

## Rancangan Usulan Aplikasi Melalui Pendekatan Perancangan Alat Ukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs, Green And Pearson, Dan Skala Psikologi (Kasus : Otorisasi Call Center Cititrans)

Rofi Firdaus, Deden A. Wahab

*Magister Sistem Informasi*  
*Universitas Komputer Indonesia*  
*Jalan Dipati Ukur no. 112 - 116, Bandung, Jawa Barat, Indonesia*  
✉ : [rofi.govan@gmail.com](mailto:rofi.govan@gmail.com); [wahab\\_dens@yahoo.com](mailto:wahab_dens@yahoo.com)

**Abstrak** — *User experience* merupakan ilmu yang mempelajari kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Pengalaman ini melibatkan persepsi individu berkaitan dengan manfaat yg dirasa, kemudahan yang didapat. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif/dimensi yakni, isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. *Green dan Pearson* melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website*. *Green dan Pearson* merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu yaitu kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, dan konten. Penelitian ini bermaksud merancang suatu alat ukur kepuasan pengguna yang baik dengan menggabungkan kedua metode tersebut dan menggunakan skala psikologi dalam menyusun alat ukur dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas.

**Kata Kunci** — *User experience*, *End User Computing Satisfaction*, *Green and Pearson*, Skala Psikologi, Validitas, Reliabilitas

### I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat mengingat setiap perusahaan, organisasi, maupun individu berlomba-lomba untuk menjadikan usahanya menjadi yang terbaik. Penerapan sistem informasi dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menjalani bisnis. Sistem informasi dirancang sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sistem informasi pada saat ini berhubungan erat dengan teknologi. Teknologi mendukung sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan. Teknologi merupakan salah satu alat bantu perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang terus meningkat, perkembangan dalam dunia teknologi juga semakin meningkat.

Salah satu teknologi yang digunakan perusahaan dalam membantuk kinerja perusahaannya yaitu aplikasi, baik berbasis *website*, *desktop*, atau *mobile*. Aplikasi yang dibuat, disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Baik dari segi fungsi, data, informasi yang dibutuhkan sampai dengan struktur aplikasi. Namun tidak sedikit aplikasi yang bisa dikatakan gagal di implementasikan. Terkadang suatu aplikasi sudah memenuhi kebutuhan perusahaan, namun ketika disuguhkan kepada pengguna, pengguna merasa kurang nyaman dengan aplikasi tersebut sehingga aplikasi tersebut kurang bisa membantu kinerja dari *user* dan bisa menghambat proses bisnis yang dijalankan.

Sama halnya yang diterapkan di Cititrans Executive Shuttle. Cititrans merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia *travel* yang sudah ada di beberapa kota di Indonesia seperti Bandung, Jakarta, dan Tangerang.

Citrans menerapkan beberapa sistem informasi didalam bisnis yang dijalankan. Salah satunya yaitu Sistem Informasi Otorisasi Call Center. Sistem Informasi Otorisasi Call Center merupakan sistem yang mengatur penjadwalan travel dan pemesanan keberangkatan. Sistem informasi Otorisasi Call Center digunakan oleh bagian *Customer Service* di setiap cabangnya yang ada di beberapa kota.

Namun muncul pertanyaan apakah dari sisi pengguna sudah merasa terpenuhi kebutuhannya, apakah aplikasi mudah digunakan, dan apakah pengguna sudah merasa puas dengan aplikasi yang ada. Banyak kasus aplikasi yang secara fungsional dikatakan baik, namun pengguna merasa tidak nyaman dan merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga aplikasi yang dibuat pun justru menghambat kegiatan yang berjalan. Pada Sistem Informasi Otorisasi Call Center di Cititrans juga menemukan hal yang sama yaitu terkadang ada ketidaksesuaian informasi yang dihasilkan dan juga ada waktu dimana sistem mengalami gangguan. Salah satu kasusnya yaitu ketika pengecekan data reservasi atau data pengiriman barang, dalam menu informasi lainnya pencarian data reservasi atau pengiriman barang di *filter* berdasarkan lokasi *pool* dan periode. Hasil pencarian kurang akurat karena data yang ditampilkan bisa banyak karena kata pencarian tidak *unique*. Selain itu juga jam keberangkatan sudah diatur didalam sistem dan tidak bisa diubah secara fleksibel. Ini tentunya menjadi kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka Donal Norman memperkenalkan istilah pengalaman pengguna atau *user experience*.

