

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja Menggunakan Metode TAM dan EUCS

Sayyidatun Nisa¹, Megawati², Zarnelly³, Inggih Permana⁴, Arif Marsal⁵

12050322594@students.uin-suska.ac.id¹, megawati@uin-suska.ac.id², zarnelly@uin-suska.ac.id³, inggihpermana@uin-suska.ac.id⁴, arif.marsal@uin-suska.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Informasi Artikel

Diterima : 20 Nov 2024

Direvisi : 27 Nov 2024

Disetujui : 30 Des 2024

Kata Kunci

Aplikasi LinkAja,
Kepuasan Pengguna,
TAM, EUCS.

Abstrak

Aplikasi LinkAja banyak digunakan karena memudahkan bertransaksi. Namun banyak pengguna mengalami kendala seperti, tidak dapat melakukan pembayaran QRIS, transaksi gagal namun saldo sudah terpotong, dan kesulitan mengupgrade ke LinkAja *full service*. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan mengintegrasikan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan perhitungan Lemeshow, responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi LinkAja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 5 hipotesis diterima, yaitu persepsi kemanfaatan, isi, akurasi, bentuk, dan sikap terhadap penggunaan. Sementara 3 hipotesis ditolak, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif. Ditunjukkan oleh korelasi kuat antara tiap variabel, dengan nilai R-Square kepuasan pengguna sebesar 84,6%. Ini menunjukkan bahwa aplikasi LinkAja menjalankan fungsinya dengan baik sehingga pengguna merasa puas ketika menggunakannya.

Keywords

LinkAja Application, User Satisfaction, TAM, EUCS.

Abstract

The LinkAja application is widely used because it makes transactions easier. However, many users experience problems such as not being able to make QRIS payments, failed transactions but the balance has been deducted, and difficulty upgrading to LinkAja full service. This study aims to analyze the level of user satisfaction of the LinkAja application by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. Based on Lemeshow's calculation, the respondents in this study were 100 people. Data collection was carried out by distributing questionnaires to LinkAja application users. The research findings show that 5 hypotheses are accepted, namely perceived usefulness, content, accuracy, form, and attitude towards use. While 3 hypotheses were rejected, namely perceived ease of use, ease of use, and timeliness. PLS-SEM results show that user satisfaction has a positive influence. This is indicated by the strong correlation between each variable, with an R-Square value of user satisfaction of 84.6%. This shows that the LinkAja application performs its functions well so that users feel satisfied when using it.

A. Pendahuluan

Seiring dengan kemajuan teknologi digital di Indonesia, masyarakat mulai beralih ke pemakaian aplikasi transaksi keuangan digital seperti *e-wallet*. *E-wallet* yakni aplikasi yang terpasang pada *smartphone* dan terhubung dengan *server*, memungkinkan pengguna menyimpan uang yang bisa dipakai kapan saja dan di mana saja, selama layanan pembayaran tersedia [1]. *E-wallet* juga menawarkan beragam keuntungan seperti, mengurangi pemakaian uang tunai pada transaksi, menghemat waktu, serta memungkinkan pembelian secara *online* kapan saja dan di mana saja [2].

Salah satu *e-wallet* yang digunakan di Indonesia yakni aplikasi LinkAja, yang dikembangkan oleh PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya). Sejak 21 Februari 2019, Finarya sudah memperoleh izin resmi dari Bank Indonesia dengan sistem keamanan informasi yang terjamin. Aplikasi LinkAja juga bisa dipakai di negara yang sudah bekerja sama seperti Thailand, Malaysia dan Singapura. Yaitu dengan kode QR (*Quick Response*) yang bisa dipakai transaksi lintas negara.

LinkAja menawarkan beragam fitur dan layanan pembayaran di lebih dari 150.000 *merchant*, lebih dari 400 tagihan dan produk digital seperti IndiHome, PLN, dan beragam voucher game *online*. Pengguna bisa berbelanja *online* di lebih dari 20 *e-commerce* nasional seperti Shopee dan Tokopedia, serta pembayaran beragam moda transportasi publik seperti Bluebird dan Damri. LinkAja juga bekerja sama dengan puluhan mitra donasi digital seperti rumah zakat dan BAZNAS, serta menyediakan layanan transfer uang. Selain itu, LinkAja menyimpan titik CICO (*Cash In Cash Out*) di lebih dari 100.000 lokasi di seluruh Indonesia, termasuk di minimarket (indomaret, alfamart), grapari telkomsel, dan lebih dari 100.000 outlet mitra LinkAja (MiLA). Aplikasi LinkAja bernilai 3,6/5,0 di Play Store dengan 783.000 ulasan dan lebih dari 10 juta unduhan. Di App Store, aplikasi ini bernilai 3,5/5,0 dengan 26.000 ulasan dan lebih dari 10 juta unduhan.

