

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**ANALISIS PENGUJIAN APLIKASI MYBCA DALAM
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DI
BCA KCP LEMABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:
HELEN VANIA
021200055**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**ANALISIS PENGUJIAN APLIKASI MYBCA DALAM
MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DI
BCA KCP LEMABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:
HELEN VANIA
021200055**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : HELEN VANIA
NOMOR POKOK : 021200055
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
**JUDUL : ANALISIS PENGUJIAN APLIKASI MYBCA
DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA DI BCA KCP LEMABANG
PALEMBANG**

Tanggal: 13 Juli 2023
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Yayuk Ike Meilani, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0224059102

Benedictus Effendi, S.T., M.T.
NIP: 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : HELEN VANIA
NOMOR POKOK : 021200055
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
**JUDUL : ANALISIS PENGUJIAN APLIKASI MYBCA
DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA DI BCA KCP LEMABANG
PALEMBANG**

Tanggal: 13 Juli 2023

Penguji 1

Tanggal: 13 Juli 2023

Penguji 2

Meidyan Permata Putri, M.Kom.

NIDN: 0204058604

Andika Widiyanto, S.Kom., M.Kom.

NIDN: 0221129301

Menyetujui,

Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Of all the paths you take in life,
make sure a few of them are dirt”*

(John Mur)

Kupersembahkan kepada:

- Keluarga
- Dosen Pembimbing Ibu Yayuk Ike Meilaini, S.Kom., M.Kom.
- Dosen Pembimbing Akademin Ibu Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom.
- Para Dosen dan Staf Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech
- Teman-teman seperjuangan
- BCA KCP Lemabang Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Parktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan tepat waktu. Laporan dengan judul **“Analisis Pengujian Aplikasi MyBCA dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna di BCA KCP Lemabang Palembang”**.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan untuk memenuhi syarat penyusunan skripsi. Dalam proses penyusun laporan ini penulis mendapat banyak bantuan, masukan, petunjuk dan bimbingan dari dosen pembimbing, serta yang diberikan dari berbagai pihak baik secara tertulis maupun secara lisan. Oleh sebab ini, pada kesempatan ini dengan banyak terima kasih penulis menyampaikan dengan hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T, selaku Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
2. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Program Sarjana Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
3. Ibu Meidyan Permata Putri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Yayuk Ike Meilani, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbinga PKL.
5. Bapak Hendra Effendi, S.Kom., M.Kom., Ibu Febria Sri Handayani , S.Kom., M.Kom., dan semua dosen Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
6. Orang tua dan keluarga.
7. Serta teman-teman program studi Sistem Informasi Program Sarjana Angkatan 2020.

Meskipun penulis telah membuat laporan ini dengan sungguh-sungguh, namun penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Maka dari itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai

pihak. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan atau kepentingan lainnya.

Palembang, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Ruang Lingkup PKL	3
1.3.Tujuan dan Manfaat PKL	4
1.3.1.Tujuan	4
1.3.2.Manfaat	4
1.3.2.1.Manfaat Bagi Mahasiswa	4
1.3.2.2.Manfaat Bagi BCA KCP Lemabang Palembang	5
1.3.2.3.Manfaat Bagi Akademik	5
1.4.Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL	5
1.4.1.Tempat PKL	5
1.4.2.Waktu Pelaksanaan PKL	6
1.5.Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.1.Wawancara	6
1.5.2.Observasi	6
1.5.3.Kuesioner	7
1.5.4.Studi Pustaka	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori	9
2.1.1.Pengukuran	9
2.1.2.End User Computing Satisfaction	9
2.1.3.Uji Validitas	11
2.1.4.Uji Reliabilitas	13
2.1.5.Interprestasi Nilai	14
2.1.6.Populasi	15
2.1.7.Sampel	15
2.1.8.Teknik Sampling	15
2.1.9.Skala Pengukuran	16
2.2.Gambaran Umum Perusahaan	17
2.2.1.Sejarah PT Bank Central Asia Tbk	17
2.2.2.Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang	20
2.2.3.Uraian Kegiatan	24

BAB III PEMBAHASAN

3.1.Hasil Pengamatan	26
3.1.1.Kerangka Penelitian	26
3.1.2.Teknik Pengambilan Sampel	27
3.2.Evaluasi & Pembahasan	29
3.2.1.Evaluasi	29
3.2.2.Pembahasan	29
3.2.2.1.Kuesioner	29
3.2.2.2.Hasil Responden	31
3.2.2.3.Uji Validitas	32
3.2.2.4.Uji Reliabilitas	33
3.2.2.5.Distribusi Variabel Content	36
3.2.2.6.Distribusi Variabel Accuracy	38
3.2.2.7.Distribusi Variabel Format	39
3.2.2.8.Distribusi Variabel Ease of Use	41

3.2.2.9.Distribusi Variabel Timeliness	42
3.2.2.10.Interprestasi Nilai	43

BAB IV PENUTUP

4.1.Kesimpulan.....	47
4.2.Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	xiii
-----------------------------	-------------

DAFTAR LAMPIRAN	xv
------------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model EUCS	10
Gambar 2. 2 Struktur organisasi BCA KCP Lemabang	21
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	26
Gambar 3. 2 Hasil <i>Output Corrected Item-Total Correlation</i>	32
Gambar 3. 3 <i>Reliability Statistics</i>	34
Gambar 3. 4 <i>Item Total Statistics - Cronbach's Alpha</i>	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ketereangan Tingkat Reliabilitas	14
Tabel 2. 2 Interpretasi Skor	14
Tabel 2. 3 Skor Skala Likert	16
Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan dalam Kuesioner	29
Tabel 3. 2 Jumlah Responden	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 3. 4 Hasil Rekapitulasi Reliabilitas	35
Tabel 3. 5 Distribusi Variabel <i>Content</i>	36
Tabel 3. 6 Distribusi Variabel <i>Accuracy</i>	38
Tabel 3. 7 Distribusi Variabel Format	39
Tabel 3. 8 Distribusi Variabel <i>Ease of Use</i>	41
Tabel 3. 9 Distribusi Variabel <i>Timeliness</i>	42
Tabel 3. 10 Hasil Kepuasan Pengguna	43
Tabel 3. 11 Rata-Rata Kepuasan Pengguna Per Variabel	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi PKL(*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini terus berkembang pesat. Ditandai dengan mudahnya masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui internet dan perangkat teknologi lainnya. Menurut Prasanti dan Indriani (2018:93) menyatakan bahwa pada era digital, masyarakat pun semakin menyadari bahwa teknologi komunikasi merupakan salah satu alat yang penting dalam mengatasi cepatnya penyebaran arus informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat komunikasi dan transaksi telah menjadi kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dengan terus dikembangkannya teknologi informasi dan komunikasi ini telah membantu mempermudah masyarakat dalam berbagai bidang.