Pengalaman pengguna atau *user experience* adalah bagaimana cara seseorang merasakan saat menggunakan sebuah produk, sistem atau jasa (Rasman, 2012). Pengalaman pengguna menyoroti aspek-aspek pengalaman, pengaruh, arti dan nilai dari interaksi manusia-computer dan kepemilikan sebuah produk, juga termasuk persepsi seseorang mengenai aspek-aspek praktis seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi dari sebuah sistem (Setiawan, t.thn.).

*End User Computing Satisfaction* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan (Susanto, 2014). *EUCS* dari sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi pada model ini lebih menekankan pada tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna terhadap sistem tersebut (Susanto, 2014).

Penelitian mengenai *user experience* dari sisi kepuasan pengguna atau *user satisfaction* juga dilakukan oleh David T. Green, J Michael Pearson (2008) (Prayoga, 2013). Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan model penelitian *usability* palmer dan model penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website* (Prayoga, 2013).

Green dan Pearson merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*) (Prayoga, 2013). Keempat variabel pengukuran tersebut adalah kemudahan (*Ease of Use*), personalisasi (*Customization*), kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*), informasi (*Content*)

Keempat atribut inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk melakukan pengujian pada aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans, yang akan dibahas kemudian pada bagian metodologi.

Dari penelitian tersebut, selain didapat empat atribut yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut.

Apabila dilihat, kedua metode sama-sama menuju ke hasil yang sama yaitu untuk mengukur sejauh mana *user satisfaction* berdasarkan variabel yang memiliki masing-masing metode.

## II. METODOLOGI

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan riset kualitatif berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dari responden. Alat ukur yang dihasilkan diharapkan bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *website*. Alat ukur yang dibuat merupakan hasil penggabungan dari metode EUCS dan Green and Pearson. Berikut gambaran penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 1. Penggabungan Metode EUCS dan Green and Pearson

Alat ukur adalah alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu, yang kemudian berguna untuk memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Begitu pula dengan alat ukur psikologi, yang berarti alat untuk mengukur psikologi manusia/hewan. Rata-rata masyarakat ada di dalam kurva lingkup normal. Abnormal atau normal itu sendiri dapat dipelajari dengan dua alat ukur, yaitu inventori dan sikap. Pembuatan alat ukur disebut psikometri.

Alat tes tidak dapat digunakan untuk semua tahapan perkembangan. Alat tes harus sesuai dengan karakter tahapan perkembangannya. Seperti contoh, pada bayi usia 3 bulan dites untuk mengambil searik kertas di antara kertas-kertas. Mana mungkin, bayi usia sekecil itu dapat mengambil searik kertas dengan sempurna. Untuk itu, kita harus merancang alat ukur yang sesuai dengan karakter tahapan masing-masing, tidak dengan sembarang. Kalau tidak, hasil pengukuran tidak akan valid.

Berikut tahapan penyusunan alat ukur psikologi:

1. Penetapan Konstrak
2. Pemilihan Metode Penskalaan
3. Penulisan dan Review Item
4. Perakitan Alat Ukur Final
5. Uji Validitas Konstrak dan Kriteria
6. Uji Reliabilitas

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pemilihan Metode Penskalaan

Metode penskalaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Penelitian ini mengambil 5 skala dalam setiap pertanyaan. Dan pilihan jawaban disesuaikan dengan variabel dari dimensi yang digunakan. Berikut variabel dari setiap dimensi :

Tabel 1. Variabel Alat Ukur

Dimensi	Variabel
<i>Content</i>	1. Kesesuaian dengan proses bisnis 2. Kesesuaian informasi 3. Konsistensi informasi 4. Kebutuhan informasi
<i>Accuracy</i>	1. Kesesuaian data dengan informasi 2. Kelengkapan informasi 3. Integrasi data
<i>Easy of Use</i>	1. Kemudahan aplikasi 2. Navigasi aplikasi 3. Petunjuk aplikasi 4. Hubungan antar halaman aplikasi

