

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BAKAMLA MESSENGER MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Hozairi ¹, Luqmanul Hakiem ², Masdukil Makruf ³

^{1,2,3} Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Islam Madura
dr.hozairi@gmail.com

ABSTRAK

Badan Keamanan Laut Republik Indonesia (BAKAMLA RI) memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan di perairan wilayah Indonesia. Salah satu alat komunikasi yang digunakan BAKAMLA adalah Bakamla Messenger. Bakamla Messenger dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan komunikasi BAKAMLA dalam menjalankan tugasnya. Bakamla Messenger baru dikembangkan, oleh karena itu membutuhkan analisis untuk mengukur kinerja aplikasi melalui tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif melalui survei dan dirancang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* atau yang lebih dikenal dengan singkatan EUCS dengan menerapkan kelima standar variabel dimensinya yaitu (*Content, Accuracy, Format, Ease of use, Timeliness*). Proses pengumpulan data untuk penelitian ini melalui penyebaran survei yang telah dirancang sebelumnya menggunakan metode EUCS dan disebarluaskan melalui google form. Responden yang dipilih untuk mengisi survei yaitu pengguna Bakamla Messenger. Dengan total 50 responden, adapun hasil perhitungan rata-rata persentase variabel *Content* 86%, *Accuracy* 88%, *Format* 86%, *Ease of use* 88%, dan *Timeliness* 87% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi dengan nilai rata-rata persentase melebihi 75% hal ini mendapatkan kesimpulan untuk mayoritas responden menjawab sangat puas. Karena pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada Bakamla Messenger membuahkan hasil pengukuran yang positif, maka dapat dianggap akan berdampak positif pada kinerja operasional BAKAMLA dalam menggunakan Bakamla Messenger.

Keyword : *Kepuasan Pengguna, Bakamla Messenger, EUCS*

1. PENDAHULUAN

Badan Keamanan Laut Republik Indonesia (BAKAMLA RI) memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan di perairan wilayah Indonesia [1]. Sistem komunikasi yang kuat dan aman diperlukan BAKAMLA untuk membantu personel dan unit kerja berkoordinasi satu sama lain. Aplikasi Bakamla Messenger adalah aplikasi chatting yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan BAKAMLA. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bakamla Messenger merupakan faktor penting untuk mengukur kinerja aplikasi. Jika pengguna puas terhadap kinerja aplikasi, hal ini membuat pengguna lebih termotivasi untuk menggunakannya secara aktif dan optimal, yang akan berdampak positif pada kinerja BAKAMLA dalam menyelesaikan tugas – tugasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Bakamla Messenger dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS menganalisis sistem berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna [2]. Metode ini telah digunakan dalam beberapa penelitian sebelumnya untuk mengukur kepuasan pengguna dengan aplikasi [3]. Spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor – faktor tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bakamla Messenger.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan riset mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bakamla Messenger. Topik yang relevan

dengan penelitian ini yaitu yang mengulas tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bakamla Messenger menggunakan metode PIECES dengan hasil akhir yang menyatakan bahwa variabel kinerja, informasi data, dan ekonomi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [4]. Selain itu, metode User Experiences Questionnaire (UEQ) juga memiliki peran penting yang sama dengan metode PIECES dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna pada variabel pragmatic quality [5]. Pada metode EUCS sendiri memiliki hasil penelitian yang beragam dari beberapa aspek dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti aspek konten, format, kecepatan, ease of use dan timeliness [6][7][8][9]. Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas dapat disintesis bahwa penggunaan metode dan data yang berbeda sesuai tingkat kebutuhan pengguna aplikasi, maka tingkat hasil kepuasan pengguna yang diperoleh juga akan berbeda.