PT Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta yang telah ada sejak tahun 1957 di Indonesia. Dimana BCA terus memberikan kontribusi serta peningkatan layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. BCA menyediakan berbagai aplikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara online salah satunya yaitu MyBCA.

MyBCA merupakan aplikasi terbaru dari BCA yang dirilis pada 3 Maret 2021. Aplikasi MyBCA hadir dengan tampilan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman penggunaan (UX) yang lebih bagus dan menarik. Pada MyBCA memungkinkan nasabah untuk mengakses seluruh informasi rekening BCAny yang dimilikinya dengan menggunakan BCA ID.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ellen Sylviana diketahui bahwa pengguna aplikasi relatif lebih sedikit dibandingkan dengan total jumlah nasabah yang ada di BCA KCP Lemabang terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pengguna

No.	Periode	Total Nasabah	Total Pengguna MyBCA
1.	Desember 2021	14.526	872
2.	Desember 2022	17.623	2644
3.	Februari 2023	18.007	3.602

Sumber: BCA KCP Lemabang

Dengan data hasil statistika per Februari 2023 menerangkan bahwa dari 18.007 nasabah, pengguna aplikasi MyBCA hanya 3.602 pengguna. Berkaitan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa nasabah kebanyakan tidak tahu adanya aplikasi MyBCA dan nasabah cenderung merasa nyaman dengan aplikasi sebelumnya. Selain itu nasabah masih belum terbiasa melakukan transaksi dengan fitur yang ada pada aplikasi MyBCA.

Berdasarkan data diatas, penulis melakukan pengumpulan data untuk analisis pengujian aplikasi MyBCA dalam tingkat kepuasan pengguna di BCA KCP Lemabang Palembang. Pengujian yang dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menyebarkan kuesioner. Dimana hasil pengujian diharapkan membantu memberikan rekomendasi perbaikan atas kekurangan dan kelemahan aplikasi MyBCA untuk peningkatan tampilan serta manfaatnya.

1.2. Ruang Lingkup PKL

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian yaitu aplikasi MyBCA di BCA KCP Lemabang Palembang.
2. Metode yang digunakan yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan 5 variabel yaitu: (1) *content*, (2) *accuracy*, (3) *format*, (4) *ease of use*, dan (5) *timeliness*.
3. Populasi pengguna aplikasi MyBCA berjumlah 3602 orang tetapi yang aktif secara rutin menggunakan aplikasi hanya berjumlah 1081 orang. Tarik sampel menggunakan rumus solvin dengan tingkat kesalahan 5%, maka yang dijadikan sebagai sampel berjumlah 292 orang.
4. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).
5. Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* dimana sampel yang diambil dari kuisisioner secara acak kepada pengguna yang menggunakan aplikasi MyBCA.
6. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.
7. Metode penentuan jumlah sampel pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 23.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKL

Adapun tujuan dan manfaat PKL sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian aplikasi MyBCA dalam tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan pengujian *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terdiri dari beberapa variable: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyBCA.

1.3.2. Manfaat

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) memiliki manfaat-manfaat bagi mahasiswa, BCA KCP Lemabang, dan Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.

1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat kegiatan praktik kerja lapangan bagi mahasiswa sebagai berikut:

1. Menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pengukuran dan analisis sebuah aplikasi di tempat kerja.
2. Mengembangkan keterampilan mahasiswa.
3. Menambah pengalaman di dunia kerja.

1.3.2.2. Manfaat Bagi BCA KCP Lemabang Palembang

Adapun manfaat bagi tempat penelitian sebagai berikut:

1. Menjadi referensi dalam pengembangan sistem pada BCA KCP Lemabang Palembang.
2. Dapat mengetahui aspek apa saja yang menghambat pengguna dalam menggunakan aplikasi MyBCA.

1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik

Berikut ini adalah manfaat-manfaat bagi akademik:

1. Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.
2. Meningkatkan pola pikir mahasiswa dalam menyelesaikan masalah yang timbul di lapangan.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kualitas pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

Adapun tempat dan waktu PKL sebagai berikut:

1.4.1. Tempat PKL

Lokasi kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di perusahaan PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Lemabang Palembang yang terletak di Jalan Yos Sudarso no 128/4F Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang.

1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini selama satu bulan, yaitu tanggal 20 Februari 2023 s/d 19 Maret 2023. Mulai hari senin sampai jumat pukul 08.00 WIB -17.00 WIB.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pembuatan laporan praktik kerja lapangan digunakan beberapa teknik pengumpulan data oleh penulis sebagai berikut:

1.5.1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2018). Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Ibu Ellen Sylviana selaku Pemimpin BCA KCP Lemabang Palembang. Hasil dari wawancara diketahui bahwa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi MyBCA relatif lebih rendah dibandingkan dengan jumlah nasabah yang tidak menggunakan aplikasi MyBCA.

1.5.2. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2018).

Pada penulisan laporan ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung objek di BCA KCP Lemabang Palembang. Hasil dari observasi adalah mengetahui struktur organisasi perusahaan, jenis fasilitas aplikasi perbankan yang digunakan oleh nasabah dan pendapat karyawan/i tentang aplikasi yang diteliti.

1.5.3. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden (Herlina, 2019). Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner mempunyai keuntungan yaitu, hasil lebih objektif, karena kuesioner dapat dilakukan kepada banyak orang sekaligus dan waktunya lebih singkat (Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M., 2018).

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan oleh penulis dengan cara membuat kuesioner menggunakan Google formulir. Kuesioner yang sudah siap akan diberikan kepada pengguna aplikasi MyBCA melalui link kuesioner kepada pengguna aplikasi MyBCA. Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan merumuskan sejumlah pernyataan atau pertanyaan yang dibuat berkaitan dengan aplikasi MyBCA. Perhitungan data kuesioner berupa nilai skor dari jawaban responden dan diukur menggunakan skala likert.

1.5.4. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu mengumpulkan bahan-bahan refetensi baik dari buku, jurnal maupun situs internet (Ikhsan, A., et al., 2020). Dalam teknik studi pustaka yang dilakukan oleh penulis dengan menelusuri teori-teori berupa buku, jurnal ilmiah dan laporan-laporan untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

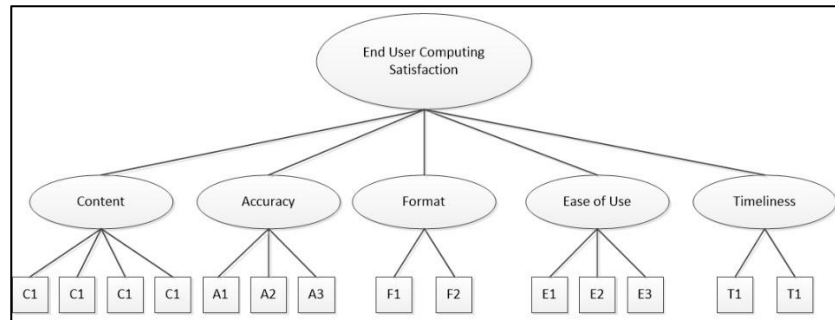
2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengukuran

Pengukuran kualitas perangkat lunak merupakan hal penting yang harus dilakukan untuk membantu menilai dan menjamin tingkat kualitas sebuah perangkat lunak. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan (*error*) saat perangkat lunak digunakan dan menjamin tingkat kegunaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyBCA di BCA KCP Lemabang dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel EUCS terdiri dari lima variabel yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu (Sugandi & Halim, 2020).

