpretasi Presntase Tingkat Kepuasan Pengguna

Presentase%	Kriteria Interpretasi Skor
0-20	Sangat Tidak Setuju/Buruk/Kurang Sekali
21-40	Tidak Setuju/Kurang Baik
41-60	Cukup/Netral
61-80	Setuju/Baik/Suka
81-100	Sangat Setuju/Baik/Suka

f. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang didapatkan dari jawaban responden pada kuesioner penelitian untuk selanjutnya akan diolah dan di analisis menggunakan aplikasi computer SPSS

versi 23 dengan melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur[9]. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrument dan kuesioner tersebut valid atau tidak valid. Pada uji validitas di penelitian ini akan menggunakan Teknik Korelasi *Product Moment*. Hasil dari Uji validitas bisa dilihat pada table 3.

Tabel 3. Uji Validitas Pertama

No	Variabel	Indikator	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Keterangan
1	Content	C1	0.361	0.420	Valid
		C2	0.361	0.575	Valid
		C3	0.361	0.461	Valid
		C4	0.361	0.637	Valid
2	Accuracy	A1	0.361	0.627	Valid
		A2	0.361	0.603	Valid
		A3	0.361	0.741	Valid
		A4	0.361	0.797	Valid
3	Format	F1	0.361	0.804	Valid
		F2	0.361	0.722	Valid
		F3	0.361	0.700	Valid
		F4	0.361	0.499	Valid
4	Ease of Use	E1	0.361	0.852	Valid
		E2	0.361	0.651	Valid
		E3	0.361	0.734	Valid
		E4	0.361	0.795	Valid
5	Timeliness	T1	0.361	0.748	Valid
		T2	0.361	0.451	Valid
		T3	0.361	0.349	Tidak Valid
		T4	0.361	0.555	Valid

Tabel 4. Uji Validitas Kedua

No.	Variabel	Indikator	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Keterangan
1.	Content	C1	0.361	0.444	Valid
		C2	0.361	0.609	Valid
		C3	0.361	0.460	Valid
		C4	0.361	0.655	Valid
2.	Acuracy	A1	0.361	0.630	Valid
		A2	0.361	0.599	Valid
		A3	0.361	0.760	Valid
		A4	0.361	0.812	Valid
3.	Format	F1	0.361	0.793	Valid
		F2	0.361	0.723	Valid
		F3	0.361	0.686	Valid

No.	Variabel	Indikator	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Keterangan
		F4	0.361	0.507	Valid
4.	Ease Of Use	E1	0.361	0.846	Valid
		E2	0.361	0.663	Valid
		E3	0.361	0.719	Valid
		E4	0.361	0.807	Valid
5.	Timelines	T1	0.361	0.738	Valid
		T2	0.361	0.423	Valid
		T4	0.361	0.537	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pertama pada table 3 bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  yang artinya untuk uji validitas pertama ada 1 variabel yang tidak valid maka dilakukan uji validitas kedua pada table 4 yang menghasilkan seluruh variable dalam penelitian dinyatakan Valid.

Setelah melakukan uji validitas maka selanjutnya adalah uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, jika jawaban responden bersifat konsisten dari waktu ke waktu, maka dinyatakan instrument tersebut bersifat andal/reliabel[10]. Menurut kriteria Nunnaly (1960:641) dalam Juan Welay & Christy N. Rondonuwu (2018: 4126) jika Cronbach's Apha lebih besar dari 60% maka kuesioner tersebut dianggap reliabel. Berikut adalah tabel 5 hasil uji reliabilitas.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	<i>N of item</i>	Keterangan
1	Content (X1)	793	4	Baik
2	Accuracy (X2)	777	4	Baik
3	Format (X3)	856	4	Baik
4	Ease of Use (X4)	781	4	Baik
5	Timeliness (X5)	651	3	Baik

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas menggunakan SPSS for windows versi 23, yang dapat dilihat pada Tabel 5. maka Cronbach's Alpha lebih besar dari 60% atau 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitasnya tinggi.

