

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSADANA MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

Ariescha Dwiki Ayu Rinjani^{1*}, Dedy Rahman Prehanto²

^{1,2}Prodi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

^{1,2} Jl. Lidah Wetan, Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Surabaya Telp.(031) 8280009

*Email *Corresponding Author*: ariescha.17051214036@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penilaian kepuasan *user* terhadap aplikasi investasi reksadana dinilai sangat penting karena dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan aplikasi, dan sebagai bahan evaluasi perusahaan dalam meningkatkan layanan aplikasi. Atas dasar itu perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi, mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya, serta mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner yang disusun berdasarkan dimensi metode *end user computing satisfaction* (EUCS). Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis presentase dan analisis gap dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA). Hasil yang didapatkan membuktikan bahwa aplikasi bibit reksadana memiliki presentase rata-rata tingkat kepuasan pengguna sebesar 92%, yang menunjukkan pengguna aplikasi sangat puas terhadap pelayanan investasi tersebut.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, Aplikasi Bibit Reksadana, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Importance Performance Analysis* (IPA).

Abstract

Assessment of user satisfaction with mutual fund investment applications is considered very important because it can be used as a benchmark for the success of the application, and as an evaluation material for companies in improving application services. On that basis, it is necessary to analyze the level of user satisfaction with the aim of knowing the level of satisfaction of application users, knowing aspects of services that need to be improved, and knowing aspects of services that need to be maintained. The research was conducted by distributing questionnaires based on the dimensions of the end user computing satisfaction (EUCS) method. Furthermore, the data were analyzed using percentage analysis techniques and gap analysis by applying the importance performance analysis (IPA) method. The results obtained prove that the mutual fund seed application has an average user satisfaction level of 92%, which indicates that application users are very satisfied with the investment service.

Keywords: *User satisfaction, Mutual Fund Seed Application, End User Computing Satisfaction (EUCS), Importance Performance Analysis (IPA).*

1. Pendahuluan

Dalam era digital saat ini, sistem informasi telah digunakan oleh masyarakat dalam berbagai kegiatan salah satunya dalam kegiatan berinvestasi reksadana. Dengan adanya sistem informasi/aplikasi investasi reksadana dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pasar modal sebagai investor [1]. Sistem informasi memiliki definisi sederhana yakni wajib terdapat masukan/inputan, proses, dan keluaran/output. Sistem informasi ialah suatu metode penyajian informasi yang dapat memberikan nilai tambah. Nilai tambah berupa informasi yang diperoleh tersebut bersumber dari data nyata yang sudah diolah kemudian menghasilkan sesuatu yang memiliki nilai guna bagi penerimanya [2]. Dalam pengembangan aplikasi, *user* merupakan salah satu komponen penting didalamnya. Suatu sistem informasi atau aplikasi tidak akan dapat berfungsi tanpa pengoperasian oleh *user*. Menurut Bodnar dan

Hopwood, manusia merupakan pengguna teknologi karena secara psikologi memiliki sesuatu yang melekat dalam dirinya yaitu perilaku (*behavior*), yang bisa menjadi penentu keberhasilan pemanfaatan teknologi dalam konteks manusia sebagai pengguna (*user*) [3].

Bibit Reksadana adalah salah satu aplikasi investasi reksadana populer di Indonesia dengan pengguna lebih dari satu juta pengguna berdasarkan data unduhan pada *play store* dan mendapatkan rating 4,8/5 dan lebih dari 5600 ulasan. Aplikasi Bibit Reksadana dikelola oleh PT Bibit Reksadana Tumbuh Bersama yang berlaku sebagai APERD dan menjual 134 produk reksa dana.

Dalam rangka memperkuat branding dan meningkatkan jumlah pengguna, tentunya perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan layanan dalam aplikasi. Setelah melakukan observasi, penulis tidak menemukan penelitian yang membahas aplikasi bibit reksadana dalam hal penilaian kepuasan pengguna. Sehingga belum diketahui secara ilmiah bagaimana tingkat kepuasan pengguna yang dimiliki oleh aplikasi bibit reksadana. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi bibit reksadana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana serta mengetahui aspek pelayanan dalam aplikasi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Hasil dari penelitian dapat digunakan oleh pengembang aplikasi sebagai bahan referensi dalam mengevaluasi fitur-fitur aplikasi. Dengan peningkatan layanan aplikasi bibit reksadana yang dilakukan oleh pengembang diharapkan dapat mengundang lebih banyak pengguna/investor untuk melakukan investasi melalui aplikasi. Penanaman modal dalam negeri (PMDN) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pertumbuhan ekonomi, sehingga dengan meningkatnya jumlah investor dalam negeri, akan dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi pula [4].

2. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan suatu analisis diperlukan sebuah metode yang digunakan sebagai aturan untuk mengolah/mengubah data numerik menjadi sebuah data yang dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna [5]. Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan satu dari banyak metode yang bisa diterapkan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi. Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan dimensi *ease of use*, *content*, *timeliness*, *format* dan *accuracy*. Metode EUCS dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi dengan keandalan instrumen yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, dan sebagian besar metode lainnya dinilai lemah secara konseptual dan sulit untuk divalidasi secara empiris [6]. Metode lain yang dapat digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan dalam suatu sistem. Data yang diperoleh peneliti dari penyebaran kuisioner akan diolah dan dipetakan dalam grid yang dibagi menjadi empat kuadran. Kuadran tersebut ialah (1) Konsentrasi disini, (2) Pertahankan, (3) Prioritas Rendah, dan (4) *Possible Overkill*. Hasil dari analisis dengan metode *importance performance analysis* (IPA) ini relative mudah untuk diinterpretasikan juga skalanya relative mudah dimengerti [7]. Hasil tersebut tentunya akan memudahkan pengembang sistem dalam memperbaiki sistem. Metode EUCS dan IPA telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian yang membahas analisa terhadap kepuasan pengguna.

Model-model EUCS telah dianalisis dalam sebuah penelitian yang dilakukan di Korea. Penelitian tersebut bertujuan untuk memvalidasi empat model yang dikembangkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yakni Bailey & Pearson, Doll & Torkzedah, Ives, Olson & Baroudi. Penelitian tersebut menggunakan data yang dihimpun dari 108 perusahaan di Korea dalam konteks EUCS pada sistem informasi yang dimiliki perusahaan masing-masing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Five Correlated First Order Factors Model* dan *Five First Order Factors with One Second Order Factor Model* lebih baik digunakan daripada model yang lain dengan latar belakang budaya yang berbeda [8].

Sebuah penelitian yang menggunakan metode EUCS dan IPA dilakukan oleh Muhammad Ainu Yazid, Satrio Hadi Wijoyo, dan Retno Indah Rokhmawati. Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui kualitas isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan kecepatan waktu pada aplikasi Ruangguru. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang dimiliki aplikasi Ruangguru masih kurang. Peneliti

menyarankan pada pengembang aplikasi ruangguru untuk meningkatkan kebermanfaatan, kelengkapan, kemutakhiran dan keakuratan informasi sesuai kebutuhan pengguna, meningkatkan desain perpaduan warna pada aplikasi, dan menambahkan navigasi [9].

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Putu Ayu Wulandari dkk membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap investasi online. Penelitian tersebut menyatakan sebuah kesimpulan bahwa kebermanfaatan investasi, tersedianya fasilitas online trading dan kemudahan berinvestasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat mahasiswa terhadap investasi online. Dengan begitu kemudahan berinvestasi dapat dijadikan sebagai suatu variabel dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna aplikasi investasi online seperti aplikasi bibit reksadana [10].

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Hansel Manuel membahas mengenai factor-faktor yang mempengaruhi minat anggota komunitas investor saham pemula (ISP) dalam berinvestasi saham pada aplikasi investasi *online*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa factor kemudahan dan kualitas informasi pada aplikasi berpengaruh positif pada minat investasi saham secara online [11].

Penelitian ini menganalisa kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana dengan menyebarkan kuisisioner secara *online* pada pengguna aplikasi bibit reksadana di wilayah Provinsi Jawa Timur. Kuisisioner disusun dengan menerapkan 5 dimensi EUCS yakni *ease of use, content, timeliness, format* dan *efficiency*. Teknik analisis presentase dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam persen, sedangkan analisis gap yang dilakukan dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui aspek pelayanan dalam aplikasi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya.

3. Metodologi

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif dengan data berupa angka untuk diolah sehingga dapat. Penulis melaksanakan penelitian berdasarkan pada tahapan yang ditampilkan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang penulis angkat pada penelitian ini yaitu:

- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bibit Reksadana?
- Bagaimana aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Bibit Reksadana?
- Bagaimana aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dalam aplikasi Bibit Reksadana?

2.2. Studi Literatur

Penulis mempelajari beberapa literatur berupa buku, jurnal ilmiah, berita, dan penelitian terdahulu sebagai referensi yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian pada tahap studi literatur.

2.3. Penentuan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi bibit reksadana yang berdomisili di Provinsi Jawa Timur. Sedangkan sampel diambil dengan menerapkan teknik *simple random sampling* karena penulis tidak menentukan kualifikasi khusus dari sampel yang berarti seluruh anggota populasi memiliki hak yang sama untuk dijadikan sebagai sampel dan sampel akan diambil secara acak.