2.1.2. *End User Computing Satisfaction*

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan bentuk penilaian seluruh informasi pengguna sistem berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Dimana EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi yang kemudian akan diukur dengan menggunakan metode statistika untuk mendapatkan hasilnya (Putera & Candiasa, 2021). Dengan menggunakan metode EUCS yang terdiri dari beberapa variable yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* pada gambar 2.1.



Sumber: Diolah Sendiri

Gambar 2. 1 Model EUCS

A. Konten (*Content*)

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna terhadap isi atau konten dari sebuah sistem informasi. Semakin lengkap isi semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan. Isi dari sistem dapat berupa modul atau fungsi dan informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem.

B. Akurasi (*Accuracy*)

Variabel kepuasan pengguna diukur dengan melihat tingkat akurasi pada sistem. Akurasi dinilai dari seberapa banyak atau sering sebuah sistem menghasilkan *output* yang benar dan salah (*error*) dari proses pengolahan data. Semakin tinggi kebenaran akurasi, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir.

C. Format

Variable format untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan, desain, serta antarmuka sistem yang ditampilkan oleh sistem sehingga dapat memberika kemudahan bagi pengguna

ketika menggunakan sistem dan hal itu dapat mempengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

D. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Variabel *ease of use* merupakan variabel yang menilai dari sisi pengguna saat menggunakan sistem seperti proses input data, mengolah data, dan mencari suatu informasi. Sehingga variabel ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan atau *user friendly*.

E. Aktualitas (*Timeliness*)

Variabel aktualitas merupakan variabel yang menilai berdasarkan ketepatan waktu pada suatu sistem. Oleh karena itu, variabel ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari segi menghasilkan data maupun informasi yang dibutuhkan pengguna serta ketepatan waktu yang mempengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

2.1.3. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan suatu instrument dalam pengukuran (Supriadi, 2020). Dalam sebuah kuesioner akan diperiksa kevalidan untuk tiap-tiap pertanyaan sehingga data dapat digunakan untuk proses analisa selanjutnya. Sebelum data diolah lebih lanjut, perlu diadakan pemeriksaan data kembali (Saputra, 2020).

Pada pengujian validitas penulis menggunakan SPSS versi 23 dengan mengambil hasil output yang ada pada kolom *Corrected Item-*

Total Correlation (rHitung). Dimana pada penelitian ini, penulis menggunakan taraf signifikan 5% (0.05), dan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan untuk menghitung r-table. Nilai df diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

Keterangan:

df = derajat bebas (*degree of freedom*)

n = Jumlah responden

Dengan jumlah reponden 292 orang dan dimasukkan kedalam rumus *degree of freedom* (df) yaitu,

$$df = 292 - 2$$

$$df = 290$$

Dari rumus tersebut didapatkan nilai df adalah 290. Selanjutnya untuk mengetahui nilai t-tabel. Nilai t-tabel dapat diketahui melalui microsoft excel dengan fungsi sebagai berikut:

$$= \text{TINV}(\text{taraf signifikasni, df})$$

$$= \text{TINV}(0.05, 290)$$

$$= 1.968$$

Dari fungsi tersebut didapatkan nilai t-tabel yaitu 1,968. Untuk menghitung r-tabel dengan taraf signifikasi 5% (0,05). Dihitung menggunakan rumus:

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan:

r = r-tabel

t = t-tabel

df = derajat bebas (*degree of freedom*)

$$r = \frac{1.968}{\sqrt{290+1.968^2}}$$
$$r = 0.115$$

Dari perhitungan tersebut didapatkan nilai r-tabel adalah 0,115. Jika r-hitung dari pengujian validitas diatas 0,115, maka item/variabel dinyatakan valid dan sebaliknya jika r-hitung dibawah 0,115, maka item/variabel dinyatakan tidak valid.

2.1.4. Uji Reliabilitas

Reabilitas berarti dapat dipercaya. Artinya instrument dapat memberikan hasil yang tepat (Supriadi, 2020). Instrument dapat mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil pengujian instrument tersebut tetap. Apabila *crobach alpha* suatu variabel lebih besar dari 0,6 maka indikator yang digunakan tersebut reliabel, jika nilai *crobach alpha* suatu variabel lebih kecil dari 0.6 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak *reliable* (Firmansyah & Haryanto, 2019).

Uji reliabilitas data menggunakan uji *Alpha Crobach* pada data kuesioner, yang diukur pada skala 0 sampai dengan 1 dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Ketereangan Tingkat Reliabilitas

Nilai Aplha Crobach	Keterangan
0.00 - 0.20	Kurang Reliabel
0.21 - 0.40	Agak Reliabel
0.41 - 0.60	Cukup Reliabel
0.61 - 0.80	Reliabel
0.81 - 1.00	Sangat Reliabel

Sumber: Athur,2019

2.1.5. Interpretasi Nilai

Perhitungan interpretasi nilai berdasarkan item pernyataan kuesioner untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi MyBCA dengan menggunakan rumus interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total skor keseluruhan}}{\text{Skor tertinggi}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan = Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi = Skala tertinggi (4) x jumlah responden (292)

Hasil perhitungan interpretasi skor kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor sesuai dengan tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Interpretasi Skor

Presentase (%)	Kategori
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Ummu Khairiyah, 2019

2.1.6. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi MyBCA di BCA KCP Lemabang.

2.1.7. Sampel

Sampel bisa didefinisikan sebagai sekumpulan data diambil atau diseleksi dari suatu populasi (Santoso, 2020). Pengambilan sampel dilakukan karena dalam penelitian terdapat kendala yang memungkinkan tidak seluruh populasi dapat diteliti. Hal ini terjadi bisa karena situasi, waktu, tenaga atau biaya.

2.1.8. Teknik *Sampling*

Teknik sampling yang digunakan adalah simpel *random sampling*. Simpel *random sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel dimana tiap anggota populasi diberikan *opportunity* (kesempatan) yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Jika anggota populasi terdaftar lengkap, maka teknik ini sangat mudah digunakan (Arieska & Herdiani, 2018).

2.1.10. Skala Pengukuran

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Taluke, D., et al., 2019).

