

PENERAPAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) UNTUK ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB DI UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

Aprilia Maharani, Prita Dellia, Adelia Noer Afidha, Aditya Eka Putra, Moh.Yafi Bahitsany

Program Studi Pendidikan Informatika, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Indah, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan
prillymaharani20@gmail.com

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital semakin memudahkan aktivitas sehari-hari, termasuk dalam layanan transportasi online seperti Grab. Aplikasi ini banyak digunakan oleh mahasiswa, termasuk di Universitas Trunojoyo Madura, untuk memenuhi kebutuhan mobilitas mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di lingkungan kampus dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima aspek utama, yaitu konten, keakuratan, bentuk tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang diisi oleh 56 responden mahasiswa yang aktif menggunakan Grab. Hasil analisis menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori "puas", dengan aspek format tampilan mendapatkan skor tertinggi. Meskipun demikian, beberapa responden masih merasa bahwa keakuratan informasi, seperti estimasi harga dan waktu tiba kendaraan, perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi Grab dalam meningkatkan kualitas layanan mereka, khususnya di lingkungan akademik. Dengan perbaikan yang tepat, kepuasan pengguna dapat semakin meningkat dan pengalaman penggunaan aplikasi menjadi lebih optimal.

Kata kunci : *Kepuasan Pengguna, Grab, End User Computing Satisfaction (EUCS), Transportasi Online*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi merupakan bagian penting dalam transformasi digital yang terjadi di berbagai sektor, termasuk industri transportasi. Kemajuan teknologi memungkinkan integrasi layanan berbasis aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan, termasuk transportasi online [2].

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di bidang transportasi adalah munculnya ride-hailing services, yaitu layanan pemesanan transportasi berbasis aplikasi. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk memesan kendaraan dengan mudah melalui perangkat digital mereka. Dengan adanya layanan transportasi berbasis aplikasi, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mobilitas sehari-hari, mengurangi ketergantungan pada transportasi konvensional, serta meningkatkan efisiensi perjalanan [14].

Di Indonesia, salah satu penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi yang paling populer adalah Grab. Grab merupakan perusahaan teknologi yang menawarkan berbagai layanan, mulai dari transportasi online, pengiriman makanan, logistik, hingga sistem pembayaran digital. Sejak kehadirannya di Indonesia, Grab telah berkembang pesat dan menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat urban maupun non-urban [20].

Keunggulan utama yang ditawarkan oleh Grab adalah kemudahan dalam akses layanan, kecepatan dalam pemesanan, serta berbagai fitur tambahan yang mendukung kenyamanan pengguna [15].

Dengan meningkatnya jumlah pengguna Grab di Indonesia, penting untuk memahami tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Universitas Trunojoyo Madura sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang memiliki jumlah mahasiswa yang cukup besar juga tidak lepas dari tren penggunaan aplikasi Grab. Mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna yang aktif menggunakan layanan transportasi online memiliki berbagai preferensi dan ekspektasi terhadap aplikasi yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan loyalitas mereka terhadap suatu layanan [3].

Jika pengguna merasa puas, mereka cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika pengguna merasa tidak puas, mereka mungkin akan beralih ke penyedia layanan lain atau mengurangi frekuensi penggunaan. Oleh karena itu, mengukur kepuasan pengguna menjadi langkah yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Grab di kalangan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab, terdapat beberapa metode analisis yang dapat digunakan. Salah satu metode yang sering digunakan dalam penelitian sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dikembangkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan beberapa aspek utama yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Lima dimensi utama dalam metode EUCS adalah:

- Content (Isi Informasi): Kesesuaian dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- Accuracy (Akurasi): Ketepatan dan keandalan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi.
- Format (Tampilan): Kualitas desain antarmuka aplikasi yang mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi.
- Ease of Use (Kemudahan Penggunaan): Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tanpa menghadapi kesulitan teknis.
- Timeliness (Ketepatan Waktu): Kecepatan aplikasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan pengguna.

Dengan menggunakan metode analisis ini, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Universitas Trunojoyo Madura. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar layanan Grab dapat lebih optimal. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi Grab dalam meningkatkan kualitas layanan mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi berbasis teknologi. Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan lima dimensi utama: Content (Isi Informasi), Accuracy (Akurasi), Format (Tampilan), Ease of Use (Kemudahan Penggunaan), dan Timeliness (Ketepatan Waktu) [1].