<i>Download Delay</i>	1. Kecepatan akses 2. Keterbaruan informasi 3. Sidemap aplikasi 4. Waktu tanggap aplikasi
<i>Customization</i>	1. Kesesuaian aplikasi dengan profil perusahaan 2. Kelengkapan konten
<i>Format</i>	1. Desain aplikasi 2. Tata letak aplikasi 3. Penggunaan warna 4. Font dalam aplikasi

### B. Deskripsi Data

Kuesioner yang dirancang terdiri dari 84 butir pertanyaan yang dibuat berdasarkan dimensi dari model *End User Computing Satisfaction* dan model *Green and Pearson* diantaranya :

1. *Content*
2. *Accuracy*
3. *Easy of Use*
4. *Download Delay*
5. *Customization*
6. *Format*.

Butir pertanyaan dibagi untuk 4 halaman aplikasi yang berbeda yaitu ada halaman reservasi, ketersediaan kursi, pindah jadwal, dan informasi lainnya. Jadi untuk masing-masing halaman aplikasi terdapat 21 butir pertanyaan.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan mendatangi langsung objek penelitian dan juga pengiriman kuesioner lewat *email*. Total kuesioner yang disebar yaitu 50 kuesioner. Jumlah kuesioner yang dikembalikan sesuai dengan jumlah kuesioner yang disebar yaitu 50 kuesioner.

Berikut data penyebaran sampel kuesioner:

Tabel 2. Sebaran Responden

No	Kota	Jumlah
1	Bandung	18
2	Jakarta	17
3	Tangerang	15

### C. Hasil Uji Reliabilitas

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sevgai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (1)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = vrians total

Analisis reliabilitas dilakukan untuk setiap halaman aplikasi Otorisasi *Call Center Cititrans*. Berikut Hasil analisis reliabilitas item hasil yang didapatkan:

Tabel 3. Hasil Analisis Reliabilitas

No	Spesimen	Nilai Reliabilitas	Keterangan
1	Reservasi	0,93	Sempurna
2	Ketersediaan kursi	0,68	Moderat
3	Pindah Jadwal	0,83	Tinggi
4	Informasi lainnya	0,94	Sempurna

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas, dari menu Reservasi didapatkan koefisien reliabilitas 0,93. Berdasarkan tingkat kategori reliabilitas, menu Reservasi memiliki tingkat reliabilitas ‘Sempurna’ karena memiliki nilai  $> 0,94$ . Untuk menu Ketersediaan Kursi mendapatkan koefisien reliabilitas 0,68 dengan tingkat reliabilitas ‘Moderat’. Menu Pindah Jadwal memiliki koefisien reliabilitas 0,83 dengan tingkat reliabilitas ‘Tinggi’ karena berada diantara nilai 0,70 – 0,90. Untuk Informasi lainnya memiliki koefisien reliabilitas 0,94 dengan kategori ‘Sempurna’ karena berada diantara nilai  $> 0,90$ .

### D. Hasil Uji Validitas

#### 1) Menu Reservasi

Menu reservasi terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 1 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 2. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu reservasi :

Tabel 4. Uji Validitas Menu Reservasi

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Reservasi	C1	0,93	Sempurna	0,771	VALID
	C2			0,251	TIDAK VALID
	C3			0,771	VALID
	C4			0,531	VALID
	A1			0,405	VALID
	A2			0,771	VALID
	A3			0,533	VALID
	E1			0,771	VALID
	E2			0,641	VALID
	E3			0,771	VALID
	E4			0,533	VALID
	D1			0,531	VALID
	D2			0,405	VALID
	D3			0,533	VALID
	D4			0,711	VALID
	CS1			0,618	VALID
	CS2			0,771	VALID
	F1			0,542	VALID
	F2			0,771	VALID
	F3			0,771	VALID
	F4			0,771	VALID

Pada hasil analisis validitas diatas, terlihat untuk butir pertanyaan nomor 2 atau C2 tidak valid. Butir soal C2 tidak valid karena memiliki nilai korelasi  $< 0,2787$  yaitu 0,251. Dengan kata lain pertanyaan C2 untuk menu reservasi tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan C2 bisa di eliminasi dari alat ukur.