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono dalam Achmandi, 2018). Pada penelitian ini penulis menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan pilihan jawaban netral (Mulyatiningsih dalam Achmadi, 2018:25).

Dalam penelitian ini skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi pengguna aplikasi MyBCA untuk setiap pernyataan atau pertanyaan. Pengukuran dilakukan dengan skala likert yang terbagi dalam skala 1 sampai 4 yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Berikut empat skala jawaban yang penulis gunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 2.1:

Tabel 2. 3 Skor Skala Likert

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2

2.2. Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1. Sejarah PT Bank Central Asia Tbk

Sejarah Bank Central Asia dimulai pada tahun 1955. Dimana NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang *Knitting Factory* berdiri sebagai cikal bakal BCA. Pada 21 Februari 1957 BCA mulai beroperasi dan berkantor pusat di Jakarta. Lalu, tepat pada 2 September 1975, nama Bank diubah menjadi PT Bank Central Asia dan memperkuat jaringan layanan cabang. Hingga pada tahun 1977 BCA berkembang menjadi Bank Devisa.

Tahun 1980-an, BCA memperluas jaringan kantor cabang dan mengembangkan berbagai produk, layanan serta pengembangan teknologi informasi dengan menerapkan sistem untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Lalu tahun 1990-an, BCA mengembangkan secara intensif alternatif jaringan layanan melalui ATM (*Automated Teller Machine*). Pada tahun 1991, BCA mulai menempatkan 50-unit ATM diberbagai tempat di Jakarta. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telpon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Pada tahun 1998 dimana Indonesia sedang mengalami krisis moneter. BCA mengalami bank *rush*. BCA menjadi *Bank Take Over* (BTO) dan disertakan dalam program rekapilitas dan restrukturasi yang dilaksanakan oleh Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN), suatu institusi Pemerintah. Lalu proses rekapilitas BCA selesai, dimana Pemerintah melalui BPPN menguasai 92,8% saham BCA sebagai hasil pertukaran dengan Bantuan Likuiditas Bank Indonesia. Dalam proses rekapitalisasi tersebut, kredit pihak terkait dipertukarkan dengan Obligasi Pemerintah pada tahun 1999-an.

Pada periode 2000 hingga 2005, BCA memperkuat dan mengembangkan produk layanan terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, *internet banking* KlikBCA, *mobile banking* m-BCA, EDBCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas *Disaster Recovery Center* di Singapura. BCA juga meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui entitas anaknya, BCA Finance. Lalu tahun 2007-an BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA meluncurkan kartu prabayar, *Flazz Card*, serta mulai menawarkan layanan *Weekend Banking* untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi.

BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat

kompetensi utama sebagai bank transaksi. BCA telah menyelesaikan pembangunan *mirroring IT system* guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi risiko operasional. BCA membuka layanan Solitaire bagi nasabah *high net-worth individual* pada periode 2008 hingga 2009. Pada periode 2010an-2013an BCA memasuki lini bisnis baru yaitu perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum dan sekuritas. BCA juga memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif.

Tahun 2014 hingga 2016 BCA mengembangkan suatu gerai layanan perbankan digital yang dapat digunakan secara mandiri (*self-service*) melanjutkan perkembangan jaringan ATM dan meluncurkan produk sakuku serta *electronic wallet* berbasis aplikasi. Hingga seterusnya bca membangun kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan *fintech* atau *e-commerce* melalui *Application Programming Interface (API) platform* yang memfasilitasi konektivitas antara sistem perusahaan tersebut dengan sistem perbankan transaksi BCA.

Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Lemabang berdiri pada tahun 1989 yang berlokasi di Jl Yos Sudarso No 128/4F hingga sekarang dengan total data pengguna per Februari 2023 sebanyak 18.007 nasabah.

Bank Central Asia dibangun dengan dasar visi dan misi yang sangat visioner. Visi dari BCA adalah menjadi bank pilihan utama

andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. Misi dari BCA adalah sebagai berikut:

- a. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- b. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- c. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

2.2.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan hubungan pada suatu organisasi atau perusahaan. Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangat penting karena dengan adanya struktur tersebut maka setiap karyawan dapat mengetahui bagian yang satu dengan yang lain dalam melakukan fungsi dan tugas-tugas yang dibebankan terhadap suatu posisi atau jabatan tertentu untuk menjamin kelancaran kerja. Struktur organisasi PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Lemabang Palembang dapat dilihat pada gambar 2.2.



Sumber: BCA KCP Lemabang

Gambar 2. 2 Struktur organisasi BCA KCP Lemabang

Dalam menjalankan operasional perusahaan, setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1. Kepala Kantor Cabang Pembantu
 - a. Mengarahkan, mengkoordinasi, dan mengawasi tugas yang dikerjakan oleh bawahannya.
 - b. Mengembangkan, membantu dan melatih pekerjanya sesuai dengan pekerjaan untuk memenuhi syarat pada unit kerja masing-masing.
 - c. Menjalankan fungsi manajemen personalia mulai dari pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, pengendalian unit kerja, dll.
 - d. Memelihara dan meningkatkan kinerja cabang untuk mencapai misi dan sasaran perusahaan dengan pengolahan manajemen cabang yang efektif dan efisien, pemanfaatan potensi bisnis,

dan peningkatan SDM sesuai dengan program kerja serta anggaran yang telah ditetapkan.

2. Kepala Layanan Operasional

- a. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
- b. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional cabang.
- c. Memonitor dan mengkoordinasi secara aktif atas seluruh kegiatan *front liner* yang ditangani oleh teller.
- d. Memberikan solusi apabila terjadi masalah di counter dan jika teller selisih.

3. Pendukung Operasional

- a. Memberikan solusi yang inovatif dalam mendukung pengembangan cabang dan efisiensi operasional.
- b. Menyediakan sarana dan prasarana kantor yang nyaman dan aman untuk mendukung layanan cabang.
- c. Mengelola *Cash Vault* atau memegang stok uang.
- d. Melakukan penyeteroran dan pengambilan uang tunai dari teller ke pihak ketiga.

4. Teller

- a. Penerimaan pembayaran tunai maupun non tunai transaksi dalam bentuk mata uang rupiah dan valuta asing untuk produk atau jasa.

- b. Melakukan pencocokan data atau verifikasi tanda tangan pada formulir dengan data pada sistem untuk memastikan yang kebenaran tanda tangan dan nasabahnya.
 - c. Memeriksa keaslian warkat (cek atau bilyet giro) dan seluruh uang tunai yang diberikan oleh nasabah.
 - d. Menerima setoran warkat kliring dari nasabah.
 - e. Memeriksa warkat kliring berdasarkan jatuh temponya.
5. Kepala Bagian Customer Service
- a. Memonitoring kegiatan customer service.
 - b. Mengecek secara keseluruhan semua transaksi customer service.
 - c. Koordinasi seluruh kegiatan customer service agar dapat membantu semua kebutuhan nasabah dalam transaksi perbankan.
 - d. Memberikan solusi jika terjadi masalah di counter.
6. Customer Service
- a. Melayani nasabah yang datang ke cabang dalam keseluruhan transaksi perbankan seperti pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, tahapan berjangka, buka blokir, ganti kartu dan transaksi lainnya.
 - b. Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah dimengerti baik terkait produk maupun fasilitas yang ada di BCA.