- Content mengukur sejauh mana informasi dalam aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna.
- Accuracy menilai ketepatan dan keandalan informasi yang disediakan.
- Format berkaitan dengan tampilan dan penyajian informasi dalam aplikasi.
- Ease of Use mengacu pada kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.
- Timeliness menilai kecepatan aplikasi dalam memberikan layanan.

Metode EUCS dapat memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar aplikasi Grab lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, terutama di lingkungan Universitas Trunojoyo Madura.

2.2. Transportasi Online

Transportasi berbasis aplikasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan modern. Layanan ini memungkinkan pengguna memesan kendaraan dengan

mudah melalui smartphone. Perusahaan seperti Grab dan Gojek menawarkan layanan transportasi, pengiriman makanan, serta pembayaran digital. Keunggulan utama transportasi online adalah kemudahan akses, transparansi tarif, serta fleksibilitas dalam memilih layanan [2].

Selain itu, sistem rating dan layanan pelanggan dalam aplikasi membantu meningkatkan kepercayaan antara pengguna dan pengemudi. Dengan semakin berkembangnya layanan ini, penting untuk memahami tingkat kepuasan pengguna agar perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka..

2.3. Grab

Grab adalah salah satu penyedia layanan transportasi online terbesar di Asia Tenggara. Sejak beroperasi di Indonesia, Grab terus berkembang dengan menghadirkan berbagai layanan seperti GrabCar, GrabBike, GrabFood, GrabExpress, dan GrabPay. Keunggulan Grab terletak pada kemudahan akses, inovasi fitur, dan sistem keamanan yang diperbarui secara berkala [3].

Di lingkungan kampus, mahasiswa merupakan salah satu segmen pengguna yang sering menggunakan Grab untuk mobilitas sehari-hari. Oleh karena itu, analisis kepuasan pengguna menjadi penting untuk memahami sejauh mana layanan Grab dapat memenuhi kebutuhan mereka.

2.4. Penelitian Terkait

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis aplikasi, termasuk transportasi online. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya mengungkap bahwa faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta harga yang bersaing memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi online [4].

Sementara itu, studi lain yang dilakukan oleh Sari & Nugroho menunjukkan bahwa pengalaman pengguna, stabilitas sistem, dan kualitas layanan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi digital [5].

Berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya, studi ini menerapkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) guna menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab di Universitas Trunojoyo Madura. Metode EUCS mencakup beberapa aspek utama, antara lain kelengkapan informasi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu, yang relevan dalam menilai pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi guna meningkatkan kualitas layanan mereka..

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan. Penelitian ini membahas analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tahapan penelitian dimulai dengan menentukan objek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil olah data, dan hasil analisis [14].



Gambar 1. Langkah-Langkah Penelitian

Setiap tahap dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

a. Penentuan Objek Penelitian

Tahap awal menentukan objek penelitian yang akan diteliti dengan beberapa tahapan yaitu menentukan populasi dan sampel pengguna aplikasi Grab.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner yang dibuat melalui Google Form. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam dua tahap, yaitu prates kuesioner dan kuesioner utama. Prates kuesioner disebar kepada 56 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Setelah prates kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, penyebaran kuesioner utama dilakukan berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang telah ditentukan[1].

c. Pengolahan Data

Pada tahap ini, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang diperoleh dari prates kuesioner menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel [11]. Jika kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, maka dilanjutkan dengan analisis data dari kuesioner utama.

d. Analisis Hasil Olah Data

Analisis hasil olah data dilakukan dengan menghitung rata-rata kepuasan pengguna

berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh. Analisis ini menggunakan skala Likert untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab berdasarkan lima dimensi dalam metode EUCS [15].

e. Hasil Analisis

Pada tahap ini, hasil akhir penelitian dianalisis menggunakan pendekatan yang sesuai untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis ini digunakan sebagai masukan bagi pengembang aplikasi Grab agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pengguna.