Meskipun LinkAja disukai banyak orang karena kemudahan bertransaksi, tapi banyak pengguna mengalami kendala seperti: tidak bisa bertransaksi karena kode verifikasi *login* tidak diterima, prosedur menghubungi *customer service* rumit dan waktu *onlinenya* terbatas, biaya administrasi yang semakin mahal, tidak bisa pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) meskipun akses kamera sudah diaktifkan, transaksi gagal tapi saldo sudah terpotong dan kehilangan saldo, saat di klik menu yang dipilih tidak tampil, kesulitan *upgrade* ke LinkAja *full service*, transaksi terjadi *pending* serta lamanya saldo masuk sesudah *top-up*, kemudian solusi dari *customer service* tidak menyelesaikan masalah karena tidak cepat merespon keluhan.

Mengingat permasalahan yang ada, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna. Persepsi pengguna atas kepuasan aplikasi amat penting, sebab bisa dipakai sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna yakni hasil dari pengalaman pengguna terkait fungsionalitas sistem yang memenuhi standar. Pengguna yang merasa puas dengan layanan cenderung akan menggunakannya lebih sering dan membuktikan loyalitas yang lebih tinggi.

Pada penelitian ini, akan diterapkan integrasi metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). TAM yakni teori yang dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami pemakaian

teknologi informasi, dengan tujuan memberikan dasar atas kepercayaan, sikap, dan niat pengguna. Beberapa variabel pada TAM meliputi persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan. Sementara itu, EUCS dipakai untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir. Ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, yakni: isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [3].

Dengan menggabungkan metode TAM dan EUCS, diharapkan bisa didapat pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana kepuasan pengguna bisa menggambarkan tanggapan dan pandangan pengguna atas teknologi yang bisa mempengaruhi sikap mereka [4]. Salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi bisa diukur lewat tingkat kepuasan pengguna [5].

Beberapa penelitian serupa sudah dilakukan, salah satunya yaitu penilaian aplikasi Traveloka oleh Dien Novita dan Fareza Helena, yang menyatakan bahwasanya kepuasan pengguna hanya terkait variabel konten, wujud, dan kemudahan pemakaian aplikasi [6]. Penelitian oleh Khairun Nisa dan Masitah membuktikan hal yang serupa, yakni kepuasan pengguna terkait dengan konten, wujud, dan perilaku [7]. Selanjutnya, pada penelitian N.M. Daud yang membahas penerapan metode TAM pada pemakaian aplikasi *e-procurement*, dipakai variabel niat, sikap, dan kemudahan untuk mengatasi masalah yang ada [8].

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan mengintegrasikan metode TAM dan EUCS. Proses pengambilan sampel dilangsungkan dengan memakai teknik *purposive sampling*, sementara pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi LinkAja, *tools* yang dipakai untuk mengolah data yaitu aplikasi *SmartPLS 4*.

B. Metode Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Masalah yang ingin diteliti wajib diidentifikasi secara jelas, serta menentukan studi kasus apa dan bagaimana metode yang akan dipakai. Masalah yang dibahas pada penelitian ini yakni analisis kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan integrasi metode TAM dan EUCS. Masalah tersebut didapat lewat hasil observasi dan wawancara kepada pengguna aplikasi LinkAja.

2. Perumusan Masalah

Tahap selanjutnya adalah merumuskan dan menentukan permasalahan utama pada penelitian ini. Kemudian, menentukan hipotesis penelitian. Ada 8 hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Hipotesis

Hipotesis	
H1	Persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H2	Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H3	Isi berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H4	Akurasi berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H5	Bentuk berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H6	Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H7	Ketepatan waktu berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.
H8	Sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan kepada kepuasan penggunaan, pada pengguna aplikasi LinkAja.

3. Menemukan Tujuan Penelitian

Berfungsi memperjelas fokus dan sasaran yang ingin dicapai, sehingga penelitian bisa berjalan dengan lebih terarah dan jelas. Tujuan penelitian ini dirumuskan untuk menjawab permasalahan yang ada. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkAja dengan mengintegrasikan metode TAM dan EUCS.

4. Studi Literatur

Dilakukan dengan mengumpulkan jurnal dan buku yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Studi literatur didasarkan pada beberapa alasan: pertama, mengidentifikasi topik secara lebih mendalam. Kedua, supaya peneliti bisa menilai dan memilih penelitian terbaru yang lebih relevan untuk dievaluasi. Ketiga, memungkinkan peneliti mendapati topik baru yang sedang berkembang.

5. Menentukan Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, rumus Lemeshow dipakai untuk menentukan jumlah sampel karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Berikut adalah rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = nilai standard = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini yaitu 96,04 responden, yang kemudian dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden.