Jumlah pengguna aplikasi bibit reksadana di seluruh Indonesia berdasarkan data unduhan di *play store* adalah lebih dari 1 juta pengguna. Sedangkan jumlah pengguna yang berdomisili di Jawa Timur tidak diketahui. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui dan berubah-ubah jumlahnya, maka penulis menggunakan rumus Lemeshow dalam penentuan jumlah minimum sampel [12].

Jumlah minimum sampel dihitung dengan perhitungan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai standard = 1,96

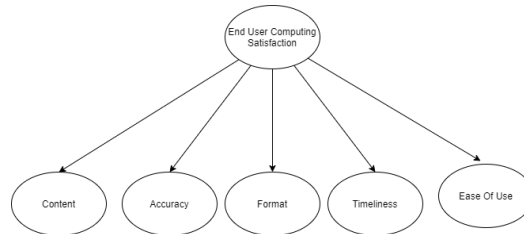
p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = alpha (0,10) / sampling error = 10%

Merujuk pada perhitungan di atas, diketahui jumlah minimum sampel yang harus didapatkan adalah 96 responden.

2.4. Penyusunan Kuisiomer

Tahap penyusunan kuisiomer pada penelitian ini dilakukan dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) seperti yang ditampilkan pada gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian EUCS

Penjelasan dimensi EUCS menurut Doll & Torkzadeh [6] adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Content*

Penilaian pada dimensi content meliputi isi informasi yang disajikan aplikasi. Semakin informatif suatu aplikasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh.

2. Dimensi *Accuracy*

Penilaian pada dimensi *accuracy* meliputi keakuratan data yang dimiliki aplikasi tersebut.

3. Dimensi *Format*

Penilaian pada dimensi *format* meliputi penilaian terhadap kerapian, kejelasan, dan estetika *interface*/antarmuka aplikasi.

4. Dimensi *Timeliness*

Penilaian pada dimensi *timeliness* meliputi penilaian terhadap kecepatan aplikasi dalam memproses masukan/*input* dari pengguna.

5. Dimensi *Ease of Use*

Penilaian pada dimensi *ease of use* meliputi penilaian terhadap kemudahan pengguna (*user friendly*) dalam mengakses sistem.

Berdasarkan dimensi-dimensi tersebut, penulis menyusun pernyataan kuisiomer seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Pernyataan Kuisiomer

Variabel	Item	Pernyataan
Content (X1)	X1.1	Informasi dalam aplikasi Bibit Reksadana membantu anda dalam melakukan kegiatan investasi reksadana (pembelian dan penjualan produk reksadana)
	X1.2	Informasi dalam aplikasi bibit reksadana sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai pengguna/investor
	X1.3	Robo Advisor dalam aplikasi bibit reksadana membantu anda dalam menentukan produk reksadana yang sesuai dengan profil

Variabel	Item	Pernyataan
		resiko anda
	X1.4	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang lengkap untuk mendukung proses transaksi
Accuracy (X2)	X2.1	Aplikasi bibit reksadana dapat melakukan perhitungan sesuai rumus yang digunakan dengan tepat
	X2.2	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang akurat
	X2.3	Aplikasi bibit reksadana memberikan respon sesuai dengan yang anda butuhkan
Format (X3)	X3.1	Aplikasi bibit reksadana memiliki tata letak yang rapi
	X3.2	Interface/desain aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang anda butuhkan dengan jelas
	X3.3	Interface aplikasi bibit reksadana memiliki perpaduan warna yang serasi
Timeliness (X4)	X4.1	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang selalu up to date
	X4.2	Aplikasi bibit reksadana memberikan respon terhadap masukan (input) anda dengan cepat
	X4.3	Admin aplikasi bibit reksadana memberikan pelayanan melalui fitur chat dengan cepat dan tanggap
Ease of Use (X5)	X5.1	Aplikasi bibit reksadana mudah digunakan
	X5.2	Aplikasi bibit reksadana sangat user friendly
	X5.3	Aplikasi bibit reksadana menyediakan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami
	X5.4	Aplikasi bibit reksadana memiliki tombol-tombol yang jelas kegunaannya

Kriteria penilaian terhadap pernyataan kuisisioner menggunakan skala *likert* yang dapat mengukur tanggapan suatu individu atau kelompok orang terhadap suatu fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan skala *likert* seperti yang ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Skala likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2.5. Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner yang telah disusun secara *online* melalui media sosial. Peneliti menyebarkan kuisisioner pada grup media sosial pengguna aplikasi bibit reksadana yang termasuk pada kriteria responden penelitian.