#### Menu Ketersediaan Kursi

Menu ketersediaan terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis terdapat 1 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 2. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu ketersediaan kursi :

Tabel 5. Validitas Menu Ketersediaan Kursi

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Ketersediaan Kursi	C1	0,68	Moderate	0,46	VALID
	C2			0,245	VALID
	C3			0,604	VALID
	C4			0,502	VALID
	A1			0,458	VALID
	A2			0,409	VALID
	A3			0,331	VALID
	E1			0,26	TIDAK VALID
	E2			0,46	VALID
	E3			0,604	VALID
	E4			0,331	VALID
	D1			0,506	VALID
	D2			0,52	VALID
	D3			0,314	VALID
	D4			0,513	VALID
	CS1			0,409	VALID
	CS2			0,604	VALID
	F1			0,331	VALID
	F2			0,506	VALID
	F3			0,46	VALID
	F4			0,409	VALID

Hasil analisis validitas ketersediaan kursi diatas, menunjukkan untuk butir pertanyaan nomor 8 (E1) tidak valid. Butir soal E1 tidak valid karena memiliki korelasi  $< 0,2787$  yaitu 0,26. Dengan kata lain pertanyaan E1 untuk menu ketersediaan kursi tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan E1 bisa di eliminasi dari alat ukur.

#### 2) Menu Pindah Jadwal

Menu pindah jadwal terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor 10, 11, dan 1. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu pindah jadwal :

Tabel 6. Validitas Menu Pindah Jadwal

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Pindah Jadwal	C1	0,83	Tinggi	0,363	VALID
	C2			0,549	VALID
	C3			0,633	VALID
	C4			0,549	VALID
	A1			0,311	VALID

A2	0,165	TIDAK VALID
A3	0,656	VALID
E1	0,642	VALID
E2	0,549	VALID
E3	0,17	TIDAK VALID
E4	0,33	VALID
D1	0,55	VALID
D2	0,36	VALID
D3	0,376	VALID
D4	0,634	VALID
CS1	0,58	VALID
CS2	0,64	VALID
F1	0,104	TIDAK VALID
F2	0,535	VALID
F3	0,644	VALID
F4	0,54	VALID

Hasil analisis validitas pindah jadwal diatas, menunjukkan untuk butir pertanyaan nomor A2, E3, dan F1 tidak valid. Butir soal A2 tidak valid karena memiliki nilai korelasi  $< 0,2787$  yaitu 0,165. Butir soal E3 tidak valid karena memiliki nilai korelasi  $< 0,2787$  yaitu 0,17. Butir soal F1 memiliki nilai korelasi  $< 0,2787$  yaitu 0,104.

Dengan kata lain pertanyaan A1, E3 dan F1 untuk menu pindah jadwal tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan A1, E3 dan F1 bisa di eliminasi dari alat ukur.

#### 3) Menu Informasi Lainnya

Menu informasi lainnya terdiri dari 21 butir pertanyaan dari 6 dimensi yang digunakan. Dari hasil analisis validitas terdapat 3 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan nomor C4, E1, dan F3. Berikut hasil analisis validitas butir pertanyaan pada menu informasi lainnya :

Tabel 7 Validitas Menu Informasi Lainnya

Spesimen	Item	Hasil Uji Reliabilitas		PtM.Corr	Keterangan
		Koef	Keterangan		
Informasi Lainnya	C1	0,94	Sempurna	0,782	VALID
	C2			0,78	VALID
	C3			0,448	VALID
	C4			-0,7	TIDAK VALID
	A1			0,615	VALID
	A2			0,838	VALID
	A3			0,363	VALID
	E1			0,223	TIDAK VALID
	E2			0,84	VALID
	E3			0,621	VALID
	E4			0,63	VALID
	D1			0,85	VALID
	D2			0,842	VALID
	D3			0,72	VALID
	D4			0,432	VALID
	CS1			0,83	VALID
	CS2			0,88	VALID
	F1			0,448	VALID
	F2			0,532	VALID
	F3			0,09	TIDAK VALID
	F4			0,83	VALID

Hasil analisis validitas informasi lainnya diatas, menunjukkan untuk butir pertanyaan nomor (C4), (E1), dan (F3)

tidak valid. Butir soal C4 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu -0,7. Butir soal E1 memiliki nilai korelasi <0,2787 yaitu 0,223. Butir soal F3 tidak valid karena memiliki nilai korelasi < 0,2787 yaitu 0,09.