6. Merancang dan Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner penelitian ini dibuat berdasarkan metrik setiap komponen metode TAM dan EUCS yang meliputi 8 variabel yaitu:

Tabel 2. Kuesioner Variabel TAM dan EUCS

Metode	Variabel	Kode	Kuesioner
TAM	Persepsi kemanfaatan	PU1	Aplikasi LinkAja dapat mempercepat pekerjaan.
		PU2	Aplikasi LinkAja dapat meningkatkan produktivitas.
		PU3	Aplikasi LinkAja bermanfaat untuk digunakan.
	Persepsi kemudahan penggunaan	PEOU1	Aplikasi LinkAja mudah dipelajari.
		PEOU2	Aplikasi LinkAja bersifat fleksibel.
		PEOU3	Aplikasi LinkAja mudah digunakan.
	Sikap terhadap penggunaan	ATT1	Memakai aplikasi LinkAja yakni keputusan yang bagus.
		ATT2	Memakai aplikasi LinkAja memberikan rasa nyaman.
		ATT3	Memakai aplikasi LinkAja menyenangkan.
EUCS	Isi	CON1	Isi informasi pada aplikasi LinkAja sesuai kebutuhan.
		CON2	Isi informasi pada aplikasi LinkAja mudah dipahami.
		CON3	Isi informasi pada aplikasi LinkAja lengkap dan jelas.
	Akurasi	ACC1	Aplikasi LinkAja menampilkan data dan informasi yang benar serta akurat.
		ACC2	Setiap menu yang saya pilih di aplikasi LinkAja menampilkan halaman yang sesuai.
		ACC3	Aplikasi LinkAja jarang mengalami eror ataupun masalah.
	Bentuk	FOR1	Tampilan aplikasi LinkAja mudah dipahami.
		FOR2	Aplikasi LinkAja mempunyai tampilan yang menarik.
		FOR3	Aplikasi LinkAja mempunyai <i>layout</i> yang memudahkan pengguna.
	Kemudahan penggunaan	ESY1	Aplikasi LinkAja amat mudah dipakai.
		ESY2	Fitur-fitur pada aplikasi LinkAja bersifat <i>user-friendly</i> .
		ESY3	Aplikasi LinkAja mudah diakses kapan

Ketepatan waktu	TL1	saja dan dimana saja. Aplikasi LinkAja memberikan informasi yang tepat waktu.
	TL2	Aplikasi LinkAja memberikan respons atas keluhan dan masalah.
	TL3	Aplikasi LinkAja menyajikan informasi ketika diperlukan.
Kepuasan pengguna	US1	Aplikasi LinkAja efektif dan efisien saat digunakan.
	US2	Aplikasi LinkAja bisa diandalkan, yang membuat saya terus menggunakannya.
	US3	Kemudahan aplikasi LinkAja amat memuaskan, sehingga saya merekomendasikan kepada pengguna lain.

Penilaian terhadap pernyataan dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur perilaku, pendapat, dan persepsi pribadi/individu. Skala Likert ditampilkan pada tabel 3 di bawah:

Tabel 3. Skala Likert

Simbol	Kriteria Penilaian	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

7. Mengolah Data Kuesioner

Sesudah mengumpulkan data kuesioner, langkah selanjutnya yaitu memasukkan data yang didapat lewat Google Form ke Microsoft Excel, yang berisi tanggapan responden atas semua pertanyaan.

8. Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya yakni menguji hipotesis untuk memverifikasi validitas data penelitian. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilangsungkan dengan memakai *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ataupun 0,05, dengan membandingkan nilai koefisien yang didapat dari t-hitung dan t-tabel.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Identifikasi ini dilangsungkan untuk memperoleh gambaran umum tentang responden pada penelitian. Berdasarkan data yang didapat dari kuesioner, berikut ini jumlah dan persentase lama pemakaian aplikasi LinkAja oleh responden:

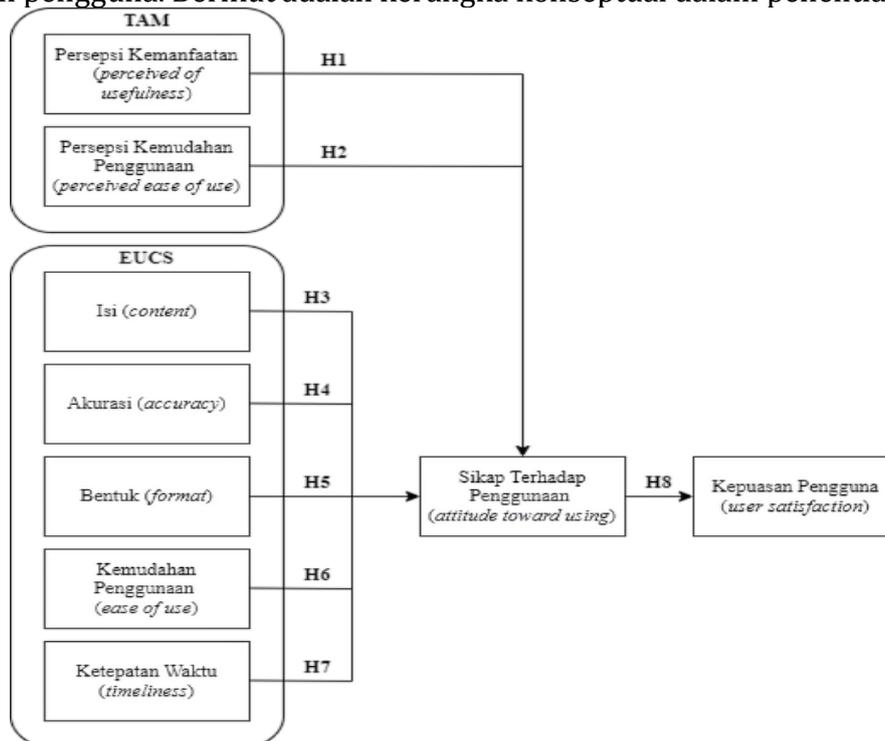
Tabel 4. Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Aplikasi LinkAja