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini mengadopsi pernyataan dari penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi [4]. Daftar pertanyaan kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

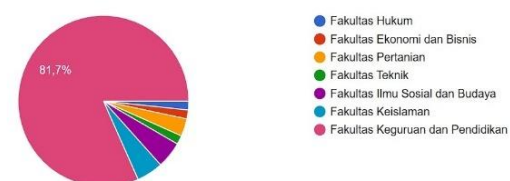
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Pelanggan

Dalam studi ini, peneliti mendistribusikan tautan kuesioner yang mencakup 19 pertanyaan kepada 56 responden yang terdiri dari mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Gambaran tentang subjek penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Klasifikasi responden berdasarkan fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Persentase (%)
1.	FH	1	1,7%
2.	FEB	1	1,7%
3.	Faperta	2	3,3%
4.	FT	1	1,7%
5.	FISIB	3	5%
6.	FKIS	3	5%
7.	FKIP	49	81,7%



Gambar 2. Klasifikasi responden berdasarkan fakultas

4.2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, data akan dianalisis menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Analisis ini didasarkan pada survei yang dilakukan terhadap 30 pengguna aplikasi Grab di kalangan Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Kuesioner mencakup lima kategori, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*[9].

Perhitungan setiap variabel disajikan di bawah ini. Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi sistem dari segi pengembangan kualitas, dengan tujuan

menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem[10].

4.2.1. Isi (content)

Tujuan dari keandalan sistem adalah untuk menilai seberapa baik sistem informasi beroperasi

secara akurat dan dapat diandalkan dalam menangani data untuk menghasilkan informasi yang diharapkan. Rincian mengenai variabel kinerja, termasuk pertanyaan dan temuan kuesioner, dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Pertanyaan dan hasil kuesioner variabel isi (content)

No	Pertanyaan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Skor		1	2	3	4	5
1	Apakah informasi jadwal dan rute driver yang ditampilkan di aplikasi Grab akurat dan selalu diperbarui?	0	0	9	25	22
2	Apakah informasi yang disajikan dalam aplikasi (seperti tarif, waktu tempuh, dan fasilitas kendaraan) membantu Anda dalam merencanakan perjalanan?	0	1	10	24	21
3	Apakah deskripsi dan petunjuk penggunaan pada aplikasi Grab ditulis dengan jelas dan mudah dipahami?	0	1	11	24	20
4	Apakah konten yang ditampilkan pada aplikasi (seperti lokasi penjemputan dan tujuan) relevan dan sesuai dengan kebutuhan perjalanan Anda?	0	2	10	26	18
Jumlah		0	4	40	99	81

$$RK = \frac{(0 \times 1) + (4 \times 2) + (40 \times 3) + (99 \times 4) + (81 \times 5)}{0 + 4 + 40 + 99 + 81}$$

$$RK = \frac{0 + 8 + 120 + 396 + 405}{224}$$

$$RK = \frac{929}{224} = 4,15$$

Skor akhir kepuasan pelanggan untuk variabel kinerja mencapai 4,15. Berdasarkan kriteria metode penilaian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai ini masuk dalam kategori "puas." [6] Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja dalam kualitas pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi pengguna aplikasi Grab,

khususnya mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Hal ini mengindikasikan bahwa Grab berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada aspek kinerja yang diterapkan dalam aplikasinya.

4.2.2. Akurasi (Accuracy)

Akurasi data sangat penting untuk pertumbuhan bisnis. Untuk membantu proses pengambilan keputusan manajemen bisnis, data yang dihasilkan oleh sistem informasi harus sangat relevan. Pertanyaan dan hasil dari kuesioner mengenai variabel Informasi dan Data disajikan pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Pertanyaan dan hasil kuesioner variabel akurasi (accuracy)

No	Pertanyaan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Skor		1	2	3	4	5
1	Apakah informasi mengenai estimasi tarif, waktu perjalanan, dan rute yang ditampilkan pada aplikasi Grab akurat dan sesuai dengan kondisi di lapangan?	0	2	10	27	17
2	Apakah setiap fitur yang Anda pilih (contoh: cek tarif, pilih rute, pilih metode pembayaran) mengarahkan Anda ke halaman yang sesuai dan menampilkan informasi yang benar?	0	1	6	26	23
3	Apakah informasi yang Anda cari (contoh: lokasi titik jemput, estimasi waktu kedatangan pengemudi) mudah ditemukan dan sesuai dengan yang Anda butuhkan di aplikasi Grab?	0	0	9	32	15
4	Seberapa puas Anda dengan keakuratan informasi yang diberikan oleh aplikasi Grab dalam membantu merencanakan perjalanan Anda?	1	1	7	22	25
Jumlah		1	4	32	107	80