#### g. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini peneliti menghitung skor akhir dari persentase tingkat kepuasan pengguna pada tiap-tiap dimensi EUCS pada jawaban responden pengguna aplikasi MySsc.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

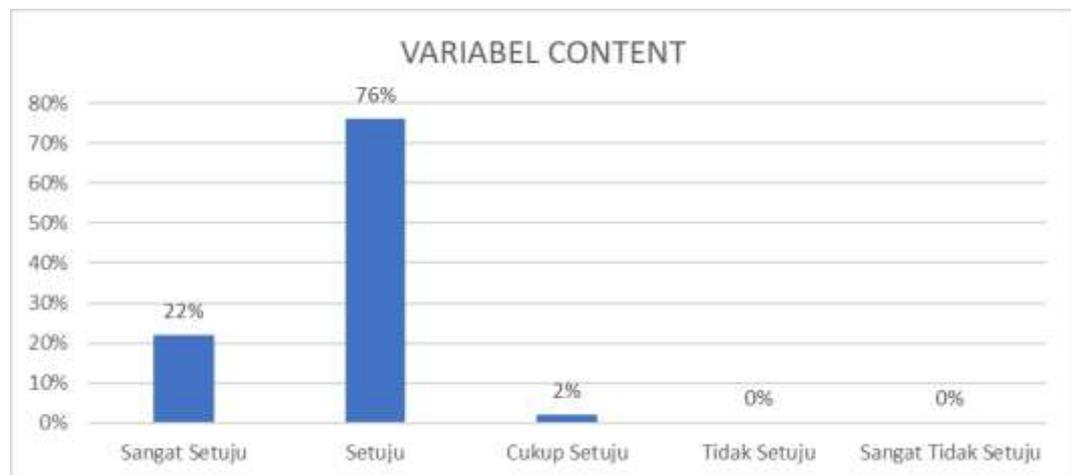
#### 3.1. Variabel Content (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari *variable content* dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Table 6. Hasil Variabel Content

Variabel Content (Isi)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Sangat Setuju	5	28	22%
Setuju	4	97	76%
Cukup Setuju/Netral	3	13	2%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total		128	100%
Persentase Rata-Rata		83,5%	
Kriteria		Sangat Puas	

Dari table di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 22%, responden menjawab setuju (S) yaitu 76%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 2%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 0% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0%. Berdasarkan table tersebut maka, kriteria yang didapat dari *variable content* adalah "Sangat Puas" Berikut adalah Gambar *Clustered Colomn* dari table 6.



Gambar 2. *Clustered Colomn Content*

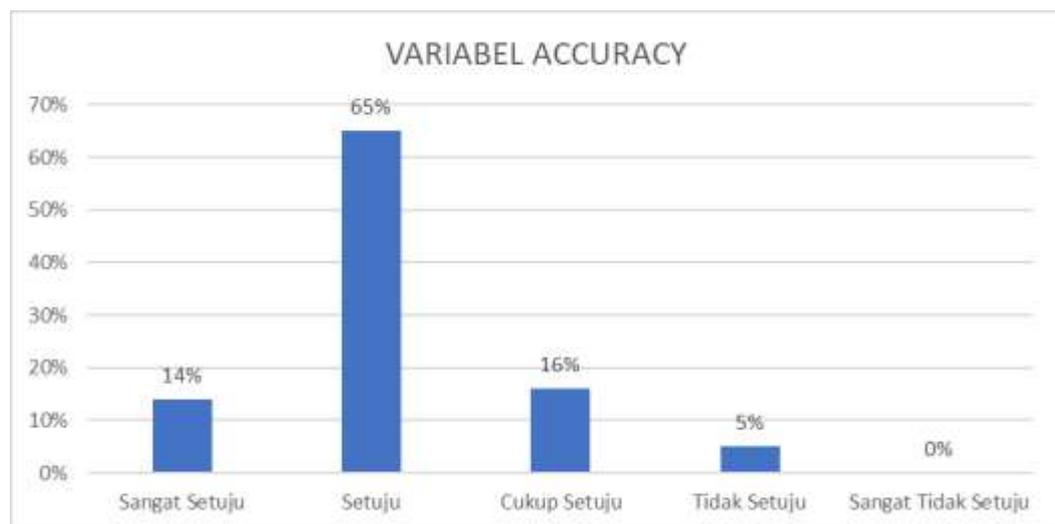
#### 3.2. Variabel Accuracy (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari *variable accuracy* dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 7. Hasil Variabel Accuracy

Variabel Accuracy (Akurasi)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Sangat Setuju	5	18	14%
Setuju	4	83	65%
Cukup Setuju	3	21	16%
Tidak Setuju	2	6	5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total		128	100%
Persentase Rata-Rata		77,6%	
Kriteria		Puas	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 14%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 65%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 16%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 5% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel Accuracy adalah "Puas". Berikut adalah *Clustered column* dari tabel 7.