Lama Pemakaian Aplikasi	Jumlah	Persentase
< 1 Tahun	46	46%
1-3 Tahun	49	49%
3-5 Tahun	5	5%
> 5 Tahun	-	-

Berdasarkan tabel 4, bisa dilihat bahwasanya dari 100 responden pada penelitian ini, 46 orang (46%) memakai aplikasi selama kurang dari 1 tahun, 49 orang (49%) memakai aplikasi pada rentang 1-3 tahun, dan 5 orang (5%) memakai aplikasi pada rentang 3-5 tahun.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menjelaskan hubungan antara variabel independen (variabel tidak terikat), yaitu persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Ada juga variabel intervening (variabel perantara), yaitu sikap terhadap penggunaan. Dan variabel dependen (variabel terikat atau yang dipengaruhi) yaitu kepuasan pengguna. Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 2. Kerangka Konseptual

3. Evaluasi Model pengukuran (Outer Model)

Evaluasi ini dilangsungkan untuk menilai apakah pendekatan yang dipakai valid dan reliabel untuk dipakai pada pengukuran [9]. Evaluasi *outer model* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Validitas Konvergen

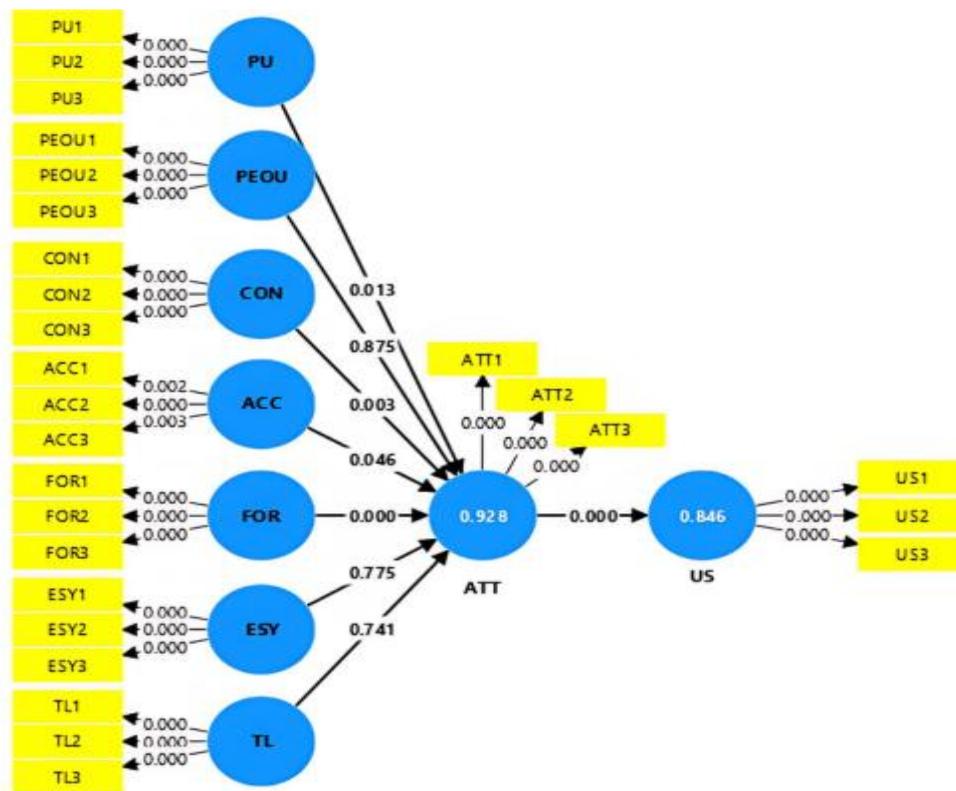
Uji validitas dilakukan untuk memastikan kesesuaian dan kecakupan pernyataan pada kuesioner, supaya bisa dijadikan dasar pada penelitian yang dilakukan pada setiap variabelnya [10].