$$RK = \frac{(1 \times 1) + (4 \times 2) + (32 \times 3) + (107 \times 4) + (80 \times 5)}{1 + 4 + 32 + 107 + 80}$$

$$RK = \frac{1 + 8 + 96 + 428 + 400}{224}$$

$$RK = \frac{933}{224} = 4,16$$

Hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap variabel Informasi dan Data menunjukkan rata-rata skor sebesar 4,16. Berdasarkan kriteria dalam metode penilaian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), skor ini termasuk dalam kategori "puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel

Informasi dan Data dalam kualitas layanan memberikan tingkat kepuasan yang "puas" bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang menggunakan aplikasi Grab. Temuan ini mengindikasikan bahwa Grab berkontribusi positif dalam meningkatkan pengalaman pengguna, khususnya dalam aspek Informasi dan Data yang diterapkan dalam aplikasi tersebut[20].

4.2.3. Tampilan (Format)

Memanfaatkan sistem informasi yang sudah ada sebelumnya. Disamping itu, seberapa baik sistem informasi tersebut selaras dengan kinerja perusahaan, menunjukkan sejauh mana kompromi yang dilakukan

oleh organisasi. Pertanyaan dan hasil dari kuesioner mengenai variabel Tampilan (*Format*) disajikan pada Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Pertanyaan dan hasil kuesioner tampilan (format)

No	Pertanyaan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Skor		1	2	3	4	5
1	Apakah desain dan tampilan menu pada aplikasi Grab memberikan kesan profesional dan modern?	0	1	12	19	24
2	Apakah perpaduan warna yang digunakan dalam aplikasi Grab memudahkan Anda dalam membaca teks dan melihat ikon?	0	1	7	23	25
3	Apakah menu di aplikasi Grab tersusun dengan rapi dan mudah dipahami?	0	0	8	26	22
Jumlah		0	2	27	68	71

$$RK = \frac{(0 \times 1) + (2 \times 2) + (27 \times 3) + (68 \times 4) + (71 \times 5)}{0 + 2 + 27 + 68 + 71}$$

$$RK = \frac{0 + 4 + 81 + 272 + 355}{168}$$

$$RK = \frac{712}{168} = 4,24$$

Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel Tampilan (*Format*) menghasilkan nilai rata-rata sebesar 4,24. Berdasarkan kriteria dalam metode penilaian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai tersebut dikategorikan sebagai "sangat puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Tampilan (*Format*) dalam kualitas pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang "sangat puas" bagi

mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang menggunakan aplikasi Grab[14]. Temuan ini menunjukkan bahwa Grab berkontribusi positif dalam meningkatkan pengalaman pengguna terkait aspek Tampilan yang diterapkan dalam aplikasi.

4.2.4. Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Sebuah sistem harus memiliki fitur yang efektif dan tepat serta langkah-langkah pengoperasian untuk mengakses fitur dan layanan pada aplikasi. Pertanyaan dan hasil dari kuesioner mengenai variabel Kontrol dan Keamanan disajikan pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Pertanyaan dan hasil kuesioner variabel kemudahan pengguna (ease of use)

No	Pertanyaan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Skor		1	2	3	4	5
1	Apakah aplikasi Grab memiliki tampilan yang menarik dan tidak membingungkan?	0	0	13	23	20
2	Apakah pesan kesalahan yang muncul pada aplikasi Grab mudah Anda pahami tanpa penjelasan lebih lanjut?	0	0	12	24	20
3	Apakah Anda merasa mudah saat berpindah halaman dan menemukan fitur pada aplikasi Grab?	0	0	12	26	18
4	Apakah informasi pada aplikasi Grab membantu pengguna baru memahami cara kerja aplikasi?	0	1	9	23	23
Jumlah		0	1	46	96	81

$$RK = \frac{(0 \times 1) + (1 \times 2) + (46 \times 3) + (96 \times 4) + (81 \times 5)}{0 + 1 + 46 + 96 + 81}$$

$$RK = \frac{0 + 2 + 138 + 384 + 405}{224}$$

$$RK = \frac{929}{224} = 4,15$$

Hasil evaluasi kepuasan pelanggan untuk variabel Kontrol dan Keamanan menunjukkan rata-rata skor 4,15. Berdasarkan kriteria dalam metode penilaian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), skor ini termasuk dalam kategori "puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dalam kualitas pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang "puas" bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang menggunakan aplikasi Grab[13]. Temuan ini

mengindikasikan bahwa Grab berkontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, khususnya dalam aspek Kemudahan Pengguna yang diterapkan dalam aplikasi.