Gambar 3. *Clustered Column Accuracy*

### 3.3. Variabel *Format* (X3)

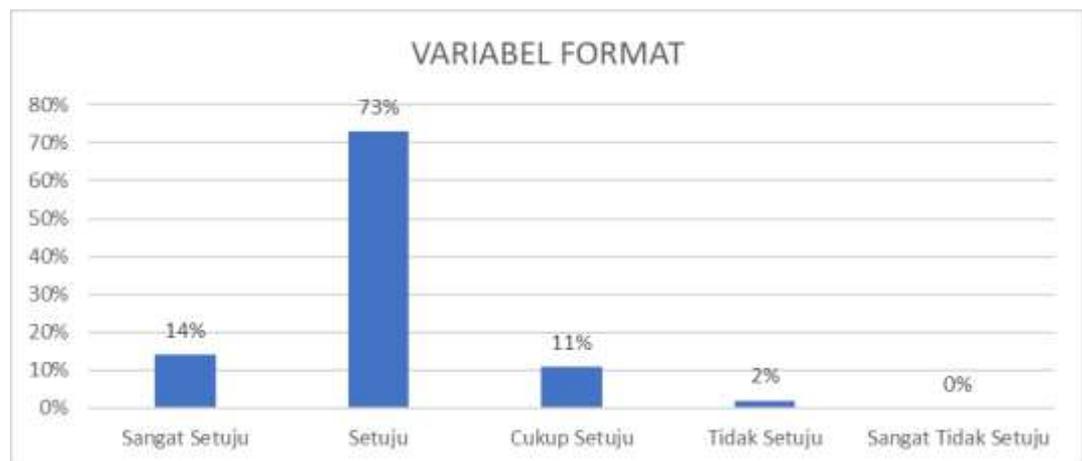
Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil dari variabel *Format* dapat dilihat seperti table dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Variabel *Format*

Variabel <i>Format</i> (Format)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Sangat Setuju	5	18	14%
Setuju	4	93	73%

Variabel <i>Format</i> (Format)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Cukup Setuju/Netral	3	14	11%
Tidak Setuju	2	3	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total		128	100%
Persentase Rata-Rata		79,6%	
Kriteria		Puas	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 14%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 73%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 11%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 2% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *Format* adalah "Puas". Berikut adalah *Clustered Column* dari tabel 8.



Gambar 4. *Clustered Column Format*

### 3.4. Variabel *Ease of Use* (X4)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuesioner, maka hasil variabel *Ease of Use* dapat di lihat seperti table di bawah ini:

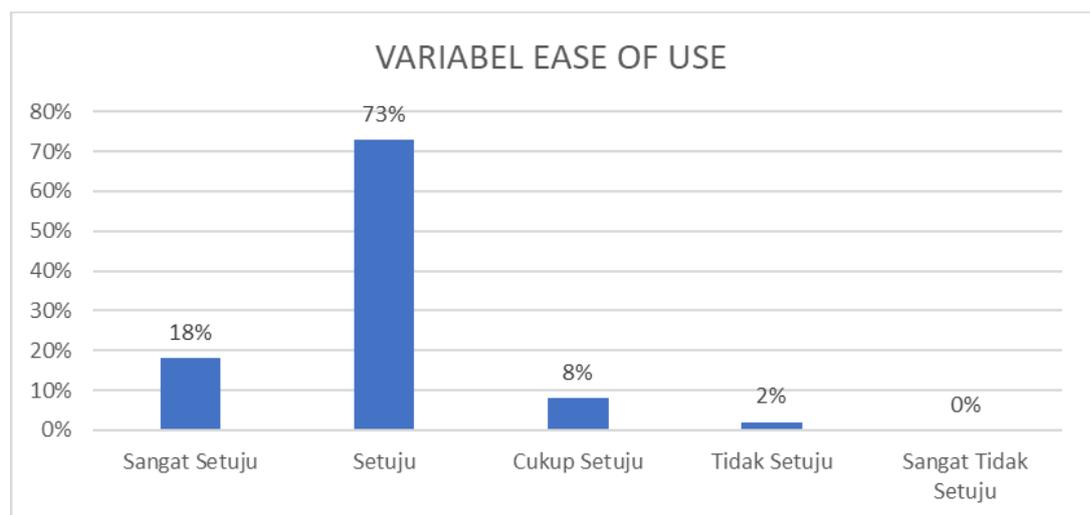
Tabel 9. Hasil Variabel *Ease of Use*

Variabel <i>Ease of Use</i> ( Kemudahan dalam kemudahan)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Sangat Setuju	5	23	18%

Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi MySsc Pada PT Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Setuju	4	93	73%
Cukup Setuju/Netral	3	10	8%
Tidak Setuju	2	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total		128	100%
Persentase Rata-Rata		81,4%	
Kriteria		Sangat Puas	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 18%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 73%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 8%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 2% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel Format adalah "Sangat Puas". Berikut adalah *Clustered Column* dari tabel 9.



