



## Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Employee Self Service* di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*

Yoga Wahyu Pratama<sup>1\*</sup>, Fransiska Prihatini<sup>2</sup>, Orissa Octaria<sup>3</sup>, Ahmad Farisi<sup>4</sup>,  
Mardiani<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Multi Data Palembang, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [Yogawahyu23@mhs.mdp.ac.id](mailto:Yogawahyu23@mhs.mdp.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract.** *The use of technology in data management has become the key to improving the efficiency and effectiveness of company performance. PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk has implemented a computerized employee attendance system through the Employee Self Service (ESS) application. However, so far there has been no evaluation regarding the level of user satisfaction with the application. This study aims to measure ESS user satisfaction to provide input in future application development. The method used is End User Computing Satisfaction (EUCS) which includes five variables: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data was obtained through the distribution of questionnaires and analyzed using the SPSS application. The results of the t-test showed that the Format variable had the most significant influence ( $t = 4.281$ ), while the other variable showed an insignificant influence individually. However, through the F test, an F value was obtained of 3.791 with a significance of 0.003, which shows that simultaneously all EUCS variables have a significant effect on user satisfaction. These results are expected to be the basis for companies to improve the performance of ESS applications and support the overall work efficiency of employees.*

**Keywords:** *Data management; ESS; EUCS; User satisfaction; Work efficiency.*

**Abstrak.** Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data telah menjadi kunci peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan. PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk telah menerapkan sistem absensi karyawan secara terkomputerisasi melalui aplikasi *Employee Self Service (ESS)*. Namun, sejauh ini belum dilakukan evaluasi terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna *ESS* guna memberikan masukan dalam pengembangan aplikasi di masa depan. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup lima variabel: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Format memiliki pengaruh paling signifikan ( $t = 4,281$ ), sementara variabel lainnya menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan secara individu. Namun, melalui uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 3,791 dengan signifikansi 0,003, yang menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel *EUCS* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini diharapkan menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan performa aplikasi *ESS* dan mendukung efisiensi kerja karyawan secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Efisiensi kerja; ESS; EUCS; Kepuasan pengguna; Pengelolaan data.

### 1. PENDAHULUAN

Pengadaan sistem komputerisasi dalam aktivitas kerja organisasi modern kini menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan (Sihotang & Oktarina, 2022). Teknologi informasi telah menjadi fondasi utama dalam membentuk sistem kerja yang lebih cepat, akurat, dan hemat sumber daya. Salah satu contoh konkret dari transformasi digital ini adalah penerapan sistem absensi karyawan berbasis teknologi informasi, yang menggantikan metode manual yang selama ini memerlukan proses administratif panjang dan berisiko tinggi terhadap kesalahan pencatatan.

Sistem absensi berbasis website menjadi solusi inovatif yang semakin banyak diadopsi oleh perusahaan untuk mencatat kehadiran karyawan secara efisien. Sistem ini umumnya diakses melalui komputer atau laptop yang terhubung ke jaringan internal atau internet, dan setiap karyawan diberikan akun pribadi dengan akses login yang aman. Absensi online memungkinkan karyawan melakukan presensi dari berbagai lokasi, meminimalisir antrean, mengurangi penggunaan kertas, serta mendukung integrasi data kehadiran secara *real-time*, yang pada akhirnya dapat menghemat waktu dan biaya operasional perusahaan (Aprilianti, 2022; Kuncoro, 2021)

Salah satu perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem ini adalah PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, melalui aplikasi berbasis web bernama *Employee Self Service (ESS)*. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengelolaan data kehadiran, permohonan izin, dan pengajuan lembur karyawan secara mandiri. Sebagai bagian dari sistem informasi kepegawaian, *ESS* memiliki fungsi vital dalam mendukung proses administrasi perusahaan yang lebih efektif dan transparan (Doll & Torkzadeh, 1988). Namun, kesuksesan sistem ini tidak hanya diukur dari sisi teknisnya, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna yang menjadi indikator utama penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi diartikan sebagai respons emosional pengguna setelah membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan saat menggunakan sistem. Menurut Yudistira & Novita, (2022), kepuasan pengguna berkaitan erat dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Jika sistem mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka akan terbentuk loyalitas dan ikatan yang kuat antara pengguna dan sistem tersebut. Sebaliknya, jika terdapat celah antara harapan dan kenyataan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaan sistem.