1) Individual Item Reliability

Nilai *outer loading* yang lebih besar dari 0,7 dianggap bagus dan memadai. Sedangkan skor antara 0,5 hingga 0,6 masih bisa dianggap valid dan bisa dipakai [11]. Tabel 5 menampilkan nilai *outer loading* setiap item yang lebih besar dari 0,7, ini membuktikan bahwasanya item tersebut valid dan bisa diteruskan ke pengujian berikutnya.

Tabel 5. Skor *Outer Loading*

Indikator	ACC	ATT	CON	ESY	FOR	PEOU	PU	TL	US
ACC1	0.826								
ACC2	0.860								
ACC3	0.799								
ATT1		0.949							
ATT2		0.914							
ATT3		0.887							
CON1			0.892						
CON2			0.961						
CON3			0.934						
ESY1				0.946					
ESY2				0.931					
ESY3				0.934					
FOR1					0.926				
FOR2					0.934				
FOR3					0.929				
PEOU1						0.941			
PEOU2						0.935			
PEOU3						0.942			
PU1							0.903		
PU2							0.920		
PU3							0.926		
TL1								0.906	
TL2								0.907	
TL3								0.951	
US1									0.948
US2									0.938
US3									0.924



Gambar 3. *Output Path Diagram*

2) *Internal Consistency Reliability*

Uji reliabilitas memberikan informasi mengenai apakah kuesioner yang disebarakan bisa dipakai pada penelitian dan apakah bisa menghasilkan pengukuran yang konsisten [12]. Skor batas yang mencapai 0,7 ataupun lebih bisa dianggap valid ataupun diterima, sementara nilai di atas 0,8 hingga 0,9 membuktikan tingkat yang amat memuaskan. Tabel 6 menampilkan skor *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7, yang berarti variabel tersebut diterima.

Tabel 6. Skor *Composite Reliability*

Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
Akurasi	0.784	0.806	0.868
Sikap terhadap penggunaan	0.905	0.906	0.941
Isi	0.921	0.923	0.950
Kemudahan penggunaan	0.931	0.941	0.956
Bentuk	0.922	0.922	0.950
Persepsi kemudahan penggunaan	0.933	0.939	0.957
Persepsi kemanfaatan	0.905	0.906	0.940
Ketepatan waktu	0.912	0.918	0.944
Kepuasan pengguna	0.930	0.931	0.955

3) *Average Variance Extracted (AVE)*

Skor AVE yang menggambarkan konvergen validitas yang baik yakni lebih besar dari 0,5, yang membuktikan bahwasanya konstruk laten bisa menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya [4]. Tabel 7 menampilkan bahwasanya nilai AVE lebih dari 0,5, yang membuktikan bahwasanya data tersebut valid dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Tabel 7. Skor *Average Variance Extracted (AVE)*

Indikator	AVE
Akurasi	0.687
Sikap terhadap penggunaan	0.841
Isi	0.864
Kemudahan penggunaan	0.878
Bentuk	0.864
Persepsi kemudahan penggunaan	0.882
Persepsi kemanfaatan	0.840
Ketepatan waktu	0.850
Kepuasan pengguna	0.877

b. *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan dinilai baik jikalau akar AVE pada konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan antar variabel lainnya. Selain itu, nilai indikator setiap konstruk wajib lebih besar daripada konstruk lainnya, yang wajib terlihat pada pengujian *cross loading* [13]. Jikalau hubungan antara indikator dengan variabelnya lebih tinggi dibandingkan dengan yang lainnya, maka indikator tersebut lebih baik memprediksi ukuran pada blok tersebut. Nilai *cross loading* ditampilkan pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Skor Cross Loading