2.6. Analisis Data dan Evaluasi

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif sebagai teknik dalam mengolah data hasil penyebaran kuisisioner. Penulis melakukan analisis data dengan alur sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Dengan melakukan uji validitas akan dapat diketahui tingkat kebenaran dan ketepatan kuisisioner sebagai instrumen penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana. Item kuisisioner dinyatakan valid jika mendapati nilai r hitung dimana lebih besar daripada nilai r tabel. Dari total 101 responden maka nilai r tabel adalah sebesar 0,1937. Penulis telah menghitung nilai r tabel menggunakan *software* SPSS dengan hasil yang ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Item	Kinerja		Harapan	
		r hitung	Ket	r hitung	Ket
1	X1.1	0.742	Valid	0.732	Valid
2	X1.2	0.738	Valid	0.7449	Valid
3	X1.3	0.611	Valid	0.768	Valid
4	X1.4	0.738	Valid	0.849	Valid
5	X2.1	0.710	Valid	0.845	Valid
6	X2.2	0.731	Valid	0.855	Valid
7	X2.3	0.721	Valid	0.809	Valid
8	X3.1	0.432	Valid	0.875	Valid
9	X3.2	0.943	Valid	0.887	Valid
10	X3.3	0.425	Valid	0.782	Valid
11	X4.1	0.658	Valid	0.745	Valid
12	X4.2	0.795	Valid	0.799	Valid
13	X4.3	0.680	Valid	0.807	Valid
14	X5.1	0.859	Valid	0.918	Valid
15	X5.2	0.850	Valid	0.862	Valid
16	X5.3	0.879	Valid	0.904	Valid
17	X5.4	0.838	Valid	0.875	Valid

2. Uji Reliabilitas

Dengan melakukan uji reliabilitas akan dapat didapati seberapa konsisten kuisioner sebagai instrument penelitian dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha dimana lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Komponen	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0.724	Reliabel
Harapan	0.934	Reliabel

3. Analisis Persentase

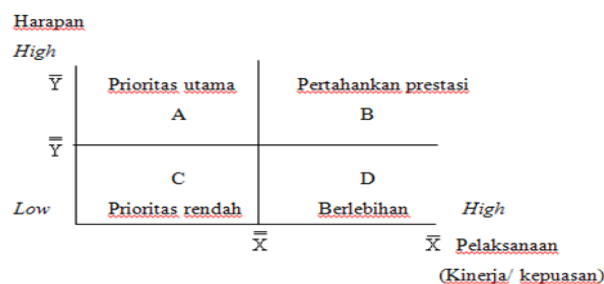
Analisis ini dilakukan dengan mengolah data jawaban dari responden pada setiap dimensi EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi EUCS tersebut. Interpretasi persentase tingkat kepuasan pengguna ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Interpretasi Presentase Kepuasan Pengguna

Interval	Kriteria
76% - 100%	Sangat Puas
51% - 75%	Puas
26% - 50%	Tidak Puas
0% - 25%	Sangat Tidak Puas

4. Analisis GAP

Analisis gap dihitung dengan menerapkan metode *importance performance analysis* (IPA) dengan tujuan melihat aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya dalam aplikasi bibit reksadana. Metode *importance performance analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius dimana berfungsi memetakan ke dalam 4 kuadran yang ditampilkan pada gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA

Berikut adalah penjelasan dari setiap kuadran pada diagram kartesius IPA di atas:

1. **Prioritas Utama (A)**
Kuadran ini berarti pelayanan dianggap penting oleh pengguna dalam mempengaruhi kepuasan pengguna namun dalam pelaksanaannya belum memenuhi harapan pengguna. Dengan begitu, indikator pada kuadran ini harus ditingkatkan.
2. **Pertahankan Prestasi (B)**
Kuadran ini berarti pelayanan dianggap penting oleh pengguna dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dan pelaksanaannya dinilai sudah memenuhi harapan pengguna. Dengan begitu, indikator pada kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya.
3. **Prioritas Rendah (C)**
Kuadran ini berarti pelayanan dianggap kurang penting oleh pengguna dalam mempengaruhi kepuasan pengguna dan pelaksanaannya kurang memenuhi harapan pengguna. Dengan begitu, indikator pada kuadran ini tidak perlu diprioritaskan.
4. **Berlebihan (D)**
Kuadran ini berarti pelayanan dianggap kurang penting oleh pengguna dalam mempengaruhi kepuasan pengguna namun pelaksanaannya memenuhi harapan pengguna dan memuaskan. Dengan begitu, indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi kinerjanya dan mengalokasikan sumber daya untuk kuadran lain yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Pada diagram kartesius IPA, sumbu X berisi skor kinerja, sedangkan sumbu Y berisi skor kepentingan [13]. Untuk menentukan titik koordinat setiap item dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana,