Dalam sebuah survei pra-penelitian yang dilakukan terhadap 27 responden pengguna aplikasi *ESS* di lingkungan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, ditemukan bahwa sebagian pengguna masih merasa kurang puas terhadap beberapa aspek layanan aplikasi. Persentase ketidakpuasan terlihat pada variabel keakuratan informasi sebesar 14,8%, kemudahan penggunaan 7,4%, dan ketepatan waktu penyajian data mencapai 29,6%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *ESS* telah diterapkan secara menyeluruh, masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk menilai dan menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *ESS*, penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Model ini merupakan alat ukur yang banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi, terutama untuk sistem yang berinteraksi langsung dengan pengguna akhir.

EUCS mengukur kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Content* (isi informasi), *Accuracy* (keakuratan data), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu penyampaian informasi) (Ellyamurti et al., 2016; Izzati, 2021).

Masing-masing dimensi dalam model EUCS memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi pengguna. Dimensi *Content* menilai sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem relevan dengan kebutuhan pengguna. *Accuracy* mengukur ketepatan sistem dalam mengolah data dan menghasilkan output yang akurat. *Format* berkaitan dengan estetika dan keterbacaan tampilan sistem, sedangkan *Ease of Use* mengevaluasi kemudahan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan sistem. Terakhir, *Timeliness* menilai kecepatan sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan *real-time* (Saputri & Alvin, 2020).

Model *EUCS* telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi. Penelitian oleh Akbar, (2022) mengenai sistem manajemen surat menunjukkan bahwa semua variabel *EUCS* memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Begitu pula studi oleh (B. A. Christina et al., 2022) dalam konteks sistem *e-learning*, yang menunjukkan hasil serupa dan menegaskan keandalan model *EUCS* sebagai alat ukur kepuasan. Penelitian oleh Nadiansyah & Sitohang, (2024) juga menyatakan bahwa model ini efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem dari sudut pandang pengguna.

Meskipun model *EUCS* telah terbukti secara luas, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus mengevaluasi aplikasi *ESS* di lingkungan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dengan menggunakan pendekatan tersebut. Padahal, *ESS* merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung sistem informasi kepegawaian perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah dalam literatur serta memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem berbasis web yang lebih baik dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Berdasarkan latar belakang dan teori-teori yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Employee Self Service* dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem *ESS* yang digunakan di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk serta menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam membangun sistem informasi yang berpusat pada kenyamanan dan kebutuhan pengguna.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi di lingkungan organisasi modern. Menurut (Yudistira & Novita, 2022), kepuasan pengguna adalah respon emosional yang muncul ketika pengguna membandingkan antara harapan dan kenyataan dalam menggunakan sistem. Jika sistem mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan berdampak pada loyalitas serta keberlanjutan penggunaan sistem. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman nyata dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Dalam konteks perusahaan, kepuasan pengguna sistem informasi tidak hanya berhubungan dengan aspek teknis, tetapi juga mencerminkan sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan internal.

Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll and Torkzadeh, (1988). Model ini berfungsi untuk menilai sejauh mana sistem informasi yang digunakan oleh pengguna akhir (*end user*) mampu memberikan kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dimensi *Content* mengacu pada relevansi dan kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Accuracy* berkaitan dengan ketepatan, keandalan, dan bebasnya informasi dari kesalahan. *Format* mencerminkan bagaimana informasi ditampilkan, baik dari segi estetika, keterbacaan, maupun kemudahan interpretasi. *Ease of Use* menggambarkan sejauh mana sistem mudah digunakan tanpa memerlukan keahlian teknis khusus, sedangkan *Timeliness* menilai kemampuan sistem dalam menyajikan informasi secara cepat dan tepat waktu. Kelima dimensi ini saling melengkapi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi. Menurut Saputri and Alvin,(2020) serta Izzati, (2021) model EUCS sangat efektif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam berbagai konteks, terutama pada aplikasi berbasis web dan sistem administrasi digital.

Berbagai penelitian terdahulu juga mendukung validitas model EUCS sebagai alat ukur yang komprehensif. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar, (2022) menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Surat. Hasil serupa ditemukan oleh Christina, Fitriani and Simanjorang, (2022). yang meneliti aplikasi e-learning, di mana kelima dimensi EUCS terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Sevtiyani and Fatikasari, (2020) terhadap

aplikasi SIMPUS di Puskesmas Banguntapan II juga menemukan bahwa dimensi *Format* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna karena tampilan aplikasi yang baik meningkatkan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem. Di sisi lain, Nadiansyah dan Sitohang (2024) menunjukkan bahwa dimensi *Ease of Use* dan *Timeliness* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada sistem informasi kepegawaian di instansi pemerintahan. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Rahayu, (2020) serta Setiawan and Novita, (2021) yang menyatakan bahwa dimensi *Content* dan *Accuracy* tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam beberapa konteks aplikasi, seperti aplikasi layanan digital dan sistem pemesanan tiket. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing dimensi EUCS dapat bervariasi tergantung pada jenis sistem, karakteristik pengguna, dan konteks penggunaannya.