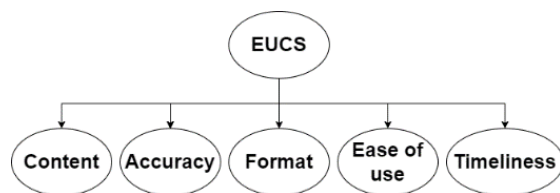
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna Bakamla Messenger. Kuesioner dirancang berdasarkan lima dimensi EUCS yaitu *Content* (Konten), *Accuracy* (Akurasi), *Format*, *Easy of use* (Kemudahan Pengguna), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) [6]. Data yang dikumpulkan diinterpretasikan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif berfungsi untuk meringkas dan mendeskripsikan karakteristik

kumpulan data, sedangkan statistik inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk menganalisis kepuasan pengguna untuk mendukung pengembangan aplikasi Bakamla Messenger. Penelitian ini memberikan hasil berupa informasi tentang kebutuhan dan ekspektasi pengguna terhadap kinerja aplikasi Bakamla Messenger. Tentunya dengan kepuasan pengguna yang tinggi terhadap aplikasi Bakamla Messenger akan memberikan dampak positif bagi penggunaan aplikasi Bakamla Messenger sebagai media informasi dan komunikasi pengamanan laut Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

End user computing satisfaction (EUCS) merupakan alat alternatif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir. metode ini membandingkan apa yang diharapkan tentang aplikasi. EUCS merupakan evaluasi umum pengguna Menurut Doll dan Torkzadeh variabel yang menjadi acuan umum untuk digunakan pada metode EUCS yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness [10]. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh [11] bahwa variabel EUCS membantu untuk menganalisa variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 1. Model variabel EUCS

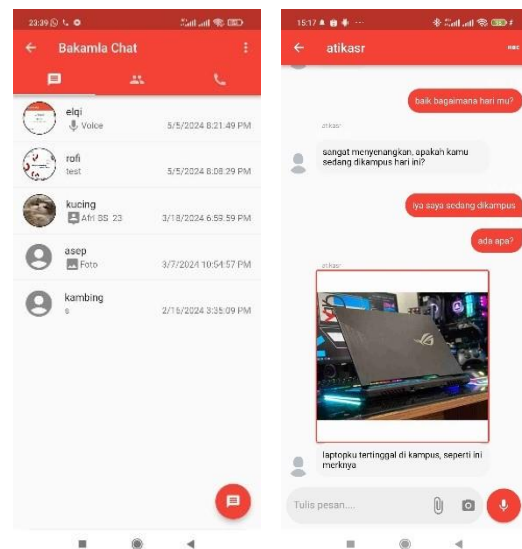
Content merupakan variabel kepuasan pengguna yang mengacu pada isi informasi kebutuhan pengguna. Accuracy adalah variabel yang mengukur keakuratan data saat proses input dan output. Format merupakan variabel tingkat kepuasan pengguna yang didasarkan pada tampilan sistem yang mudah digunakan. Ease of use merupakan variabel yang didasarkan pada kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi. Timeliness merupakan variable yang mengacu pada ketepatan dan kecepatan waktu dari sistem. Berikut ini disajikan beberapa gambar tampilan aplikasi Bakamla Messenger untuk membantu memvisualisasikan setiap variabel.



Gambar 2. Fitur Aplikasi Bakamla Messenger

Berdasarkan Gambar 2 terdapat berbagai fitur Bakamla Messenger berikut penjelasannya:

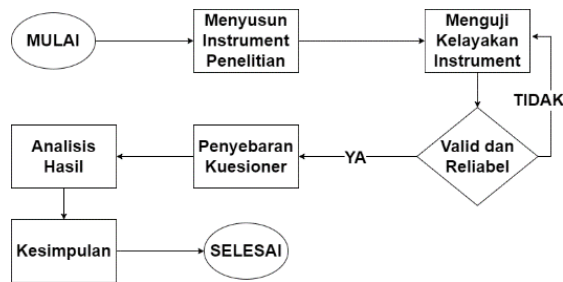
- One-to-one: merupakan fitur untuk melakukan pertukaran pesan dengan 1 user.
- Group chat: merupakan fitur untuk melakukan pertukaran pesan lebih dari 1 user.
- Real-time notification: merupakan fitur penerimaan notifikasi secara realtime.
- Voice call: merupakan fitur panggilan suara secara realtime yang dilakukan antar user.
- Video call: merupakan fitur panggilan video secara realtime yang dilakukan antar user.
- Encryption: adalah fitur untuk mengenkripsi data obrolan agar data tersimpan dengan aman dan menghindari akan kebocoran data [12].