X_i = Skor penilaian persepsi

Y_i = Skor penilaian harapan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius IPA dibagi oleh 2 garis berpotongan yang membagi diagram menjadi 4 kuadran. Titik perpotongan 2 garis tersebut ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana,

K = Banyaknya atribut/fakta

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Karakteristik Responden

Dari data hasil penyebaran kuisioner, responden di penelitian ini berjumlah 101 responden yang dikelompokkan dalam beberapa karakteristik sebagai berikut:

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA (Ariescha Dwiki Ayu Rinjani)

3.1.1.1. Karakteristik berdasarkan usia

Responden dikelompokkan berdasarkan rentang usia seperti pada tabel 6.

Tabel 6. Persentase Rentang Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	93 orang	92,08%
26-35 tahun	7 orang	6,93%
36-50 tahun	1 orang	0,99%

3.1.1.2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Responden dikelompokkan menurut jenis kelamin yang ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7. Persentase Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	50 orang	49,5%
Perempuan	51 orang	50,5%

3.1.1.3. Karakteristik berdasarkan lama penggunaan aplikasi bibit reksadana

Responden dikelompokkan berdasarkan lama penggunaan aplikasi seperti pada tabel 8.

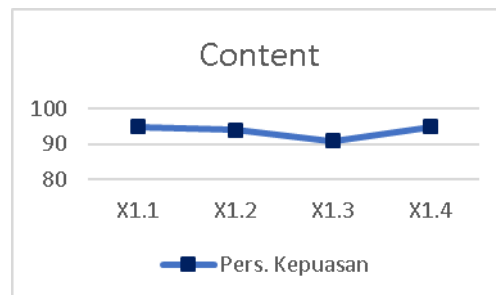
Tabel 8. Persentase Lama Penggunaan

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
< 6 bulan	57 orang	56,44%
6 bulan – 1 tahun	35 orang	34,65%
>1 tahun	9 orang	8,91%

3.1.2. Analisis Presentase

3.1.2.1. Variabel Content

Pada variabel content terdapat 4 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 4 dan tabel 9.



Gambar 4. Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Content

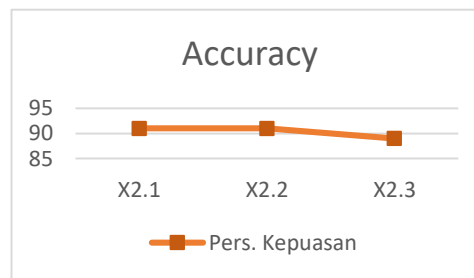
Tabel 9. Hasil Analisis Variabel Content

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X1.1	3.59	3.76	95%	Sangat Puas
2	X1.2	3.40	3.60	94%	Sangat Puas
3	X1.3	3.28	3.58	91%	Sangat Puas
4	X1.4	3.53	3.71	95%	Sangat Puas
Rata-rata		3.45	3.66	94%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 9 dapat diperoleh sebuah informasi bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap isi yang dimiliki aplikasi bibit reksadana dengan persentase kepuasan 94%.

3.1.2.2. Variabel Accuracy

Pada variabel accuracy terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 5 dan tabel 10.



Gambar 5. Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Accuracy

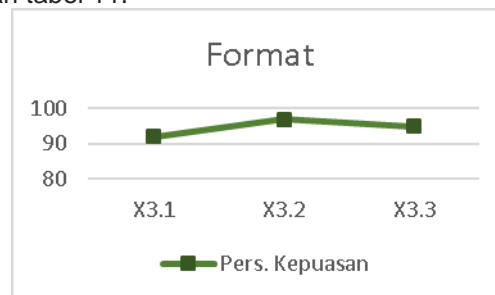
Tabel 10. Hasil Analisis Variabel Accuracy

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X2.1	3.33	3.65	91%	Sangat Puas
2	X2.2	3.40	3.72	91%	Sangat Puas
3	X2.3	3.38	3.77	89%	Sangat Puas
Rata-rata		3.37	3.71	90%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 10 dapat diperoleh sebuah informasi bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap keakuratan yang dimiliki aplikasi bibit reksadana dengan persentase kepuasan sebesar 90%.

3.1.2.3. Variabel Format

Pada variabel accuracy terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 6 dan tabel 11.