Indikator	ACC	ATT	CON	ESY	FOR	PEOU	PU	TL	US
ACC1	0.826	0.129	0.036	0.116	0.036	0.035	0.119	0.095	0.06
ACC2	0.860	0.093	-0.002	0.072	-0.006	0.023	0.071	0.083	0.016
ACC3	0.799	0.173	0.137	0.180	0.067	0.193	0.141	0.148	0.055
ATT1	0.109	0.949	0.886	0.532	0.855	0.438	0.880	0.452	0.886
ATT2	0.215	0.914	0.848	0.472	0.801	0.431	0.853	0.439	0.812
ATT3	0.147	0.887	0.774	0.446	0.888	0.329	0.770	0.355	0.829
CON1	0.082	0.811	0.892	0.509	0.793	0.451	0.812	0.500	0.789
CON2	0.072	0.863	0.961	0.562	0.816	0.425	0.877	0.452	0.867
CON3	0.088	0.869	0.934	0.537	0.777	0.381	0.837	0.429	0.866
ESY1	0.184	0.534	0.574	0.946	0.477	0.816	0.592	0.786	0.498
ESY2	0.167	0.509	0.512	0.931	0.464	0.787	0.541	0.794	0.441
ESY3	0.098	0.430	0.535	0.934	0.379	0.783	0.501	0.789	0.401
FOR1	0.124	0.870	0.800	0.427	0.926	0.386	0.830	0.381	0.806
FOR2	0.019	0.858	0.766	0.402	0.934	0.329	0.767	0.347	0.864
FOR3	-0.009	0.852	0.821	0.492	0.929	0.446	0.801	0.425	0.824
PEOU1	0.126	0.371	0.383	0.770	0.361	0.941	0.421	0.817	0.304
PEOU2	0.126	0.414	0.417	0.773	0.418	0.935	0.413	0.823	0.329
PEOU3	0.097	0.438	0.460	0.846	0.390	0.942	0.501	0.813	0.369
PU1	0.151	0.835	0.839	0.513	0.777	0.462	0.903	0.463	0.781
PU2	0.049	0.804	0.815	0.509	0.764	0.388	0.920	0.389	0.850
PU3	0.187	0.861	0.837	0.582	0.821	0.456	0.926	0.444	0.851
TL1	0.158	0.377	0.442	0.833	0.337	0.853	0.455	0.906	0.345
TL2	0.118	0.455	0.465	0.687	0.396	0.717	0.412	0.907	0.406
TL3	0.116	0.415	0.457	0.822	0.404	0.849	0.444	0.951	0.344
US1	0.071	0.887	0.845	0.463	0.857	0.336	0.861	0.369	0.948
US2	0.070	0.854	0.847	0.431	0.832	0.333	0.826	0.393	0.938
US3	0.028	0.841	0.851	0.454	0.822	0.345	0.849	0.357	0.924

Tabel 9. Skor Fornell Lacker's

Indikator	ACC	ATT	CON	ESY	FOR	PEOU	PU	TL	US
Akurasi	0.829								
Sikap terhadap penggunaan	0.170	0.917							
Isi	0.087	0.913	0.930						
Kemudahan penggunaan	0.163	0.528	0.577	0.937					
Bentuk	0.048	0.925	0.855	0.473	0.930				
Persepsi kemudahan penggunaan	0.123	0.436	0.450	0.850	0.416	0.939			
Persepsi kemanfaatan	0.143	0.910	0.906	0.584	0.860	0.476	0.916		
Ketepatan waktu	0.140	0.454	0.494	0.842	0.413	0.871	0.472	0.922	
Kepuasan pengguna	0.061	0.920	0.905	0.480	0.894	0.358	0.903	0.398	0.936

Tabel 9 menampilkan bahwasanya skor AVE pada *fornell larcker's* lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan antar konstruk lainnya. Pengujian *cross loading* dan *fornell larcker's* membuktikan hasil yang memenuhi syarat tanpa masalah.

4. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Tujuan dari pengujian *inner model* yakni memprediksi hubungan kualitas antara variabel laten dengan nilai R-Square pada model penelitian [14]. Purwanto menjelaskan bahwasanya R-Square yaitu cara yang dipakai menilai sejauh mana konstruk eksogen bisa menjelaskan konstruk endogen [11].

a. Koefisien Jalur (β)

Jikalau nilai koefisien lebih besar dari 0,1, maka jalur tersebut berpengaruh pada model. Semakin dekat nilai ambang batas dengan 0, maka semakin lemah pengaruhnya memprediksi konstruk dependen. Jikalau nilai ambang batas semakin mendekati 1, maka pengaruhnya semakin kuat. Tabel 10 menampilkan nilai koefisien 8 jalur yang ada. 6 jalur berpengaruh positif, yakni: persepsi kemanfaatan – sikap terhadap penggunaan, isi – sikap terhadap penggunaan, akurasi – sikap terhadap penggunaan, bentuk – sikap terhadap penggunaan, ketepatan waktu – sikap terhadap penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan – kepuasan pengguna. 2 jalur lainnya berpengaruh negatif, yakni persepsi kemudahan penggunaan – sikap terhadap penggunaan dan kemudahan penggunaan – sikap terhadap penggunaan.

Tabel 10. Skor Koefisien Jalur (β)

Indikator	Path Coefficients
Persepsi kemanfaatan – Sikap terhadap penggunaan	0.218
Persepsi kemudahan penggunaan – Sikap terhadap penggunaan	-0.013
Isi – Sikap terhadap penggunaan	0.307
Akurasi – Sikap terhadap penggunaan	0.092
Bentuk – Sikap terhadap penggunaan	0.479
Kemudahan penggunaan – Sikap terhadap penggunaan	-0.024
Ketepatan waktu – Sikap terhadap penggunaan	0.020
Sikap terhadap penggunaan – Kepuasan pengguna	0.920

b. Coefficient of Determination (R^2)

Penilaian skor R^2 dilangsungkan untuk menjelaskan jenis dari setiap variabel endogen. Jikalau nilainya 0,67 dianggap kuat, 0,33 dianggap sedang dan 0,19 dianggap lemah.