Gambar 3. Tampilan Aplikasi Bakamla Messenger

Pada Gambar 3, kita dapat melihat antarmuka dari aplikasi Bakamla Messenger yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi aman di lingkungan maritim. Berdasarkan Gambar 3, gambar yang pertama merupakan gambar tampilan awal ketika aplikasi dibuka yang memiliki fungsi menampilkan data chat dan gambar ke dua merupakan tampilan chat untuk melakukan pertukaran pesan.

3. METODE PENELITIAN



Gambar 4. Alur Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif [13] dan kuantitatif untuk mengukur kepuasan

pengguna aplikasi Bakamla Messenger. Data yang digunakan bersumber dari hasil kuesioner google formulir dengan jumlah 50 responden [14]. Kuesioner bersifat tertutup dengan alternatif jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun tahapan penelitian yang sesuai pada Gambar 5.

3.1. Menyusun Instrument Penelitian

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan variabel EUCS terdiri dari Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness. Berikut merupakan rancangan kuesioner menggunakan metode EUCS pada Tabel 1.

Tabel 1. Rancangan Kuesioner Metode EUCS

Variabel	Label	Pertanyaan
Content	C1	Fitur-fitur chatting (seperti pengiriman gambar, video dan file) sangat lengkap pada aplikasi Bakamla Messenger ?
	C2	Kualitas gambar, video dan file yang diterima memiliki kualitas yang baik ?
	C3	Kualitas audio yang diterima pada panggilan suara memiliki kualitas yang baik ?
	C4	Kualitas video yang diterima pada panggilan video memiliki kualitas yang baik ?
	C5	Penyimpanan dan pengelolaan data sangat efisien pada aplikasi Bakamla Messenger ?
Accuracy	A1	Tingkat akurasi pencarian kontak pada aplikasi Bakamla Messenger sangat akurat ?
	A2	Titik koordinat pesan lokasi yang dikirim atau diterima sangat akurat ?
	A3	Pesan yang diterima sesuai dengan yang dikirimkan oleh pengguna lain ?
Format	F1	Penggunaan warna dan font dalam aplikasi Bakamla Messenger sangat baik ?
	F2	Tampilan pengelompokan jenis pesan(text,audio,media, file) didalam obrolan sangat membantu ?
	F3	Tampilan saat melakukan panggilan(suara dan video) dalam aplikasi Bakamla Messenger sangat baik ?
	F4	Pesan yang ditampilkan pada pengguna merupakan pesan dengan format asli (bukan enkripsi) ?
Ease of use	E1	Fitur untuk mengirimkan pesan mudah ditemukan pada aplikasi Bakamla Messenger ?
	E2	Fitur dan menu mudah dinavigasikan oleh pengguna [15] aplikasi Bakamla Messenger ?
	E3	Fitur untuk mencari dan menambahkan kontak mudah digunakan?
	E4	Aplikasi Bakamla Messenger mudah dipelajari oleh pengguna ?
Timeliness	T1	Aplikasi Bakamla Messenger memiliki proses pengiriman pesan yang cepat ?
	T2	Notifikasi pemberitahuan pesan masuk sangat cepat diterima ?
	T3	Aplikasi Bakamla Messenger sangat cepat dalam merespon perintah anda (seperti membuka chat, mengirim pesan atau saat memuat data) ?
	T4	Aplikasi Bakamla Messenger memiliki proses memuat riwayat pesan yang sangat cepat ?
	T5	Aplikasi Bakamla Messenger sangat cepat dalam mengirim dan menerima file media (gambar, video, dokumen) ?

Pada penilaian pengukuran, bobot yang digunakan dalam mengukur jawaban responden yaitu berdasarkan pada penilaian skala likert [16]. Bobot penilaian skala likert dicantumkan pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Penilaian skala likert

Kriteria	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu -Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.2. Menguji Kelayakan Instrument Penelitian

Sebelum menggunakan kuesioner yang telah dirancang, validitas dan reliabilitas harus diuji. Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan

setiap pertanyaan valid [17]. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa konsisten pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen. Pengujian kelayakan menggunakan tools SPSS [18] versi 29. Pengujian validitas menggunakan tingkat keakurasian instrumen 95% (0.95) untuk signifikan dan error 5% (0.05). Apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka instrumen dinyatakan valid [19] yang artinya indikator tersebut sudah memenuhi syarat yang diperlukan dalam penelitian [20]. Untuk mencari nilai r tabel menggunakan perhitungan jumlah total responden dikurangi 2, dikarenakan total responden pengujian instrument ini 50 maka nilai r tabel yaitu 0.278.