- c. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- d. Menerima dan mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro sesuai dengan kuasanya.
- e. Mengadministrasikan rekening koran nasabah giro atau badan usaha dan memberitahu nasabah untuk mengambilnya di cabang sesuai dengan surat kuasa yang berlaku.
- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada di BCA sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2.2.3. Uraian Kegiatan

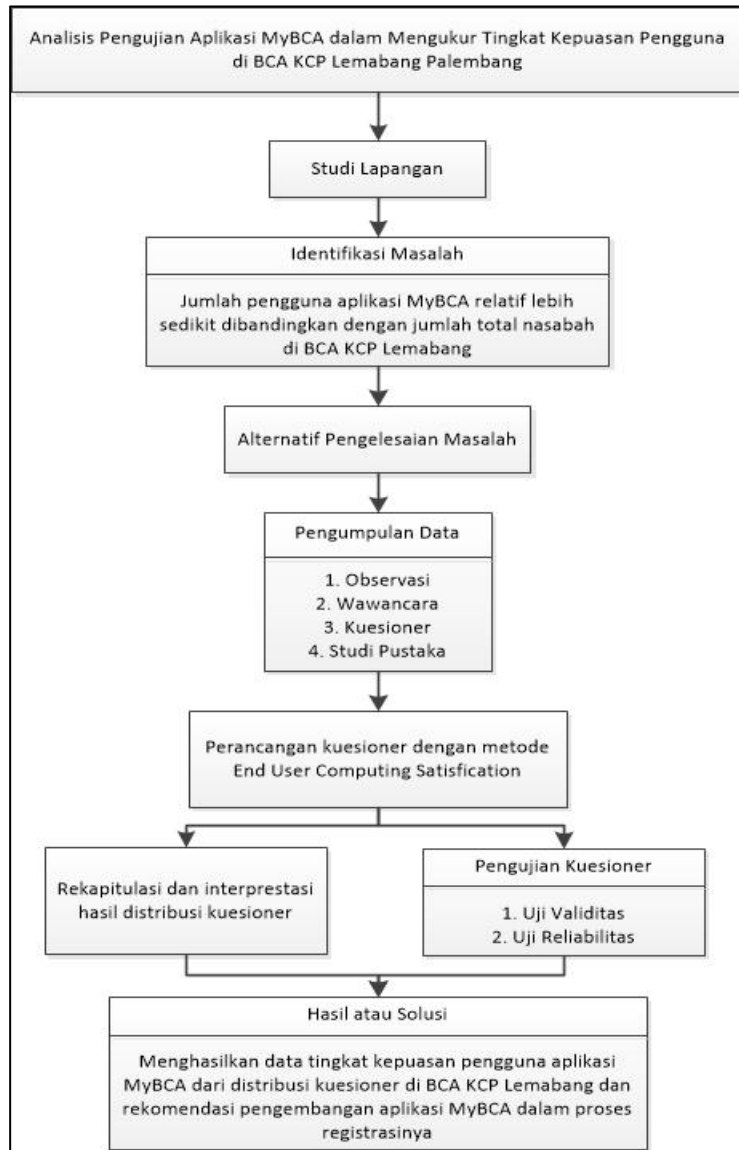
Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Lemabang Palembang penulis diarahkan dan dibimbing oleh kepala cabang lemabang. Penulis melakukan penelitian praktek kerja lapangan diseluruh divisi terutama divisi customer service. Pada masa Praktik Kerja Lapangan penulis melakukan *monitoring* transaksi yang dilakukan oleh petugas *frontliner*, membantu memberikan solusi kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi, menyusun laporan akhir hari dan diakhir masa Praktik kerja lapangan penulis melakukan wawancara dengan kepala cabang BCA KCP Lemabang Ibu Ellen Sylviana mengenai sistem yang ada dan permasalahan-permasalahannya. Penulis melakukan

observasi terhadap lingkungan kantor serta langsung menggunakan program aplikasi yang sedang penulis teliti.

BAB III PEMBAHASAN

3.1. Hasil Pengamatan

3.1.1. Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah Sendiri

Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, berikut alur penelitian yang akan dilakukan penulis selama Parktik Kerja Lapangan (PKL):

1. Studi lapangan, disini penulis melakukan observasi langsung di BCA KCP Lemabang.
2. Mengidentifikasi masalah terhadap aplikasi MyBCA di BCA KCP Lemabang.
3. Melakukan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka.
4. Penulis merancang kuesioner dengan indikator metode *End User Computing Satisfaction* yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Lalu dilakukan penyebaran kuesioner ke 310 responden secara online.
5. Rekapitulasi dan interpretasi hasil distribusi kuesioner yang telah disebarkan.
6. Menganalisis hasil kuesioner dengan melakukan pengujian validitas dan uji reliabilitas untuk mendapatkan nilai masing-masing indikator pertanyaan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.
7. Menghasilkan data tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyBCA dari distribusi kuesioner di BCA KCP Lemabang dan rekomendasi pengembangan aplikasi MyBCA dalam proses registrasinya.

3.1.2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya merupakan pengguna aktif aplikasi MyBCA yang berjumlah 1081 per Februari 2023. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simpel random sampling yaitu suatu cara pengambilan sampel dimana tiap anggota populasi

diberikan opportunity (kesempatan) yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dari keseluruhan populasi, penulis menggunakan rumus Slovin dengan ketentuan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sample

N = total populasi

e = tingkat kesalahan dalam pengambilan sample

Berdasarkan data populasi yang diperoleh total populasi berjumlah 1081 pupulasi. Dengan mempertimbangkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1081}{(1 + 1081 \cdot 0,05^2)} \\ n &= \frac{1081}{3,7} \\ n &= 292 \end{aligned}$$

Dari perhitungan slovin diatas, jadi jumlah sampel adalah 292. Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah 292 responden, dan *level confidence* (tingkat kepercayaan) 95% dan *error* 5%.