Berdasarkan teori dan temuan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Employee Self Service (ESS)* dipengaruhi oleh kelima dimensi utama dalam model EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Kelima faktor tersebut berperan penting dalam menentukan bagaimana pengguna menilai kualitas dan kinerja aplikasi ESS yang digunakan dalam mendukung proses administrasi kepegawaian di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Semakin relevan konten yang disajikan, semakin akurat data yang dihasilkan, semakin menarik format tampilan, semakin mudah sistem digunakan, dan semakin cepat informasi disampaikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, secara konseptual dapat diasumsikan bahwa kelima dimensi EUCS secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ESS, yang pada akhirnya dapat mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi sistem informasi kepegawaian di lingkungan perusahaan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dimulai dengan melakukan wawancara kepada pihak terkait guna memperoleh informasi awal dan menggali permasalahan yang ada. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menentukan fokus penelitian dan merumuskan judul yang sesuai. Selanjutnya dilakukan studi literatur guna memperkuat landasan teori dan memperkaya referensi yang relevan dengan topik penelitian. Setelah fokus dan variabel penelitian ditentukan, peneliti mengidentifikasi jumlah pengguna aplikasi *Employee Self Service* sebagai populasi, yaitu sebanyak 650 orang, yang kemudian dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 248 responden (Nizwardi & Ganefri, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 248 responden pengguna aplikasi *Employee Self Service* di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Kuesioner disusun berdasarkan lima variabel independen, yaitu *Content (X1)*, *Accuracy (X2)*, *Format (X3)*, *Ease of Use (X4)*, dan *Timeliness (X5)*, yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Selain kuesioner, wawancara dan studi literatur juga digunakan sebagai metode pendukung dalam proses pengumpulan data untuk memperkuat hasil dan pembahasan penelitian (Polit & Beck, 2018).

Data yang telah terkumpul dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan Microsoft Excel dan aplikasi SPSS. Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas indikator kuesioner dengan  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$  yaitu 0,1246 dan reliabilitas  $\geq 0,600$  untuk memastikan kualitas data. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, dilakukan pula analisis deskriptif serta pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F untuk menguji signifikansi pengaruh variabel (Sugiyono, 2020). Hasil dari analisis ini kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan saran yang konstruktif terkait peningkatan kualitas aplikasi *Employee Self Service*.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### *Demografi Responden*

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 15 minggu dari bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Maret 2023. Kuesioner disebarakan menggunakan google form, didapatkan 248 responden.

**Tabel 1.** Demografi responden

Kategori	Sub-Kategori	n	Persentase (%)
Pengguna Aplikasi	Pengguna ESS	248	100%
Jenis Kelamin	Pria	145	59%
	Wanita	103	41%
Usia	17–25 tahun	83	33%
	26–34 tahun	105	42%
	35–43 tahun	40	16%
	44–52 tahun	17	7%

	>52 tahun	3	1%
Jabatan	Operatif	150	60%
	Staf	72	29%
	Supervisor	26	11%

Sumber: Olah data penelitian 2023

Dari total 248 responden yang seluruhnya merupakan pengguna aplikasi *Employee Self Service (ESS)*, mayoritas responden adalah laki-laki (59%) dan didominasi oleh kelompok usia 26–34 tahun sebanyak 42%. Dalam hal jabatan, responden paling banyak berasal dari tingkatan operatif sebesar 60%, diikuti oleh staf dan supervisor. Data ini mencerminkan bahwa kelompok pengguna utama ESS berasal dari kalangan usia produktif dan operasional, yang memang menjadi pengguna aktif dalam kegiatan administrasi kepegawaian sehari-hari.

### *Uji Normalitas*

**Tabel 2.** Uji Normalitas Data

Variabel Data	n	Signifikasi
	248	0,303 <sup>c</sup>

Sumber: Olah data penelitian 2023

Hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS 29 diperoleh nilai Sig. 0,303 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan data variabel berdistribusi normal dikarenakan nilai signifikansinya diatas 0,05.

