

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF M-BMT AL-ITTIFAQIAH INDRALAYA APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION MODEL

ABSTRACT

There are obstacles in the application of the AL-ITTIFAQIAH M-BMT Application when viewed in terms of user satisfaction with this application service it is not yet known because the BMT Al-Ittifaqiah Islamic Boarding School has never measured user satisfaction with the application. To avoid rejection of the application, it is important to carry out an analysis to see the satisfaction of the user with the application. This study aims to analyze the AL-ITTIFAQIAH M-BMT Application using the EUCS model in terms of five factors including: Content, Accuracy, Format, Userfriendliness, and Timing Using a questionnaire distributed to 85 employees. The results of this study stated that the users of the M-BMT AL-ITTIFAQIAH application were satisfied because it was seen from the Content variable that 63.33% said they were satisfied, the Accuracy variable 78.01% said they were satisfied, the Format variable 70.55% said they were satisfied , the Ease of Use variable of 75.55% stated satisfaction and the Timeliness variable of 74.28% stated satisfaction. The calculation of the frequency distribution for all variables is stated: STP is 1%, TP is 7%, CP is 36%, P is 39% and SP is 16%. When viewed from the percentage of the overall level of user satisfaction in the AL-ITTIFAQIAH M-BMT Application, it indicates that the AL-ITTIFAQIAH M-BMT Application has met user expectations because the largest percentage of 39% is satisfied. The author provides input to the BMT Al-Ittifaqiah Indralaya Islamic Boarding School in an effort to increase satisfaction from users of the AL-ITTIFAQIAH M-BMT application so that it fits what is expected by users, as follows: The results of this study can be applied to develop applications so that they are better, especially in variable content (contents) that must be considered so that it can be in accordance with the expected user.

Keywords: User Satisfaction, M-BMT Application, EUCS

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BMT AL-ITTIFAQIAH INDRALAYA MENGGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION*

ABSTRAK

Terdapat kendala dalam penerapan Aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH jika dilihat dari segi kepuasan pengguna pada layanan aplikasi ini belum diketahui karena pihak BMT Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah belum pernah melakukan pengukuran tentang kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap aplikasi maka penting melakukan analisis untuk melihat kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH menggunakan model EUCS dilihat dari lima faktor antara lain: Content, Accuracy, Format, Userfriendliness, dan Timing Dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 85 pegawai. Untuk hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengguna aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH sudah merasa puas karena dilihat dari variabel *Content* sebesar 63,33% menyatakan puas, variabel *Accuracy* sebesar 78,01% menyatakan puas, variabel *Format* sebesar 70,55% menyatakan puas, variabel *Ease of Use* sebesar 75,55% menyatakan puas dan variabel *Timeliness* sebesar 74,28% menyatakan puas. Adapun perhitungan distribusi frekuensi pada keseluruhan variabel dinyatakan: STP sebesar 1%, TP sebesar 7%, CP sebesar 36%, P sebesar 39% dan SP sebesar 16%. Jika dilihat dari persentase tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan pada Aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH mengindikasikan bahwa Aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH sudah memenuhi harapan pengguna karena persentase terbesar 39% yaitu merasa puas. Penulis memberikan masukan kepada pihak BMT Pondok Pesantren Al-Ittifaqiah Indralaya dalam upaya meningkatkan kepuasan dari pengguna aplikasi M-BMT AL-ITTIFAQIAH agar sesuai apa yang diharapkan oleh pengguna, sebagai berikut: Hasil penelitian ini dapat diterapkan untuk dilakukan mengembangkan Aplikasi agar lebih baik terutama pada variabel *content* (isi) yang harus diperhatikan agar bisa sesuai dengan diharapkan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi M-BMT, EUCS