Tabel 11. Skor Coefficient of Determination (R^2)

Indikator	R-Square	R-Square Adjusted
Sikap terhadap penggunaan	0.928	0.923
Kepuasan pengguna	0.846	0.844

Tabel 11 menampilkan nilai R^2 variabel sikap terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Nilai R^2 variabel sikap terhadap penggunaan yakni 0,928 yang berarti variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu secara signifikan menjelaskan 92,8% varian sikap terhadap penggunaan, sementara

sisanya 7,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Sementara itu, nilai R^2 variabel kepuasan pengguna yakni 0,846 yang berarti variabel kepuasan pengguna menjelaskan 84,6% varian dari sikap terhadap penggunaan, dengan sisa 15,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

c. Uji-T

Pada tahap akhir, dilakukan pengujian hipotesis untuk menggambarkan pengaruh antar variabel. Uji-T dilakukan dengan metode *bootstrapping* dengan tingkat signifikansi 5% ataupun 0,05 guna menguji hipotesis. Jikalau nilai uji-T yang didapat lebih besar dari 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Nilai uji-T ditampilkan pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Skor Uji-T

Hipotesis	Original Sample	T- Statistics	P- Values	Hasil
Persepsi kemanfaatan – Sikap terhadap penggunaan	0.218	2.476	0.013	Diterima
Persepsi kemudahan penggunaan – Sikap terhadap penggunaan	-0.013	0.157	0.875	Ditolak
Isi – Sikap terhadap penggunaan	0.307	2.969	0.003	Diterima
Akurasi – Sikap terhadap penggunaan	0.092	1.992	0.046	Diterima
Bentuk – Sikap terhadap penggunaan	0.479	5.256	0.000	Diterima
Kemudahan penggunaan – Sikap terhadap penggunaan	-0.024	0.286	0.775	Ditolak
Ketepatan waktu – Sikap terhadap penggunaan	0.020	0.330	0.741	Ditolak
Sikap terhadap penggunaan – Kepuasan pengguna	0.920	50.028	0.000	Diterima

Berdasarkan analisis data pada tabel 12, hasil uji hipotesis memakai metode *bootstrapping* dijelaskan dengan memeriksa tingkat signifikansi hubungan antar variabel lewat T-Statistik. Jikalau nilai T-Statistik lebih besar dari T-Tabel dan P-Value lebih kecil dari 0,05, maka hasilnya dianggap signifikan ataupun diterima. Pada penelitian ini, dari 8 hipotesis yang diajukan, 5 hipotesis diterima, sementara 3 hipotesis ditolak.

5. Pembahasan Hasil Hipotesis

Berikut pembahasan secara rinci berdasarkan tabel 12, mengenai hasil pengujian hipotesis:

- a. **Hipotesis 1:** menyatakan bahwasanya persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 2,476 dan P-Value 0,013 yang lebih rendah dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H1 **diterima**. Hal ini bisa disebabkan karena pengguna merasa mudah dan puas saat memakai aplikasi LinkAja, seperti dapat melakukan

- pembayaran *online* tanpa pertemuan tatap muka, sehingga lebih cepat, mudah, dan produktif bagi pengguna.
- b. **Hipotesis 2:** menyatakan bahwasanya persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 0,157 dan P-Value 0,875 yang lebih besar dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H2 **ditolak**. Beberapa penyebabnya yaitu pengguna mengalami kesulitan mengakses aplikasi LinkAja ataupun mengalami eror saat dipakai. Solusi yang dapat diberikan yaitu menyediakan tutorial interaktif atau video panduan yang menjelaskan cara memakai fitur-fitur utama pada aplikasi dan membuat kebijakan yang terorganisir agar dapat meningkatkan pemahaman pengguna sehingga kepuasan pengguna menjadi lebih baik.
 - c. **Hipotesis 3:** menyatakan bahwasanya isi aplikasi berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 2,969 dan P-Value 0,003 yang lebih rendah dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H3 **diterima**. Hal ini bisa disebabkan karena isi dari aplikasi LinkAja jelas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
 - d. **Hipotesis 4:** menyatakan bahwasanya akurasi berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 1,992 dan P-Value 0,046 yang lebih kecil dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H4 **diterima**. Hal ini bisa disebabkan karena informasi pada aplikasi LinkAja akurat dan notifikasi yang diberikan selalu diperbarui.
 - e. **Hipotesis 5:** menyatakan bahwasanya bentuk tampilan berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 5,256 dan P-Value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H5 **diterima**. Hal ini bisa disebabkan karena pengguna merasa bahwasanya menu dan *layout* aplikasi LinkAja mudah dipahami dan dipakai, yang membuat pengguna tertarik untuk terus menggunakannya.
 - f. **Hipotesis 6:** menyatakan bahwasanya kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 0,286 dan P-Value 0,775 yang lebih besar dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H6 **ditolak**. Beberapa penyebabnya yaitu aplikasi LinkAja yang kurang ramah pengguna, sehingga sulit dipakai oleh sebagian orang. Solusi yang dapat diberikan yaitu dengan menambahkan fitur bantuan yang berisikan petunjuk pemakaian sistem mulai dari input data, olah data, dan juga pencarian informasi yang dibutuhkan supaya memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi.
 - g. **Hipotesis 7:** menyatakan bahwasanya ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan kepada sikap terhadap penggunaan. Dengan nilai T-Hitung 0,330 dan P-Value 0,741 yang lebih besar dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H7 **ditolak**. Beberapa penyebabnya yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan pengguna dan mencari solusi dari pihak aplikasi LinkAja. Solusi yang dapat diberikan yaitu lebih meoptimalkan sistem untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
 - h. **Hipotesis 8:** menyatakan bahwasanya sikap terhadap penggunaan berpengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna. Dengan nilai T-Hitung