### *Analisis Regresi Linier Berganda*

**Tabel 3.** Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized
		Coefficients
		B
1	(Constantt)	8,403
	Content	-0,004
	Accuracy	0,013
	Format	0,294
	Ease Of Use	-0,032
	Timeliness	-0,014

Sumber: Olah data penelitian 2023

Model regresi  $Y = 8,403 - 0,004X_1 + 0,013X_2 + 0,294X_3 - 0,032X_4 - 0,014X_5$ , model ini menunjukkan pengaruh lima variabel independen (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) terhadap variabel dependen *Satisfaction*. Konstanta (8,403): Menunjukkan nilai kepuasan saat semua variabel independen dianggap nol atau tidak berpengaruh. *Content* (-0,004): Setiap peningkatan 1 satuan pada *Content* cenderung menurunkan *Satisfaction*

sebesar 0,004 poin. *Accuracy* (0,013): Setiap peningkatan 1 satuan pada *Accuracy* cenderung meningkatkan *Satisfaction* sebesar 0,013 poin. *Format* (0,294): Peningkatan *Format* sebesar 1 satuan memberikan peningkatan terbesar terhadap *Satisfaction*, yakni sebesar 0,294 poin. *Ease of Use* (-0,032): Peningkatan *Ease of Use* justru menurunkan *Satisfaction* sebesar 0,032 poin. *Timeliness* (-0,014): Setiap peningkatan pada *Timeliness* cenderung menurunkan *Satisfaction* sebesar 0,014 poin.

**Uji Koefisien Korelasi Berganda**

**Tabel 4.** Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	R Square Change	Change Statistic			Sig. F Change
						F Change	Df1	df2	
1	0,269 <sup>a</sup>	0,073	0,053	1,293	0,073	3,791	5	242	0,003

Sumber: Olah data penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0,003 maka dikatakan korelasi antara variabel dan nilai R = 0,269 artinya terdapat hubungan yang rendah antara variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap variabel *Satisfaction*.

**Uji Hipotesis**

Uji hipotesis pertama yaitu uji T dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil uji t dapat dilihat berdasarkan perbandingan nilai thitung dan ttabel atau dari nilai signifikan. Nilai t tabel untuk banyaknya sampel 248 responden dengan taraf signifikansi 5%, maka diperoleh t tabel sebesar 1,6512 Hasil uji t berdasarkan SPSS untuk melihat nilai thitung dan signifikansi didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Uji T

Model	T	Sig.
<i>(Constant)</i>	6,197	0,001
<i>Content</i>	-0,065	0,949
<i>Accuracy</i>	0,189	0,850
<i>Format</i>	4,281	0,001
<i>Ease Of Use</i>	-0,441	0,659
<i>Timeliness</i>	-0,167	0,868

Sumber: Olah data penelitian 2023

Hasil uji t menunjukkan bahwa hanya variabel Format yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*), dengan nilai t hitung  $>$  t tabel dan signifikansi  $<$  0,05. Sementara itu, variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial karena nilai signifikansinya  $>$  0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kelima variabel diuji, hanya tampilan atau penyajian informasi (*Format*) yang benar-benar memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel independent yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Selain itu uji F digunakan untuk melihat kecocokan model terhadap aplikasi yang diteliti yaitu *Employee Self Service*. Dari hasil analisis maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6.** Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,701	5	6,340	3,791	0,003 <sup>b</sup>
	Residual	404,778	242	1,673		
	Total	436,480	247			

Sumber: Olah data penelitian 2023

Didapatkan hasil nilai F hitung 3,791  $>$  F tabel 2,25134 dengan taraf signifikansi 0,003  $<$  0,05. Jadi dapat dilihat F hitung  $>$  dari F tabel dan taraf signifikansi F hitung lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara bersama – sama mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap *Satisfaction*.

### Pembahasan

Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Content* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Employee Self Service*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar -0,065 yang lebih kecil dari t tabel 1,6512, serta nilai signifikansi sebesar 0,949 yang jauh di atas taraf signifikansi 5%. Artinya, kualitas konten dalam aplikasi, baik meningkat maupun menurun, tidak memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Rahayu, (2020) yang juga menemukan bahwa konten tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *UG In Your Hand*. Selanjutnya, variabel *Accuracy* juga menunjukkan hasil serupa, yaitu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai t hitung sebesar 0,189  $<$  t tabel dan nilai signifikansi 0,850  $>$  0,05, maka keakuratan informasi dalam