Tabel 3. Hasil uji validitas kuesioner

Variabel	Label	R hitung	R tabel	Hasil
Content	C1	0.400	0.278	Valid
	C2	0.355	0.278	Valid
	C3	0.501	0.278	Valid
	C4	0.512	0.278	Valid
	C5	0.329	0.278	Valid
Accuracy	A1	0.371	0.278	Valid
	A2	0.560	0.278	Valid
	A3	0.421	0.278	Valid
Format	F1	0.386	0.278	Valid
	F2	0.462	0.278	Valid
	F3	0.356	0.278	Valid
	F4	0.410	0.278	Valid
Ease of use	E1	0.482	0.278	Valid
	E2	0.500	0.278	Valid
	E3	0.325	0.278	Valid
	E4	0.451	0.278	Valid
Timeliness	T1	0.308	0.278	Valid
	T2	0.297	0.278	Valid
	T3	0.501	0.278	Valid
	T4	0.387	0.278	Valid
	T5	0.439	0.278	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai r hitung $> r$ table, artinya semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dinyatakan valid. Adapun pengujian reliabilitas pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Alpha	N of Item
0.760	21

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4 nilai α yang diperoleh dari SPSS adalah sebesar 0.760. Jika nilai $\alpha \geq 0.6$, maka instrumen yang dibuat peneliti layak digunakan dalam penelitiannya.

3.3. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarkan kepada para pengguna aplikasi Bakamla Messenger dengan total jumlah 50 responden.

3.4. Analisis Hasil

Analisis hasil akan mengolah setiap pertanyaan kemudian membuahkan hasil persentase dengan menghitung rata – rata dari tiap pertanyaan, selanjutnya akan ditentukan kriteria dari nilai persentase yang dihasilkan. Berikut ini dicantumkan kriteria tingkat kepuasan pengguna pada Tabel 5.

Tabel 5. Kriteria kepuasan pengguna

Tingkat Persentase	Kriteria
76 – 100	Sangat Puas
51 – 75	Puas
26 – 50	Tidak Puas
0 – 25	Sangat Tidak Puas

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Memuat hasil dan pembahasan tentang penelitian yang dilakukan.

4.1. Analisis Hasil Kuesioner Variabel EUCS

Hasil pengisian kuesioner diinterpretasikan dengan menganalisis statistik mean, missing, median melalui SPSS. Adapun formula rumus untuk mencari nilai mean sebagai berikut:

$$\text{Mean} = \frac{\sum X}{N}$$

$\sum X$ = jumlah semua nilai.

N = jumlah data yang valid (tidak ada nilai yang hilang).

Sedangkan formula untuk menghitung mediannya sebagai berikut :

- Mengurutkan data dari yang terkecil hingga yang terbesar.
- Jika N ganjil formulanya yaitu $N + 1 / 2$
- Jika N genap formulanya yaitu $N / 2$ dan $N / 2 + 1$

Formula diatas mendapatkan hasil seperti berikut ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil analisis statistik kuesioner EUCS

	Valid	Missing	Mean	Persen	Median
C1	50	0	4.38	87	4.00
C2	50	0	4.36	87	4.50
C3	50	0	4.30	86	4.00
C4	50	0	4.28	85	4.00
C5	50	0	4.18	83	4.00
A1	50	0	4.38	87	4.00
A2	50	0	4.08	81	4.00
A3	50	0	4.76	95	5.00
F1	50	0	4.26	85	4.00
F2	50	0	4.40	88	4.00
F3	50	0	4.32	86	4.00
F4	50	0	4.34	86	4.50
E1	50	0	4.52	90	5.00
E2	50	0	4.46	89	5.00
E3	50	0	4.36	87	4.00
E4	50	0	4.44	88	4.50
T1	50	0	4.42	88	4.00
T2	50	0	4.32	86	4.00
T3	50	0	4.30	86	4.00
T4	50	0	4.42	88	5.00
T5	50	0	4.34	86	4.00