3.2. Evaluasi & Pembahasan

3.2.1. Evaluasi

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan tertulis kepada 292 orang responden dengan jumlah pernyataan dan pilihan jawaban menggunakan skala likert empat skala. Hasil data kuesioner tersebut diolah menggunakan perhitungan komputasi program SPSS Versi 23. Pengolahan data dilakukan mulai dari uji validitas dan reliabilitas tiap butir pernyataan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

3.2.2. Pembahasan

3.2.2.1. Kuesioner

Dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dibuat beberapa indikator pernyataan yang mewakili variabel pada EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Daftar pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan dalam Kuesioner

No	Kode	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
			STS	TS	S	SS
<i>1. Content</i>						
1.1	C1	Isi keterangan, informasi dan kegunaan fitur transfer sesuai dengan kebutuhan anda				
1.2	C2	Informasi dan kegunaan fitur cardless (transaksi tanpa kartu) dalam aplikasi mudah dipahami				

No	Kode	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
			STS	TS	S	SS
1.3	C3	Informasi e-statement (laporan transaksi bulanan) rekening pada halaman beranda dalam aplikasi menampilkan riwayat transaksi yang sesuai				
1.4	C4	Tampilan informasi jumlah saldo rekening di halaman beranda pada aplikasi ditampilkan dengan jelas				
2. Accuracy						
2.1	A1	Keterangan pada setiap fitur-fitur dalam halaman Beranda sudah benar dan akurat				
2.2	A2	Saat klik fitur transfer pada halaman beranda Anda, aplikasi akan menampilkan halaman transfer yang sesuai dengan fungsi fiturnya.				
2.3	A3	Pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda				
3. Format						
3.1	F1	Tampilan fitur-fitur (keseluruhan) yang terdapat pada aplikasi MyBCA memiliki warna yang menarik dan bagus dilihat				
3.1	F2	Tampilan fitur-fitur pada halaman beranda mempunyai struktur menu, tombol dan keterangan yang mudah dipahami				
4. Ease of Use						
4.1	E1	Proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan				
4.2	E2	Proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan				

No	Kode	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
			STS	TS	S	SS
4.3	E3	Aplikasi mudah diakses darimanapun dan kapanpun				
5. Timeliness						
5.1	T1	Setelah melakukan transaksi pembayaran atau transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya				
5.2	T2	Aplikasi MyBCA selalu menampilkan pemberitahuan saat terdapat pembaruan versi pada aplikasi				

Sumber: Diolah sendiri

3.2.2.2. Hasil Responden

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 310 responden dengan kriteria merupakan pengguna aplikasi MyBCA. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan cara menyebar kuesioner via Whatsapp, Telegram, dan pesan. Rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Jumlah Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebar	310
Kuesioner yang kembali	300
Kuesioner yang digunakan	292

Sumber: Diolah sendiri

3.2.2.3. Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dengan menggunakan SPSS versi 23. Jika r -hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r -tabel, maka item/variabel tersebut dikatakan valid. Sebaliknya jika r -hitung lebih kecil dari r -tabel, maka item/variabel dinyatakan tidak valid. Hasil *output* menggunakan SPSS versi 23 dapat dilihat pada gambar 3.2 bagian *Corrected Item-Total Correlation*.

Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
C1	48.78	13.519	.706
C2	48.88	13.281	.647
C3	48.74	13.824	.690
C4	48.82	13.361	.685
A1	48.94	12.887	.725
A2	48.74	13.879	.665
A3	48.71	14.291	.570
F1	48.92	13.025	.655
F2	48.98	13.000	.664
E1	49.37	12.962	.401
E2	48.83	13.382	.581
E3	48.73	14.035	.625
T1	48.71	14.310	.548
T2	49.01	13.168	.526

Sumber: SPSS

Gambar 3. 2 Hasil Output Corrected Item-Total Correlation

Berikut hasil pengujian dari tiap-tiap pernyataan dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	r-tabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Content	C1	0.115	0.706	Valid
	C2	0.115	0.647	Valid
	C3	0.115	0.690	Valid
	C4	0.115	0.685	Valid
Accuracy	A1	0.115	0.725	Valid
	A2	0.115	0.665	Valid
	A3	0.115	0.570	Valid
Format	F1	0.115	0.655	Valid
	F2	0.115	0.664	Valid
Ease of Use	E1	0.115	0.401	Valid
	E2	0.115	0.581	Valid
	E3	0.115	0.625	Valid
Timeliness	T1	0.115	0.548	Valid
	T2	0.115	0.526	Valid

Sumber: Diolah sendiri

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari masing-masing pernyataan memiliki r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,115), maka dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan tersebut valid.

3.2.2.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui bahwa dalam suatu kuesioner sejauh mana hasil pernyataan atau pertanyaannya tetap konsisten dan dapat dipercaya. Kuesioner dikatakan reliabel apabila *crobanch alpha* suatu variabel lebih besar dari 0,6. Sebaliknya jika nilai *crobanch alpha* suatu variabel lebih kecil dari 0.6 maka indikator tersebut dinyatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 23 pada gambar 3.3.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	14

Sumber: SPSS

Gambar 3.3 Reliability Statistics

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	48.78	13.519	.706	.885
C2	48.88	13.281	.647	.887
C3	48.74	13.824	.690	.887
C4	48.82	13.361	.685	.885
A1	48.94	12.887	.725	.883
A2	48.74	13.879	.665	.888
A3	48.71	14.291	.570	.892
F1	48.92	13.025	.655	.886
F2	48.98	13.000	.664	.886
E1	49.37	12.962	.401	.908
E2	48.83	13.382	.581	.890
E3	48.73	14.035	.625	.890
T1	48.71	14.310	.548	.892
T2	49.01	13.168	.526	.893

Sumber: SPSS

Gambar 3.4 Item Total Statistics - Cronbach's Alpha

Hasil rekapitulasi reliabilitas semua item/variabel yang telah dihitung menggunakan alat bantu perhitungan SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Hasil Rekapitulasi Reliabilitas

Variabel	Kode	Crobach's Alpha		Keterangan
		Standar	Hasil	
Content	C1	0.60	0.885	Sangat Reliabel
	C2	0.60	0.887	Sangat Reliabel
	C3	0.60	0.887	Sangat Reliabel
	C4	0.60	0.885	Sangat Reliabel
Accuracy	A1	0.60	0.883	Sangat Reliabel
	A2	0.60	0.888	Sangat Reliabel
	A3	0.60	0.892	Sangat Reliabel
Format	F1	0.60	0.886	Sangat Reliabel
	F2	0.60	0.886	Sangat Reliabel
Ease of Use	E1	0.60	0.908	Sangat Reliabel
	E2	0.60	0.890	Sangat Reliabel
	E3	0.60	0.890	Sangat Reliabel
Timeliness	T1	0.60	0.892	Sangat Reliabel
	T2	0.60	0.893	Sangat Reliabel

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan pengujian reliabilitas terhadap jawaban responden pada 14 item pernyataan dalam kuesioner, dinyatakan sangat reliabel karena semua item pernyataan memiliki nilai *Crobach's Alpha* lebih besar dari batas minimum koefisien relasi sebesar 0,60.

3.2.2.5. Distribusi Variabel *Content*

Hasil analisis data pada distribusi variabel *content* dapat dilihat pada tabel 3.5.