50,028 dan P-Value 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, hasil ini membuktikan bahwasanya H8 **diterima**. Hal ini bisa disebabkan karena pengguna aplikasi LinkAja merasa puas, yang tercermin pada sikap positif yang mereka rasakan atas penggunaan aplikasi tersebut.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan diolah memakai *SmartPLS 4*, ditemukan bahwasanya dari 8 hipotesis yang diajukan, 5 hipotesis diterima dan 3 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima yakni H1 (persepsi kemanfaatan – sikap terhadap penggunaan), H3 (isi – sikap terhadap penggunaan), H4 (akurasi – sikap terhadap penggunaan), H5 (bentuk – sikap terhadap penggunaan), dan H8 (sikap terhadap penggunaan – kepuasan pengguna). Sementara itu, hipotesis yang ditolak yakni H2 (persepsi kemudahan penggunaan – sikap terhadap penggunaan), H6 (kemudahan penggunaan – sikap terhadap penggunaan), dan H7 (ketepatan waktu – sikap terhadap penggunaan).

Secara keseluruhan, hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi LinkAja memiliki pengaruh yang positif. Hal ini ditunjukkan oleh korelasi kuat antara tiap-tiap variabel, dengan nilai R-Square kepuasan pengguna sebesar 84,6% yang berarti bahwa sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa aplikasi LinkAja menjalankan fungsinya dengan baik sehingga pengguna merasa puas ketika menggunakannya.

E. Referensi

- [1] N. D. R. Rembulan and E. A. Firmansyah, "Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z pada Pengadopsian Dompot Digital," *J. Ilm.*, vol. 17, no. 2, pp. 111–128, 2020.
- [2] W. Widiyanti, V. Islami, Rani, Syahrir, and Rosento, "OVO E-wallet as a Platform of Digital Payment in Indonesia : An Empirical Analysis," vol. 7, no. 2, pp. 237–241, 2020.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*," *MIS Quarterly*. pp. 5–10, 1989. doi: <https://doi.org/10.2307/248851>.
- [4] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmika, "Analisis Kepuasan Pengguna Atas Pemakaian E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
- [5] R. Khairani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pembelajaran Daring Memakai End User Computing Satisfaction," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 1170–1179, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i2.1865.
- [6] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Memakai Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [7] K. N. Masitah and Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Memakai Integrasi Technology Acceptance Model

- (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs),” *J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, pp. 11–21, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- [8] T. Irawati, E. Rimawati, and N. A. Pramesti, “Pemakaian Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses),” vol. 04, no. 2019, pp. 106–120, 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
- [9] V. Ranugalih and V. M. Riyadie, “Analysis and Evaluation of EB Connect Portal in PT Asuransi Jiwa Sequis Financial by Using Technology Acceptance Model (TAM) Analysis and Evaluation of EB Connect Portal in PT Asuransi Jiwa Sequis Financial by Using Technology Acceptance Model,” *IOP Conf. Ser. Earth Evironmental Sci.*, vol. 426, pp. 1–7, 2020, doi: 10.1088/1755-1315/426/1/012169.
- [10] A. Himawan, P. Lono, and D. Subekti, “Implementasi Model EUCS dan DeLone & McLean guna Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi, Studi Kasus Sekolah Olifant Yogyakarta,” *J. Apl. Teknol. Inf. dan Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 126–135, 2022.
- [11] M. M. Arpan, F. N. Salisah, I. Maita, and F. Muttakin, “Evaluasi Tingkat Keberhasilan E-Learning Smart Campus Memakai Metode HOT FIT,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 590–597, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2795.
- [12] B. S. Arisoemaryo *et al.*, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Memakai Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Responsife*, vol. 4, no. 1, pp. 110–117, 2022.
- [13] Firdaus, A. AR, A. S. Miru, and W. Setialaksana, “Model Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Webqual 4.0 Atas Kepuasan Pengguna E-Commerce,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 09, no. 01, pp. 31–48, 2023.
- [14] C. Al Ghifari, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Audit Tools and Linked Archive System (ATLAS) pada Penyusunan Kertas Kerja Audit dengan End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Ilm. Mhs.*, vol. 21, no. 1, pp. 1–9, 2020, doi: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.