Adapun hasil analisis frekuensi berdasarkan skala likert dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil analisis frekuensi bobot skala likert

	STS	TS	RR	S	ST
C1	0	0	0	31	19
C2	0	0	7	18	25
C3	0	0	5	25	20
C4	0	0	7	22	21
C5	0	0	11	19	20
A1	0	0	2	27	21
A2	0	0	12	22	16

	STS	TS	RR	S	ST
A3	0	0	1	10	39
F1	0	0	6	25	19
F2	0	0	4	22	24
F3	0	0	4	26	20
F4	0	0	8	17	25
E1	0	0	3	18	29
E2	0	0	3	21	26
E3	0	0	3	26	21
E4	0	0	3	22	25
T1	0	0	2	25	23
T2	0	0	4	26	20
T3	0	0	5	25	20
T4	0	0	5	19	26
T5	0	1	5	20	24

Sebanyak 50 orang telah mengisi kuesioner berdasarkan Tabel 6. Secara umum hasil statistik menunjukkan bahwa nilai mean variabel rata-rata lebih dari 4.36, yang menunjukkan bahwa lebih dari 87% responden berkategori sangat puas.

4.2. Analisis Variabel Content

Variabel konten memiliki indikator 5 indikator yang berkaitan dengan kelengkapan fitur, kualitas gambar, video, audio dan efisiensi penyimpanan. Hasil analisis variabel konten dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil variabel content

Label	Nilai Mean	Persentase	Kriteria
C1	4.38	87	Sangat Puas
C2	4.36	87	Sangat Puas
C3	4.30	86	Sangat Puas
C4	4.28	85	Sangat Puas
C5	4.18	83	Sangat Puas
Rata-rata	4.30	86	Sangat Puas

Berdasarkan hasil persentase variabel content di Tabel 8, maka dapat disimpulkan bahwa kelima indikator tersebut tergolong sangat puas dengan rata-rata skor 4.30 dan rata-rata persentase sebesar 86%.

4.3. Analisis Variabel Accuracy

Variabel accuracy memiliki tiga indikator yang berkaitan dengan akurasi pencarian kontak, akurasi titik koordinat, dan kesesuaian pesan yang dikirimkan atau diterima. Hasil analisis variabel accuracy dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil variabel accuracy

Label	Nilai Mean	Persentase	Kriteria
A1	4.38	87	Sangat Puas
A2	4.08	81	Sangat Puas
A3	4.76	95	Sangat Puas
Rata-rata	4.40	88	Sangat Puas

Berdasarkan hasil persentase variabel accuracy di Tabel 9, maka dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator tersebut tergolong sangat puas dengan rata-rata skor 4.40 dan rata-rata persentase sebesar 88%.

4.4. Analisis Variabel Format

Variabel format memiliki empat indikator yang berkaitan dengan format penggunaan warna dan font, pengelompokkan pesan, tampilan panggilan, dan format keaslian pesan. Hasil analisis variabel format dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Hasil analisis variabel format

Label	Nilai Mean	Persentase	Kriteria
F1	4.26	85	Sangat Puas
F2	4.40	88	Sangat Puas
F3	3.32	86	Sangat Puas
F4	4.34	86	Sangat Puas
Rata-rata	4.33	86	Sangat Puas

Berdasarkan hasil persentase variabel format di Tabel 10, maka dapat disimpulkan bahwa keempat indikator tersebut tergolong sangat puas dengan rata-rata skor 4.33 dan rata-rata persentase sebesar 86%.

4.5. Analisis Variabel Ease of use

Variabel ease of use memiliki empat indikator yang berkaitan dengan kemudahan lokasi fitur pengiriman pesan, navigasi fitur dan menu, mencari dan menambahkan kontak serta kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil analisis variabel ease of use dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil analisis variabel ease of use

Label	Nilai Mean	Persentase	Kriteria
E1	4.52	90	Sangat Puas
E2	4.46	89	Sangat Puas
E3	4.36	87	Sangat Puas
E4	4.44	88	Sangat Puas
Rata-rata	4.44	88	Sangat Puas

Berdasarkan hasil persentase variabel ease of use di tabel 11, maka dapat disimpulkan bahwa keempat indikator tersebut tergolong sangat puas dengan rata-rata skor 4.44 dan rata-rata persentase sebesar 88%.