Tabel 3. 5 Distribusi Variabel *Content*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Content</i>					
1	Isi keterangan, informasi dan kegunaan fitur transfer sesuai dengan kebutuhan anda	0	0	45	247
		0.00%	0.00%	15.41%	84.59%
2	Informasi dan kegunaan fitur cardless (transaksi tanpa kartu) dalam aplikasi mudah dipahami	0	0	74	218
		0.00%	0.00%	25.34%	74.66%
3	Informasi e-statement (laporan transaksi bulanan) rekening pada halaman beranda dalam aplikasi menampilkan riwayat transaksi yang sesuai	0	0	32	260
		0.00%	0.00%	10.96%	89.04%
4	Tampilan informasi jumlah saldo rekening di halaman beranda pada aplikasi ditampilkan dengan jelas	0	1	53	238
		0.00%	0.34%	18.15%	81.51%

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *content* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 84,59%, S (Setuju) adalah 15,64%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju isi keterangan, informasi dan kegunaan fitur transfer sesuai dengan kebutuhan anda (pengguna).

2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 74,66%, S (Setuju) adalah 25,34%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju informasi dan kegunaan fitur cardless (transaksi tanpa kartu) dalam aplikasi mudah dipahami.
3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 89,04%, S (Setuju) adalah 10,96%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju informasi e-statement (laporan transaksi bulanan) rekening pada halaman beranda dalam aplikasi menampilkan riwayat transaksi yang sesuai.
4. Pada pernyataan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 81,51%, S (Setuju) adalah 18,15%, TS (Tidak Setuju) adalah 0,34% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tampilan informasi jumlah saldo rekening di halaman beranda pada aplikasi ditampilkan dengan jelas.

3.2.2.6. Distribusi Variabel *Accuracy*

Hasil analisis data pada distribusi variabel *accuracy* dapat dilihat pada tabel 3.6.

Tabel 3. 6 Distribusi Variabel *Accuracy*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Accuracy</i>					
1	Keterangan pada setiap fitur-fitur dalam halaman Beranda sudah benar dan akurat	0	0	92	200
		0.00%	0.00%	31.51%	68.49%
2	Saat klik fitur transfer pada halaman beranda Anda, aplikasi akan menampilkan halaman transfer yang sesuai dengan fungsi fiturnya.	0	0	32	260
		0.00%	0.00%	10.96%	89.04%
3	Pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda	0	0	23	269
		0.00%	0.00%	7.88%	92.12%

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *accuracy* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 68,48%, S (Setuju) adalah 31,51%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju keterangan pada setiap fitur-fitur dalam halaman Beranda sudah benar dan akurat.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 89,04%, S (Setuju) adalah 10,96%, TS (Tidak

Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju saat klik fitur transfer pada halaman beranda anda (pengguna), aplikasi akan menampilkan halaman transfer yang sesuai dengan fungsi fiturnya.

3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 92,12%, S (Setuju) adalah 7,88%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda.

3.2.2.7. Distribusi Variabel Format

Hasil analisis data pada distribusi variabel format dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3. 7 Distribusi Variabel Format

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Format					
1	Tampilan fitur-fitur (keseluruhan) yang terdapat pada aplikasi MyBCA memiliki warna yang menarik dan bagus dilihat	0 0.00%	3 1.03%	81 27.74%	208 71.23%
2	Tampilan fitur-fitur pada halaman beranda mempunyai struktur menu, tombol dan keterangan yang mudah dipahami	0 0.00%	0 0.00%	104 35.62%	188 64.38%

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel format dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 71,23%, S (Setuju) adalah 27,74%, TS (Tidak Setuju) adalah 1,03% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tampilan fitur-fitur (keseluruhan) yang terdapat pada aplikasi MyBCA memiliki warna yang menarik dan bagus dilihat.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 64,38%, S (Setuju) adalah 35,62%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju tampilan fitur-fitur pada halaman beranda mempunyai struktur menu, tombol dan keterangan yang mudah dipahami.

3.2.2.9. Distribusi Variabel *Ease of Use*

Hasil analisis data pada distribusi variabel *ease of use* dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3. 8 Distribusi Variabel *Ease of Use*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Ease of Use</i>					
1	Proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan	7	25	146	114
		2.40%	8.56%	50.00%	39.04%
2	Aplikasi mudah dioperasikan	2	1	50	239
		0.68%	0.34%	17.12%	81.85%
3	Aplikasi mudah diakses darimanapun dan kapanpun	0	0	29	263
		0.00%	0.00%	9.93%	90.07%

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Ease of Use* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 39,04%, S (Setuju) adalah 50%, TS (Tidak Setuju) adalah 8,56% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 2.4%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan.
2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 81,85%, S (Setuju) adalah 17,12%, TS (Tidak Setuju) adalah 0,34% dan STS (Sangat Tidak Setuju)

adalah 0,68%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju aplikasi mudah dioperasikan.

3. Pada pernyataan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 90,07%, S (Setuju) adalah 9,93%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju aplikasi mudah diakses darimanapun dan kapanpun.

3.2.2.10. Distribusi Variabel *Timeliness*

Hasil analisis data pada distribusi variabel *timeliness* dapat dilihat pada tabel 3.9.

Tabel 3. 9 Distribusi Variabel *Timeliness*

No	Pernyataan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Timeliness</i>					
1	Setelah melakukan transaksi pembayaran atau transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya	0	0	24	268
		0.00%	0.00%	8.22%	91.78%
2	Aplikasi MyBCA selalu menampilkan pemberitahuan saat terdapat pembaruan versi pada aplikasi	0	8	97	187
		0.00%	2.74%	33.22%	64.04%

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pernyataan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 91,78%, S (Setuju) adalah 8,22%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%.

Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju setelah melakukan transaksi pembayaran atau transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya.

2. Pada pernyataan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 64,04%, S (Setuju) adalah 33,22%, TS (Tidak Setuju) adalah 2,74% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju aplikasi MyBCA selalu menampilkan pemberitahuan saat terdapat pembaruan versi pada aplikasi.

3.2.2.11. Interpretasi Nilai

Berdasarkan hasil penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing variabel dalam kuesioner didapatkan hasil pada tabel 3.10.