Dengan kata lain pertanyaan C4,E1, dan F3 untuk menu informasi lainnya tidak cocok atau tidak tepat untuk alat ukur yang dirancang dan pertanyaan C4, E1, dan F3 bisa di eliminasi dari alat ukur.

#### E. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas data berfungsi untuk melihat apakah data yang didapatkan dari pengajuan kuesioner terhadap responden tersebut berdistribusi normal atau tidak. Ada dua alat statistik dalam menentukan distribusi data tersebut dikatakan normal atau tidak, kedua metode tersebut yaitu Kolmogorov Smirnov dan Shapiro. Untuk penelitian yang dilakukan menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikannya diatas 0,05 (taraf kesalahan 5%).

Berikut hasil uji normalitas dari hasil kuesioner yang diajukan kepada responden untuk aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans:

Tabel 8 Tabel Uji Normalitas Data

No	Spesimen	Kolmogorov-Smirnov	Keterangan
1	Reservasi	1,04	Normal
2	Ketersediaan kursi	0,69	Normal
3	Pindah Jadwal	0,71	Normal
4	Informasi Lainnya	0,9	Normal

#### F. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan 6 dimensi yang sudah ditetapkan yaitu *Content*, *Accuracy*, *Easy of Use*, *Download Delay*, *Customization*, dan *Format*. Untuk butir pertanyaan dibagi lagi berdasarkan jumlah halaman aplikasi yang di ukur tingkat kepuasan penggunaannya. Dalam kasus yang diambil, ada 4 halaman aplikasi yang di ukur tingkat kepuasan penggunaannya yaitu menu reservasi, menu ketersediaan kursi, menu pindah jadwal, dan menu informasi lainnya.

Untuk hasil analisis kepuasan pengguna ada 5 skala yang digunakan. Berikut skala yang digunakan untuk penilaian kepuasan:

Tabel 9 Skala Kepuasan Pengguna

Skala	Tingkat Kepuasan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Skala 1 menunjukkan pengguna merasa tidak puas terhadap aplikasi yang dianalisis. Skala 2 menunjukkan

pengguna tidak puas terhadap aplikasi, skala 3 menunjukkan pengguna cukup puas dengan aplikasi yang dianalisis, skala 4 menunjukkan pengguna puas dengan aplikasi yang dianalisis. Dan untuk skala 5 menunjukkan pengguna sangat puas terhadap aplikasi yang digunakan.

Berikut hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna untuk aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans:

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pengguna Menu Reservasi

Variabel	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	3,93	Puas
<i>Accuracy</i>	3,69	Puas
<i>Easy of Use</i>	3,76	Puas
<i>Download Delay</i>	3,73	Puas
<i>Customization</i>	3,93	Puas
<i>Format</i>	3,83	Puas

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pengguna Menu Ketersediaan Kursi

Variabel	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	3,63	Puas
<i>Accuracy</i>	3,59	Puas
<i>Easy of Use</i>	3,67	Puas
<i>Download Delay</i>	3,67	Puas
<i>Customization</i>	3,63	Puas
<i>Format</i>	3,65	Puas

Tabel 12 Tingkat Kepuasan Pengguna Menu Pindah Jadwal

Variabel	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	3,73	Puas
<i>Accuracy</i>	3,64	Puas
<i>Easy of Use</i>	3,53	Puas
<i>Download Delay</i>	3,59	Puas
<i>Customization</i>	3,67	Puas
<i>Format</i>	3,83	Puas