4.6. Analisis Variabel Timeliness

Variabel timeliness memiliki lima indikator yang berkaitan dengan kecepatan proses pengiriman pesan, notifikasi pesan, respon perintah, memuat pesan, dan mengirim serta menerima file media. Hasil analisis variabel timeliness dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil analisis variabel timeliness

Label	Nilai Mean	Persentase	Kriteria
T1	4.42	88	Sangat Puas
T2	4.32	86	Sangat Puas
T3	4.30	86	Sangat Puas
T4	4.42	88	Sangat Puas
T5	4.34	86	Sangat Puas
Rata-rata	4.36	87	Sangat Puas

Berdasarkan hasil persentase variabel *timeliness* di Tabel 12, maka dapat disimpulkan bahwa kedua indikator tersebut tergolong sangat puas dengan rata-rata skor 4.36 dan rata-rata persentase sebesar 87%.

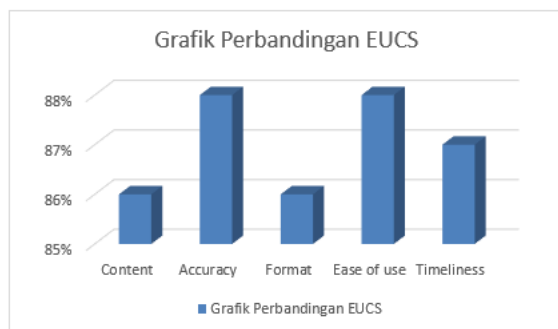
4.7. Analisis Hasil Perbandingan Variabel EUCS

Kepuasan pengguna aplikasi Bakamla Messenger diukur menggunakan metode EUCS. Pada tabel 13 berikut ini disajikan secara detail mengenai perbandingan dari setiap variabel.

Tabel 13. Hasil analisis variabel EUCS

Variabel	Persentase	Kriteria
Content	86	Sangat Puas
Accuracy	88	Sangat Puas
Format	86	Sangat Puas
Ease of use	88	Sangat Puas
Timeliness	87	Sangat Puas

Hasil dari tabel 13 menunjukkan rata rata variabel EUCS adalah sebesar 85% dengan kategori sangat puas. Grafik perbandingan setiap variabel EUCS dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Grafik perbandingan variabel EUCS

Berdasarkan grafik pada gambar 6, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bakamla Messenger tergolong tinggi untuk semua variabel EUCS. Nilai persentase tertinggi adalah untuk variabel Akurasi (88%), diikuti dengan Kemudahan Penggunaan (88%), Ketepatan Waktu (87%), Konten (86%), dan Format (86%). Secara keseluruhan, hasil analisis EUCS menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan aplikasi Bakamla Messenger. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata persentase untuk semua variabel yang melebihi 75%. Meskipun tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi, masih ada ruang untuk peningkatan di masa depan. Beberapa temuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah:

- Memperkaya konten aplikasi dengan informasi yang lebih lengkap dan relevan.
- Meningkatkan akurasi informasi dengan melakukan verifikasi data secara berkala.
- Mempermudah navigasi aplikasi dan menyederhanakan proses penggunaan.

- Mempercepat waktu respons aplikasi untuk memberikan informasi yang lebih cepat.

Diharapkan dengan dilakukannya perbaikan-perbaikan tersebut, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bakamla Messenger akan semakin meningkat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bakamla Messenger menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Berdasarkan analisis metode EUCS, variabel-variabel yang diukur menunjukkan hasil sebagai berikut: *Content* 86%, *Accuracy* 88%, *Format* 86%, *Ease of Use* 88%, dan *Timeliness* 87%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi dengan nilai rata-rata persentase melebihi 75%. Kesimpulannya, mayoritas responden merasa sangat puas dengan aplikasi Bakamla Messenger.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Kurniaty, H. Suryokumoro, and ..., "The Role of Marine Security Agency (BAKAMLA) As Sea and Coast Guards in Indonesian Water Jurisdiction," *Fiat Justitia J. Ilmu* ..., 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/2017>
- [2] M. Ariandi and D. Marsolina, "Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, 2023, [Online]. Available: <http://stmik-budidarma.ac.id/ejurnal/index.php/jurikom/article/view/5819>
- [3] L. Darwati and F. Fitriyani, "Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol.* ..., 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/article/view/10445>
- [4] H. Hozairi, F. Wahyudi, and M. Muhsi, "PENERAPAN PIECES FRAMEWORK UNTUK ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI BAKAMLA MESSENGER," *J. Mnemon.*, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/mnemonic/article/view/6656>
- [5] S. Alim, "User Experience Analysis on Bakamla Messenger Applications Using User Experiences Questionnaire (UEQ)," *IAIC Int. Conf. Ser.*, 2023, [Online]. Available: <https://aptikom-journal.id/conferenceseries/article/view/617>