Gambar 6. Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Format

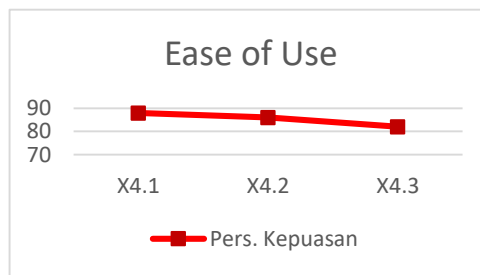
Tabel 11. Hasil Analisis Variabel Format

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X3.1	3.35	3.61	92%	Sangat Puas
2	X3.2	3.59	3.69	97%	Sangat Puas
3	X3.3	3.5	3.65	95%	Sangat Puas
Rata-rata		3.48	3.65	95%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 11 dapat diperoleh sebuah informasi bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap tampilan yang dimiliki aplikasi bibit reksadana dengan persentase kepuasan sebesar 95%.

3.1.2.4. Variabel Ease of Use

Pada variabel ease of use terdapat 3 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 7 dan tabel 12.



Gambar 7. Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Content

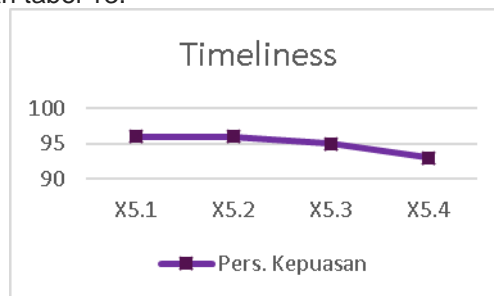
Tabel 12. Hasil Analisis Variabel Ease Of Use

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X4.1	3.34	3.77	88%	Sangat Puas
2	X4.2	3.24	3.73	86%	Sangat Puas
3	X4.3	3.03	3.68	82%	Sangat Puas
Rata-rata		3.20	3.72	86%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 13 dapat diperoleh sebuah informasi bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap kemudahan penggunaan yang dimiliki aplikasi bibit reksadana dengan persentase kepuasan sebesar 86%.

3.1.2.5. Variabel Timeliness

Pada variabel timeliness terdapat 4 item pernyataan dengan hasil analisis yang ditunjukkan pada gambar 8 dan tabel 13.

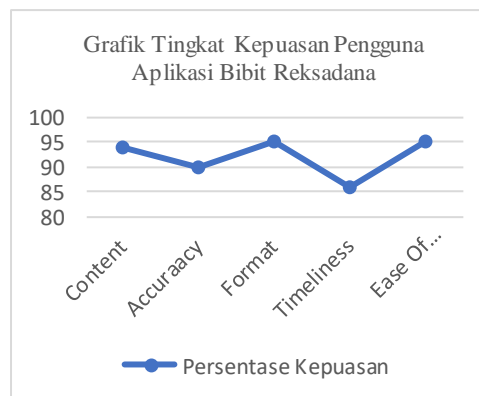


Gambar 8. Diagram Kepuasan Pengguna Terhadap Variabel Content

Tabel 13. Hasil Analisis Variabel Timeliness

No	Item	Mean		Pers. Kepuasan	Ket
		Kinerja	Harapan		
1	X5.1	3.60	3.74	96%	Sangat Puas
2	X5.2	3.59	3.73	96%	Sangat Puas
3	X5.3	3.53	3.68	95%	Sangat Puas
4	X5.4	3.51	3.76	93%	Sangat Puas
Rata-rata		3.55	3.72	95%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 14 dapat diperoleh sebuah informasi bahwa mayoritas responden menjawab sangat puas terhadap ketepatan waktu yang dimiliki aplikasi bibit reksadana dengan persentase kepuasan sebesar 95%.