4.2.5. Ketetapan Waktu (*Timeless*)

Sistem informasi yang diimplementasikan harus menawarkan nilai tambahan dibandingkan dengan sistem manual. Keuntungan yang diperoleh bergantung pada efektivitas operasional sistem informasi. Keuntungan utama terletak pada efisiensi kinerja sistem [8].

Temuan dari hasil dan kuesioner mengenai variabel Ketetapan Waktu (*Timeless*) disajikan pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Pertanyaan dan hasil kuesioner variabel ketetapan waktu (timeless)

No	Pertanyaan	Responden				
		STS	TS	N	S	SS
Skor		1	2	3	4	5
1	Apakah aplikasi Grab dapat memuat beranda dengan cepat tanpa menunggu lama?	1	2	11	24	18
2	Apakah aplikasi Grab secara cepat memperbarui informasi estimasi waktu kedatangan pengemudi dan perjalanan?	0	2	6	27	21
3	Apakah informasi yang ditampilkan (contoh: tarif, rute, dan estimasi waktu) selalu diperbarui secara real-time di aplikasi Grab?	0	2	9	24	21
4	Apakah aplikasi Grab menyediakan informasi yang selalu aktual dan sesuai dengan kondisi terbaru di lapangan?	0	0	13	20	23
Jumlah		1	6	39	95	83

$$RK = \frac{(1 \times 1) + (6 \times 2) + (39 \times 3) + (95 \times 4) + (83 \times 5)}{1 + 6 + 39 + 95 + 83}$$

$$RK = \frac{1 + 12 + 117 + 380 + 415}{224}$$

$$RK = \frac{925}{224} = 4,13$$

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan untuk variabel Efisiensi menunjukkan rata-rata nilai 4,13. Berdasarkan kriteria dalam metode penilaian *End User Computing Satisfaction* (EUCS), nilai ini tergolong dalam kategori "puas." Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Ketetapan Waktu (*Timeless*) dalam kualitas pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang "puas" bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura sebagai pengguna aplikasi Grab. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Grab membantu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna terkait Ketetapan Waktu (*Timeless*) yang diterapkan pada *platform* tersebut. [13].

4.3. Hasil dan Analisis Kepuasan Pelanggan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dalam penelitian ini, penulis mendistribusikan tautan kuesioner yang berisi 19 pertanyaan dengan sasaran 56 responden dalam lingkup Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Berikut adalah gambaran pengguna yang menjadi objek penelitian.

Tabel 7. Hasil rekapitulasi skor rata-rata 5 variabel

Variabel	Rata-rata kepuasan	Kategori
Content	4,15	Puas
Accuracy	4,16	Puas
Format	4,24	Sangat Puas
Ease of Use	4,15	Puas
Timeless	4,13	Puas

Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil penelitian ini mencakup penilaian pengguna dalam program Grab, yang berfungsi sebagai sistem informasi. Studi ini, yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), memperoleh skor rata-rata 4,17 pada Skala Likert. Selain itu, dalam konteks layanan sistem informasi aplikasi Grab di kalangan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura, pengguna layanan dapat dikategorikan sebagai "puas". [11].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), diperoleh skor kepuasan rata-rata keseluruhan 4,17, yang masuk dalam kategori "PUAS". Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Grab, terutama dari segi format tampilan, yang memperoleh skor tertinggi (4,24). Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti akurasi informasi terkait tarif dan estimasi waktu kedatangan kendaraan, terutama saat kondisi lalu lintas padat atau jaringan tidak stabil.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Grab dapat mengoptimalkan sistem pencocokan antara pengguna dan pengemudi agar layanan tetap berjalan lancar, terutama pada jam sibuk. Selain itu, penyempurnaan tampilan dan navigasi aplikasi juga dapat dilakukan agar lebih intuitif dan ramah bagi pengguna baru. Sistem keamanan dalam transaksi pembayaran digital juga perlu diperkuat untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. [14].