Tabel 3. 10 Hasil Kepuasan Pengguna

Variabel	Kode	Pernyataan	Nilai	Keterangan
Content	C1	Isi keterangan, informasi dan kegunaan fitur transfer sesuai dengan kebutuhan anda	96,48%	Sangat Kuat
	C2	Informasi dan kegunaan fitur cardless (transaksi tanpa kartu) dalam aplikasi mudah dipahami	93,99%	Sangat Kuat
	C3	Informasi e-statement (laporan transaksi bulanan) rekening pada halaman beranda dalam aplikasi menampilkan riwayat transaksi yang sesuai	97,59%	Sangat Kuat
	C4	Tampilan informasi jumlah saldo rekening di halaman beranda pada aplikasi ditampilkan dengan jelas	95,62%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Pernyataan	Nilai	Keterangan
Accuracy	A1	Keterangan pada setiap fitur-fitur dalam halaman Beranda sudah benar dan akurat	92,44%	Sangat Kuat
	A2	Saat klik fitur transfer pada halaman beranda Anda, aplikasi akan menampilkan halaman transfer yang sesuai dengan fungsi fiturnya.	97,59%	Sangat Kuat
	A3	Pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda	98,37%	Sangat Kuat
Format	F1	Tampilan fitur-fitur (keseluruhan) yang terdapat pada aplikasi MyBCA memiliki warna yang menarik dan bagus dilihat	92,87%	Sangat Kuat
	F2	Tampilan fitur-fitur pada halaman beranda mempunyai struktur menu, tombol dan keterangan yang mudah dipahami	91,41%	Sangat Kuat
Ease of Use	E1	Proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan	81,70%	Sangat Kuat
	E2	Aplikasi mudah dioperasikan	95,36%	Sangat Kuat
	E3	Aplikasi mudah diakses darimanapun dan kapanpun	97,85%	Sangat Kuat
Timeliness	T1	Setelah melakukan transaksi pembayaran atau transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya	98,28%	Sangat Kuat
	T2	Aplikasi MyBCA selalu menampilkan pemberitahuan saat terdapat pembaruan versi pada aplikasi	90,64%	Sangat Kuat

Sumber: Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel 3.1 hasil kepuasan pengguna aplikasi MyBCA dengan keterangan sebagai berikut:

1. Variabel *Content* pada indikator C3 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 97,59%, dengan interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan bahwa

informasi e-statement (laporan transaksi bulanan) rekening pada halaman beranda dalam aplikasi menampilkan riwayat transaksi yang sesuai

2. Variabel *Accuracy* pada indikator A3 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 98,37%, dengan interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan bahwa pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda
3. Variabel *Format* pada indikator F1 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 92,87%, dengan interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan bahwa tampilan fitur-fitur (keseluruhan) yang terdapat pada aplikasi MyBCA memiliki warna yang menarik dan bagus dilihat.
4. Variabel *Ease of Use* pada indikator E3 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 97,85%, dengan interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan bahwa aplikasi mudah diakses darimanapun dan kapanpun.
5. Variabel *Timeliness* pada indikator T1 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 98,28%, dengan interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan bahwa setelah melakukan transaksi pembayaran atau

transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya.

Rata-rata hasil penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna per variabel dilihat pada tabel 3.11.

Tabel 3. 11 Rata-Rata Kepuasan Pengguna Per Variabel

Variabel	Rata-Rata Nilai
Content	95.92%
Accuracy	96.13%
Format	92.14%
Ease of Use	91.64%
Timeliness	94.46%

Berdasarkan hasil tabel 3.11 diketahui bahwa pada variabel *accuracy* memiliki rata-rata nilai tertinggi sebesar 96,13% yang artinya item pernyataan pada kuesioner sistem menghasilkan *output* yang sesuai. Sedangkan rata-rata nilai terendah yaitu variabel *ease of use* sebesar 91,64%.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap aplikasi MyBCA. Didapatkan hasil distribusi dari jawaban responden terhadap item pernyataan kuesioner yang peneliti berikan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* bahwa pengguna menilai aplikasi MyBCA telah sesuai dengan kegunaan dan kebutuhannya. Dari hasil nilai interpretasi terdapat dua item dengan nilai tertinggi pada variabel *accuracy* A3 dengan indikator “Pada saat masuk ke aplikasi setelah memasukkan BCA ID dan password yang benar aplikasi MyBCA akan menampilkan halaman beranda” yang bernilai 98,37% dan variabel *timeliness* T1 “Setelah melakukan transaksi pembayaran atau transfer, aplikasi akan menampilkan pemberitahuan pembayaran berhasil beserta detail transaksinya” yang bernilai 98,28%. Namun terdapat satu item dengan nilai interpretasi terendah pada variabel *ease of use* E1 dengan indikator pernyataan “Proses registrasi BCA ID baru pada aplikasi sangat mudah dilakukan” yang bernilai 81,70%. Hal ini berarti pengguna aplikasi berharap kedepannya untuk proses registrasi BCA ID baru dapat lebih cepat dan tidak terkendala.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil pengujian pada aplikasi MyBCA pada BCA KCP Lemabang Palembang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan kedepannya diharapkan dapat mengembangkan aplikasi menjadi lebih baik lagi serta mempermudah pengguna dalam proses registrasi tetapi tetap dengan tingkat keamanan yang kuat.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kepuasan atau kualitas yang lainnya sebagai bahan pembanding serta perbaikan untuk mengembangkan aplikasi MyBCA di BCA KCP Lembang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, R. N., & Hidayat, A. M. 2018. *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Honda Beat di Kota Bandung Tahun 2017*. E-Proceeding of Applied Science Vol. 4, No 1. ISSN: 2442-5826.
- Arieska, P. K., & Herdiani, N. 2018. *Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif*. Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang, Statistika, Vol. 6, No. 2. November 2018.
- Athur, G. T. A. 2019. *Analisis dan Rekomendasi Sistem E Tilang SITS Dishub Kota Surabaya Menggunakan Frameword ISO 25010*. Surabaya. UIN Sunan Ampel. Vol.1 No. 02.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ikhsan, A., Najib, M., & Ulum, F. 2020. *Sistem Infromasi Geografis Toko Distro Berdasarkan Rating Kota Bandar Lampung Berbasis Web*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI), Vol. 1, No. 2.
- Prasanti, D. & Indriani, S. S. 2018. *Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Sistem E-Health Alodokter.com*. Jurnal Socioteknologi, Vol. 17, No 1.
- Putera, W. A., & Candiasa, I. M. 2021. *Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method*. *Journal Physics: Conference Series*. Vol. 1810, No 1.
- Santoso, Singgih. 2020. *Menguasai SPSS Versi 25*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, A. 2020. *Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekian Indonesia.

- Siregar, H. F., Siregar, Y. H., & Melani, M. 2018. *Perancangan Aplikasi Komik Hadist Barbasis Multimedia*. Jurnal Teknologi Informasi, Vol. 2 No. 2.
- Sugandi. M. A., Halim. R. M. N. 2020. *Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma*. Jurnal Sistem Informasi, Vol. 9, No. 1.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung.
- Supriadi, I. 2020. *Metode Riset Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A. 2019. *Analisis Preferensi masyarakat dalam pengelolaan ekosistem mangrove di pesisir pantai kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Spasial Vol. 6, No. 2.

DAFTAR LAMPIRAN