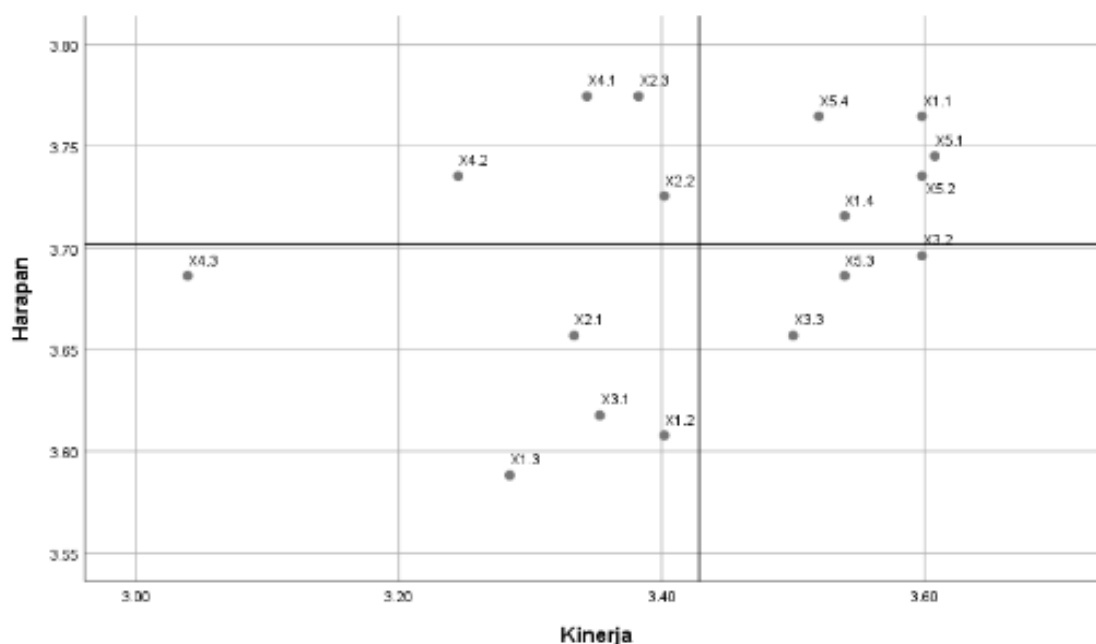


Gambar 9. Grafik Tingkat Kepuasan Pengguna

Seperti yang dapat dilihat pada gambar 9, variabel *timeliness* memiliki tingkat kepuasan terendah dengan persentase 86% sedangkan variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi dapat ditemukan di variabel *ease of use* dan variabel *format* yang memperoleh persentase 95%.

3.1.3. Analisis GAP

Peneliti memetakan hasil kuisisioner ke dalam diagram kartesius importance and performance analysis seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.



Gambar 10. Diagram Kartesius IPA Aplikasi Bibit Reksadana

Berdasarkan diagram kartesius *importance and performance analysis* pada gambar 10 dapat dilakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran seperti pada tabel 14.

Tabel 14. Hasil Importance Performance Analysis Aplikasi Bibit Reksadana

Kuadran	Kode	Atribut
A (Prioritas Utama)	X2.2	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang akurat
	X2.3	Aplikasi bibit reksadana memberikan respon sesuai dengan kebutuhan
	X4.1	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang selalu up to date
	X4.2	Aplikasi bibit reksadana memberikan respon terhadap masukan

Kuadran	Kode	Atribut
		(input) dengan cepat
B (Pertahankan Kinerja)	X1.1	Informasi dalam aplikasi Bibit Reksadana membantu dalam kegiatan investasi reksadana (pembelian dan penjualan produk reksadana)
	X1.4	Aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang lengkap untuk mendukung proses transaksi
	X5.1	Aplikasi bibit reksadana mudah digunakan
	X5.2	Aplikasi bibit reksadana sangat user friendly
	X5.4	Aplikasi bibit reksadana memiliki tombol-tombol yang jelas kegunaannya
C (Prioritas Rendah)	X1.2	Informasi dalam aplikasi bibit reksadana sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna/investor
	X1.3	Robo Advisor dalam aplikasi bibit reksadana membantu pengguna dalam menentukan produk reksadana yang sesuai dengan profil resiko pengguna
	X2.1	Aplikasi bibit reksadana dapat melakukan perhitungan sesuai rumus yang digunakan dengan tepat
	X3.1	Aplikasi bibit reksadana memiliki tata letak yang rapi
	X4.3	Admin aplikasi bibit reksadana memberikan pelayanan melalui fitur chat dengan cepat dan tanggap
D (Berlebihan)	X3.2	Interface/desain aplikasi bibit reksadana memberikan informasi yang anda butuhkan dengan jelas
	X3.3	Interface aplikasi bibit reksadana memiliki perpaduan warna yang serasi
	X5.3	Aplikasi bibit reksadana menyediakan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami

3.2. Pembahasan

3.2.1. Kepuasan Pengguna Berdasarkan Analisis Presentase

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui analisis presentase pada dimensi EUCS, diperoleh suatu informasi bahwa pengguna aplikasi bibit reksadana sangat puas atas pelayanan aplikasi pada dimensi content, accuracy, format dan timeliness dengan presentase kepuasan lebih dari 90%. Sedangkan pada dimensi ease of use diperoleh presentase kepuasan terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu 86%. Dengan demikian hasil rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan diperoleh sebesar 92% yang berarti pengguna aplikasi bibit reksadana sangat puas terhadap layanan aplikasi.