aplikasi belum mampu memberikan kontribusi besar terhadap persepsi pengguna. Hal ini memperkuat temuan Yudistira & Novita, (2022) dalam penelitiannya terhadap aplikasi Arsip Digital, yang menyatakan bahwa akurasi bukanlah faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Namun berbeda halnya dengan variabel Format, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Satisfaction. Nilai t hitung sebesar 4,281 yang lebih besar dari t tabel, serta signifikansi  $0,001 < 0,05$ , mengindikasikan bahwa aspek tampilan dan penyajian informasi memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik format aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Sevtiyani & Fatikasari, (2020) terhadap aplikasi SIMPUS, yang menunjukkan bahwa format memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital di sektor kesehatan. Sementara itu, variabel *Ease of Use* dan *Timeliness* juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Meskipun kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu informasi sering dianggap penting, dalam konteks aplikasi ini, keduanya belum cukup kuat memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian Setiawan & Novita, (2021) untuk aplikasi KAI Access serta penelitian Izzati, (2021) aplikasi Halodoc, yang juga menyimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menariknya, ketika diuji secara simultan menggunakan uji F, kelima variabel *EUCS* (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*) ternyata bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai F hitung sebesar  $3,791 > F$  tabel 2,25134 dan signifikansi  $0,03 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa secara kolektif, kelima aspek ini tetap penting dan saling melengkapi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kamal et al.,(2020) terhadap e-learning, yang menunjukkan bahwa variabel *EUCS* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan digital.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dari lima variabel model *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) yang diuji, hanya variabel Format yang terbukti berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Employee Self Service*. Sementara itu, variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara individu. Namun,

secara simultan, kelima variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan secara kolektif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, meskipun tidak semua faktor secara individu berkontribusi besar, keberadaan dan kombinasi kelima aspek *EUCS* tetap penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti ucapkan kepada Pimpinan, dosen dan staf kampus Multi Data Palembang, yang telah membantu, membimbing dalam proses penelitian. Ucapan terimakasih pula kepada pimpinan dan responden penelitian PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, yang telah memberikan izin serta kontribusi responden dalam pengisian kuesioner.

## DAFTAR REFERENSI

- Akbar, B. B. (2022). *Analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen surat menggunakan metode End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, 3(1), 24–32. <https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>
- Aprilianti. (2022). *Absensi online untuk permudah pengelolaan kehadiran karyawan*. Hasmicro.
- Christina, A., Fitriani, A. D., & Simanjanrang, A. (2022). *Analisis produktivitas kerja perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih Kota Medan*. *PubHealth Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 136–143. <https://doi.org/10.56211/pubhealth.v1i2.127>
- Christina, B. A., Sumanto, S., & Mardinawat, M. (2022). *Faktor pengaruh kepuasan pengguna aplikasi Elnino dalam rangka pembelajaran daring menggunakan metode End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Ekonomi*, 5(1). <http://journal.unika.ac.id/index.php/jemap/article/view/4235>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of End User Computing Satisfaction*. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Ellyamurti, D. O., Claudia, M., Andini, T. M. R., & Bernarto, I. (2016). *Analysis of user satisfaction of the Halodoc telemedicine platform in DKI Jakarta in 2024*. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 7(3), 1–23. <https://e-journal.uac.ac.id/index.php/iijs/article/view/5052/1969>
- Izzati, V. A. (2021). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc melalui model End User Computing Satisfaction selama masa pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7139>
- Kamal, M. R., Dyatmika, T., & Bakhri, S. (2020). *Penerapan metode End-User Computing Satisfaction untuk analisis kepuasan pengguna e-learning*. *IC-Tech*, 15(1), 7–14. <https://ejournal.stmik-wp.ac.id/index.php/ictech/article/view/84>

- Kuncoro, W. H. (2021). *Absensi karyawan: Pengertian, format, tujuan dan manfaat*. Jojonomic.
- Nadiansyah, F., & Sitohang, F. P. (2024). *Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi kepegawaian (SIK) di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 3(1), 24. <https://doi.org/10.26798/juti.v3i1.1026>
- Nizwardi, J., & Ganefri, Y. (2021). *Riset pendidikan dan aplikasinya*.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2018). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice*. Wolters Kluwer.
- Rahayu, E. F. (2020). *Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi UG In Your Hand dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *ICIT Journal*, 6(2), 213–226. <https://doi.org/10.33050/icit.v6i2.1118>
- Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020). *Measurement of user satisfaction level in the Bina Darma information systems study program portal using End User Computing Satisfaction method*. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). *Analisis kepuasan pengguna SIMPUS menggunakan metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II*. *Indonesia of Health Information Management Journal*, 8(2), 64–68. <https://www.scribd.com/document/556602139/219-632-1-PB-converted>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). *Penggunaan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam menganalisis pengaruh sistem e-service terhadap tingkat kepuasan pelanggan*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi arsip digital menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>