Dengan perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan aplikasi Grab dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna di Universitas Trunojoyo Madura serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Gultom dan S. Normi, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Berbasis Aplikasi Online Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna (Studi pada Gojek, dan Grab di Kota Medan)," *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, vol. 3, no. 1, pp. 1-10, 2020. [Online].
- [2] C. Wulandari, Elmayati, dan Y. Citra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework PIECES," *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, vol. 12, no. 02, pp. 118-130, Desember 2020.
- [3] D. Aulia, C. Sa'diyah, dan S. N. Andharini, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online: Studi Pada Pengguna

- Grab Bike," *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 1, pp. 45-57, 2021.
- [4] Z. A. Golo, S. Subinarto, dan E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 4, no. 1, pp. 52-56, Maret 2021. doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789.
- [5] D. C. M. Pratama dan K. D. Hartomo, "Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional," Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Laporan Penelitian, 2021.
- [6] A. Nurakbar dan S. Susanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model DeLone & McLean," *eProsiding Sistem Informasi (POTENSI)*, vol. 2, no. 1, pp. 237-243, Juni 2021. [Online].
- [7] H. Setiawan dan D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *JTSI*, vol. 2, no. 2, pp. 162-175, Sep. 2021.
- [8] C. Wulandarii, L. Y. Syahz, dan L. A. Abdillah, "Analisa Tingkat Kepuasan Layanan TI (Studi Kasus Pada Aplikasi Gojek)," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SEMNASITIK)*, Palembang, pp. 1-10, Agustus 2016.
- [9] H. Hardi, S. R. Handayani, dan Sudirman, "Pengaruh Penentuan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ojek Online Grab di Kota Parepare," *Decision: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 196-200, Okt. 2022. [Online].
- [10] A. A. Fakhirah dan K. A. Sekarwati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, vol. 21, no. 4, pp. 579-586, Desember 2022.
- [11] Samsuwardin, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," Proposal Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, 2022.
- [12] F. L. Fitri, "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo)," Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia, 2023.
- [13] S. N. Efendi, Zulfaulzi, dan Satrianansyah, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grabfood di Lingkungan Universitas Bina Insan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, vol. 7, no. 1, pp. 471-482, Maret 2023. [Online].
- [14] A. Suryana, A. I. Purnamasari, dan I. Ali, "Mengoptimalkan Kepuasan Pengguna: Analisis Sentimen Review Aplikasi Grab di Indonesia," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 8, no. 3, pp. 3396-3404, Juni 2024.
- [15] A. Puspita, C. Lukita, dan S. Pranata, "Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Online (Studi Pengguna Grab di Kota Cirebon)," *eCo-Buss: Economics and Business*, vol. 7, no. 2, pp. 1251-1264, Desember 2024. [Online].
- [16] N. S. Widasari dan W. Rosdiana, "Strategi Peningkatan Pelayanan Bus Trans Jatim Sebagai Moda Transportasi pada Wilayah Gerbangkertosusila (Studi Kasus Bus Trans Jatim Koridor II Mojokerto-Surabaya)," *Inovant*, vol. 2, no. 3, pp. 85-95, Juli 2024.
- [17] V. Herlynawati, T. M. C. Agusdini, K. H. Putra, dan R. Sekartadji, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim 'Tribuana Tungga Dewi' Koridor II Rute Surabaya - Mojokerto," *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan XII*, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, pp. 1-6, 2024.
- [18] M. C. Afandi dan N. Hartatik, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kenyamanan dan Keselamatan di Terminal Bus Larangan Sidoarjo Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis)," *Journal of Sciencetech Research and Development (JSCR)*, vol. 6, no. 1, pp. 352-362, Juni 2024. [Online].
- [19] T. Fitriawardhani, J. Ekantoro, dan N. F. A. Kenanga, "Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Aplikasi Trans Jatim Ajaib," *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial (PUBLICIO)*, vol. 6, no. 2, pp. 164-171, Jul. 2024.
- [20] M. R. Katili, A. Zakaria, dan E. A. Suleman, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Menggunakan Model EUCS di Provinsi Gorontalo," *Diffusion Journal of System and Information Technology*, vol. 5, no. 1, pp. 1-15, Jan. 2025.