3.2.2. Kepuasan Pengguna Berdasarkan Analisis GAP

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan melalui analisis GAP yang telah dilakukan dengan melakukan pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran diantaranya kuadran prioritas utama, kuadran pertahankan kinerja, kuadran prioritas rendah, dan kuadran berlebihan, didapatkan hasil pada atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh user tetapi tidak terimplementasikan dengan baik pada aplikasi bibit reksadana. Pada atribut-atribut yang berada pada kuadran pertahankan kinerja menunjukkan dianggap penting oleh user dan terimplementasi dengan baik oleh aplikasi bibit reksadana. Pada atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas rendah menunjukkan dianggap kurang penting oleh user dan tidak terimplementasi dengan baik oleh aplikasi bibit reksadana. Sedangkan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran berlebihan menunjukkan dianggap kurang penting oleh user tetapi terimplementasi dengan baik oleh aplikasi bibit reksadana.

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasar pada hasil pengolahan data yang telah dijabarkan adalah aplikasi bibit reksadana memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan aplikasi bibit reksadana telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya. Dalam mempertahankan tingkat

kepuasan pengguna tersebut pengembang aplikasi bibit reksadana dapat melakukan berbagai pengembangan terhadap aspek pelayanan yang dimuat dalam aplikasi. Pengembang dapat melihat pada hasil analisis menggunakan metode IPA pada kuadran A (Prioritas Utama), aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu pada aspek keakuratan informasi, kesesuaian respon aplikasi, kemutakhiran informasi, dan kecepatan respon aplikasi. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA pada kuadran B (Pertahankan Kinerja), aspek pelayanan yang kedepannya perlu untuk dipertahankan kinerjanya yaitu pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi dalam membantu proses investasi, kemudahan penggunaan aplikasi, ke-*user friendly* an aplikasi, dan kejelasan kegunaan tombol pada aplikasi.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Rizal S. Fenomena Penggunaan Platform Digital Reksa Dana Online dalam Peningkatan Jumlah Investor Pasar Modal Indonesia. *Humanis(Humanities, Manag Sci Proceedings)*. 2021,1(2):851–61.
- [2] Prehanto DR, Indriyanti AD, Permadi GS, Vitadiar TZ, Jayanti FD. Library book modeling data using the association rule method with apriori algorithm in determining book placement and analysis of book loans. *Int J Adv Sci Technol*. 2020, 29(5):1244–50.
- [3] Bodnar GH, Hopwood WS. *Accounting information systems*. 10th edition. New Jersey: Pearson Education, 2010.
- [4] Nurcahyo E. Analisis Pengaruh Penanaman Modal Dalam Negeri, Penanaman Modal Asing dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi 2007 - 2012 (Studi Kasus 3 wilayah di Indonesia). *Stud Ilmu Ekon Univ Jember*. 2014, 2012(12):1–12.
- [5] Prehanto DR, Indriyanti AD, Mashuri C, Permadi GS. Soil Moisture Prediction using Fuzzy Time Series and Moisture sensor Technology on Shallot Farming. *E3S Web Conf*. 2019, 125(2019):0–4.
- [6] William J. Doll WX and GT. A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Q [Internet]*. 1994;18(4):453–61. Available from: <http://www.jstor.org/stable/249524>
- [7] Khaliq R. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DALAM KASUS KEPUASAN KONSUMEN USAHA LAUNDRY. *J Ilmu Dakwah*. 2018, 17(34):47–64.
- [8] Lim K, Lim J-S, Heinrichs JH. Validating an End-User Computing Satisfaction Instrument: A Confirmatory Factor Analysis Approach Using International Data. *J Int Technol Inf Manag [Internet]*. 2008;17(2):153–65. Available from: <http://scholarworks.lib.csusb.edu/jitim%5Cn>, <http://scholarworks.lib.csusb.edu/jitim/vol17/iss2/6>
- [9] Yazid MA, Wijoyo SH, Rokhmawati RI. Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput*. 2019, 3(9):8496–505.
- [10] Wulandari, P A; Sinarwati, N K;Purnamawati IGA. PENGARUH MANFAAT , FASILITAS , PERSEPSI KEMUDAHAN , MAHASISWA UNTUK BERINVESTASI SECARA ONLINE (STUDI PADA MAHASISWA JURUSAN AKUNTANSI PROGRAM S1 UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA). *Jur Akunt Progr S1*. 2017;8.
- [11] Manuel H. PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI INVESTASI ONLINE TERHADAP MINAT INVESTASI SAHAM. *J Ilm Mhs FEB*. 2019;7(2): 1-10.
- [12] Lemeshow S. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997.
- [13] Supranto J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.