- [6] S. Suwanti, A. Yudhana, and H. Herman, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. dan Inf.*, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jati/article/view/7581>
- [7] L. W. Aji and I. Kusasih, "Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi LinkAja)," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj.*, 2021, [Online]. Available: <https://jim.usk.ac.id/EKM/article/view/17285>
- [8] M. H. Baqi, R. Setyadi, and ..., "Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *JURIKOM (Jurnal Ris. ...)*, 2022, [Online]. Available: <http://stmik-budidarma.ac.id/ejurnal/index.php/jurikom/article/view/3984>
- [9] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar, and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *J. Sist. Cerdas*, 2023, [Online]. Available: <https://apic.id/jurnal/index.php/jsc/article/view/288>
- [10] Z. Niqotaini and B. Budiman, "Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Sist. J. Sist. Inf.*, 2021, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/1376>
- [11] M. Rizki, K. Khulidatiana, I. Kusmanto, and ..., "Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA," *SITEKIN J. ...*, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14730>
- [12] S. F. R. Salsabila, A. I. Hadiana, and ..., "Penerapan Kriptografi Advanced Encryption Standard (AES) dan Steganografi Spread Spectrum Untuk Mengamankan Pesan Dalam Gambar," *... Informatics ...*, 2023, [Online]. Available: https://ejournal.akademitelkom.ac.id/j_ict/index.php/j_ict/article/view/216
- [13] I. Rusi, "Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website," *J. Sisfokom (Sistem Inf. Dan Komputer)*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom/article/view/1244>
- [14] B. Jordan, A. Triayudi, and B. Rahman, "Analisa Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan End User Computing Satisfaction pada Website Infobengkel," *J. Media Inform. ...*, 2022, [Online]. Available: <http://stmik-budidarma.ac.id/ejurnal/index.php/mib/article/view/3534>
- [15] K. Kartika and M. Labibah, "Analisis Kepuasan Terhadap Rumah Jurnal Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *UNILIB J. Perpust.*, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/28088>
- [16] J. Putra, D. R. Indah, and M. A. Firdaus, "Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Sisfokom (Sistem ...)*, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom/article/view/1575>
- [17] R. Setyadi and M. H. Baqi, "Analysis of The Use of The Bebung Application using End-User Computing Satisfaction Model," *Jurnal Teknologi Informasi dan ...*, 2021, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Resad-Setyadi/publication/354829349_ANALYSIS_OF_THE_USE_OF_THE_BEBUNGE_APPLICATION_USING_END-USER_COMPUTING_SATISFACTION_MODEL/links/614ea6ea522ef665fb5a89a5/ANALYSIS-OF-THE-USE-OF-THE-BEBUNGE-APPLICATION-USING-END-USE
- [18] A. Putranto, A. S. B. Putra, and ..., "Program Pelatihan Analisis Data Menggunakan Aplikasi Spss Dalam Penyusunan Artikel Ilmiah Pada Jurnal Internasional," *... J. J. ...*, 2023, [Online]. Available: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/21244>
- [19] S. Umar, A. Fitriansyah, and ..., "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing ...," *Jurnal Teknologi ...*, 2023, [Online]. Available: <https://pdfs.semanticscholar.org/f6ed/f4788e85200b2700e0af83c3c0324462d0a9.pdf>
- [20] S. Wulandari, "Analisis Kepuasan Dosen di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal terhadap E-Journal (OJS) Sebagai Sumber Informasi Menggunakan Model EUCS," *IQRA J. Perpust. dan Inf.*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/12696>