Tabel 13 Tingkat Kepuasan Pengguna Menu Informasi Lainnya

Variabel	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
<i>Content</i>	3,55	Puas
<i>Accuracy</i>	3,53	Puas
<i>Easy of Use</i>	3,41	Cukup Puas
<i>Download Delay</i>	3,51	Puas
<i>Customization</i>	3,43	Cukup Puas
<i>Format</i>	3,48	Puas

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan untuk alat ukur kepuasan pengguna menggunakan metode *EUCS*, *Green Pearson* dan Skala Psikologi yang diuji coba pada aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Menu reservasi memiliki koefisien reliabilitas 0,93 dengan kategori 'Bagus Sekali'. Menu ketersediaan kursi memiliki koefisien reliabilitas 0,68 dengan kategori

- 'Cukup'. Menu pindah jadwal memiliki koefisien reliabilitas 0,83 dengan kategori 'Bagus'. Dan menu informasi lainnya memiliki koefisien reliabilitas 0,94 dengan kategori 'Bagus Sekali'.
2. Dari 84 butir pertanyaan, terdapat 8 butir pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan C2 pada menu reservasi, E1 pada menu ketersediaan kursi, A2, E3, dan F1 pada menu pindah jadwal, dan butir pertanyaan C4, E1, dan F3 pada menu informasi lainnya.
  3. Tingkat kepuasan pengguna untuk menu reservasi berada di angka 3,81 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Untuk menu ketersediaan kursi berada di angka 3,65 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Menu pindah jadwal berada di angka 3,63 dengan skala 4 dengan keterangan 'Puas'. Dan untuk menu informasi lainnya berada di angka 3,4 dengan skala 3 dengan keterangan 'Cukup Puas'.
  4. Usulan rancangan untuk menu reservasi yaitu menggabungkan 4 halaman dari menu reservasi menjadi 1 halaman sehingga aplikasi menjadi lebih ringan untuk diakses dan tidak perlu berpindah-pindah halaman apabila ada kesalahan input data reservasi. Untuk usulan rancangan menu ketersediaan kursi hampir sama dengan tampilan dari menu reservasi, hanya saja pada menu ketersediaan kursi hanya menampilkan data kursi yang tersedia berdasarkan jurusan, tanggal dan jam keberangkatan. Untuk usulan menu pindah jadwal ditambahkan tombol ubah untuk mengubah data reservasi sehingga tidak perlu menghapus data reservasi dan menginputkan dari awal data reservasi. Untuk usulan menu informasi lainnya menambahkan *filter* data keberangkatan atau data barang berdasarkan nomor resi atau nomor tiket sehingga hasil yang ditampilkan lebih akurat karena nomor resi atau nomor tiket bersifat *unique*.

Adapun saran yang diperlukan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut untuk menghasilkan penelitian yang lebih sempurna adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan alat ukur pada objek lain.
2. Menguji alat ukur kepada lebih banyak *expert* untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
3. Menambah dimensi untuk pembuatan alat ukur sesuai dengan perkembangan ilmu *user experience*

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. I. K. Rasman, "Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Depok Tahun 2012," pp. 12 - 14, 2012.
- [2] I. Setiawan, "Interactive," [Online]. Available: <http://www.intraktive.com/article/99-sekilas-tentang-user-experience>.
- [3] Y. Susanto, "Analisis Keperluan Pengguna Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta," *User Experience*, pp. 1-3, 2014.
- [4] S. H. Prayoga, "Analisa Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna," *Enterprise Solution, R&D Center PT. TELKOM*, pp. 66-67, 2013.
- [5] A. Susanto, *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*, Bandung, 2004.
- [6] S. Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, 2014.
- [7] W. P. Selvi Zulmiaty, "Alat Ukur Kualitas Kehidupan Kerja," Depok, 2016.
- [8] S. S., "Pengembangan Alat Ukur Psikologis," 2000.
- [9] M. P. Jelpa Perantalo, *Validitas Alat Ukur Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- [10] W. W. Suminto, "Aplikasi Model Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial," 2014.
- [11] P. B. Widodo, "Reliabilitas dan Validitas Konstruk Skala Konsep Diri Untuk Mahasiswa Indonesia," *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, 2006.