Gambar 5. *Clustered Column Ease of Use*

### 3.5. Variabel *Timeliness* (X5)

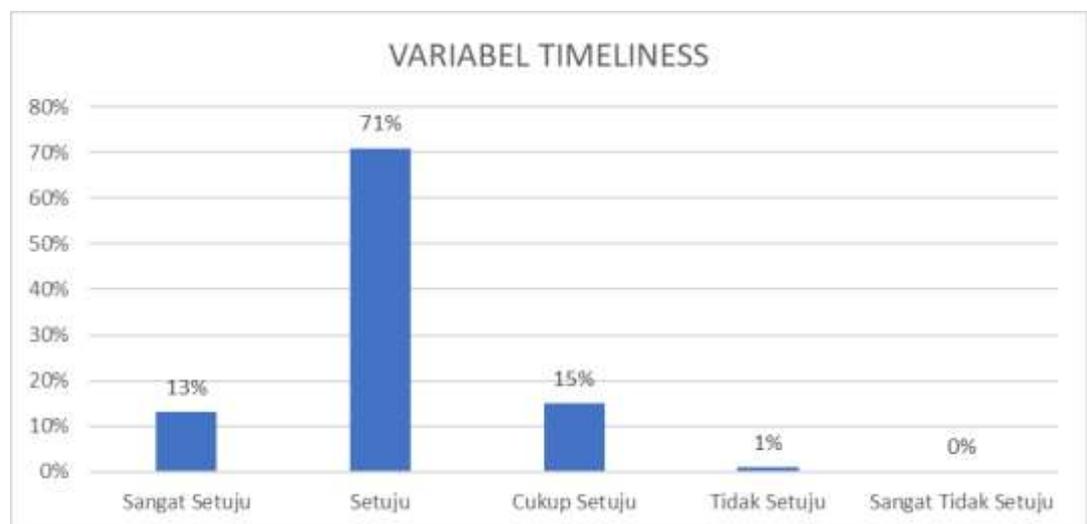
Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuisisioner, maka hasil dari Variabel *Timeliness* dapat dilihat seperti table dibawah ini :

Tabel 10. Hasil Variabel *Timeliness*

Variabel <i>Timeliness</i> (Kecepatan)			
Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (100%)
Sangat Setuju	5	17	13%
Setuju	4	91	71%
Cukup Setuju/Netral	3	19	15%
Tidak Setuju	2	1	1%

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Total		128	100%
Persentase Rata-Rata		79,7%	
Kriteria		Puas	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 13%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 71%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 15%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 1% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *Timeliness* adalah "Puas". Berikut adalah *Clustered Column* dari tabel 10.



Gambar 6. *Clustered Column Timeliness*

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada laporan Kerja Praktik (KP) di PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel, maka didapat kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan pengguna dari implementasi Aplikasi MySsc pada di PT. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel bahwa pengguna akhir sudah merasa sangat puas dalam implementasi Sistem MySsc tersebut. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dengan skala likert, pengguna aplikasi MySsc pada sisi variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berada pada angka 4-5 yaitu Puas sampai Sangat Puas yang berarti pengguna sudah merasa sangat puas dengan implementasi sistem.
2. Berdasarkan Persentase pada setiap *variable* maka dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki kriteria diatas 75% semua yaitu dinyatakan Puas sampai Sangat Puas, Adapun persentase pada tiap *variable* yaitu, Content

83,5% merasa sangat puas, *Accuarcy* 77,6%, *Format* 79,6% merasa sangat puas, *Ease of Use* 81,4% merasa sangat puas dan *Timeliness* 79,7% sangat puas.

## 5. SARAN

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, Adapun saran yang peneliti usulkan yaitu perlunya mempertahankan semua item variable yang berada pada kategori puas sampai sangat puas dan meningkatkan lagi pada item variable yang dirasa kurang agar tetap konsisten pada Aplikasi MySsc Pt. Pertamina Patra Niaga Sumbagsel.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Sorongan, H. Hilmansyah, and H. Hadiyanto, "Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 23–28, 2019, doi: 10.29207/resti.v3i1.777.
- [2] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org>," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020.
- [3] A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [4] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [5] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [6] F. Darwati, Lilis, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [7] "No TitleМаркетинг по Котлеpy," p. 282, 2008.
- [8] A. E. Subara, "Analisis kesuksesan aplikasi manajemen surat pt. pln rayon rivai menggunakan model delone dan mclean," 2018.

- [9] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [10] F. P. Sihotang and D. Putri, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palembang Dengan Metode EUCS," vol. 10, no. 3, pp. 498–507, 2023.