

Analisis Pengaruh Dimensi EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda

Penulis Pertama ^{a,1,*}, Penulis kedua ^{b,2}, Penulis ketiga ^{b,3}

^a Affiliation Pertama, Alamat, Kota dan Kode Pos, Negara (7pt)

^b Affiliation Kedua, Alamat, Kota dan Kode Pos, Negara (7pt)

^c Affiliation Ketiga, Alamat, Kota dan Kode Pos, Negara (7pt)

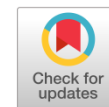
¹ Email Penulis Pertama*; ² Email Penulis Kedua; ³ Email Penulis Ketiga (7pt)

* Penulis Korespondensi

Diterima 25 Februari 2015; Direvisi 8 Maret 2015; Diterima 13 Juni 2015

ABSTRAK

Pertumbuhan transaksi ekonomi digital di Indonesia mendorong persaingan ketat antar penyedia layanan dompet digital, termasuk aplikasi DANA. Kepuasan pengguna menjadi kunci utama untuk mempertahankan relevansi di pasar tekfin tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness terhadap User Satisfaction pengguna DANA melalui kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel 111 responden dan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 51.6%. Secara parsial, variabel Format memiliki pengaruh positif paling dominan. Ditemukan anomali pada variabel Ease of Use yang berpengaruh signifikan negatif, serta variabel Accuracy yang tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini juga mendeteksi gejala heteroskedastisitas pada variabel Content, Format, dan Ease of Use yang mengindikasikan tingginya keragaman persepsi pengguna. Temuan ini memberikan dasar strategis bagi pengembang untuk memprioritaskan antarmuka dan menyeimbangkan kemudahan dengan persepsi keamanan.

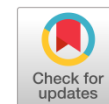


KATA KUNCI

EUCS
Kepuasan Pengguna
DANA; Heteroskedastisitas;
Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

The growth of digital economic transactions in Indonesia encourages tight competition among digital wallet service providers, including the DANA application. User satisfaction is the key to maintaining relevance in the 2025 fintech market. This study aims to evaluate the influence of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness variables on DANA User Satisfaction through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework. The methodology used is quantitative with a sample of 111 respondents and multiple linear regression analysis. The test results show that the model has a coefficient of determination (R^2) of 51.6%. Partially, the Format variable has the most dominant positive influence. Anomalies were found in the Ease of Use variable which had a significant negative effect, and the Accuracy variable which had no



KEYWORD

EUCS
User Satisfaction
DANA
Heteroscedasticity
Multiple Linear Regression

significant effect. This study also detected symptoms of heteroscedasticity in the Content, Format, and Ease of Use variables indicating high diversity of user perceptions. These findings provide a strategic basis for developers to prioritize interfaces and balance ease with security perceptions.



This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) license

1. Pendahuluan

Transformasi teknologi informasi di tahun 2025 telah mengubah paradigma transaksi finansial di Indonesia menjadi ekosistem digital yang masif. Aplikasi DANA hadir sebagai salah satu market leader, namun tingginya angka unduhan tidak menjamin keberlangsungan tanpa kepuasan pengguna yang konsisten. Kepuasan pengguna adalah konstruk psikologis yang membandingkan ekspektasi dengan realita kinerja sistem. Evaluasi ini sering menggunakan instrumen End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dipelopori oleh Doll dan Torkzadeh [1]. Instrumen ini relevan karena meninjau kepuasan dari aspek teknis dan operasional.

Dimensi Accuracy (X3) dalam aplikasi keuangan sering dianggap sebagai pilar utama kepercayaan [2]. Namun, dinamika pengguna saat ini menunjukkan pergeseran prioritas. Penelitian terdahulu oleh Taufiq dkk. [3] pada sistem akademik menemukan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor dominan, sementara studi Aini [4] pada dompet digital menyoroti ketepatan waktu (Timeliness) sebagai faktor krusial. Perbedaan temuan ini (gap penelitian) menjadi dasar penelitian ini untuk menguji ulang variabel-variabel tersebut pada pengguna DANA di era integrasi QRIS global saat ini.

Permasalahan muncul ketika data pengguna menunjukkan variabilitas yang tinggi. Observasi awal mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas pada persepsi pengguna, yang sering diabaikan dalam penelitian sejenis. Selain itu, terdapat indikasi bahwa kemudahan penggunaan (Ease of Use) yang berlebihan justru dapat menurunkan persepsi keamanan pengguna [5]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menguji pengaruh parsial dan simultan dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna DANA, dan (2) Menganalisis implikasi heteroskedastisitas data terhadap model prediksi kepuasan pengguna.

Kajian Literatur Terdahulu (State of the Art)

Penelitian terdahulu oleh Taufiq dkk. (2020) menyoroti bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor dominan dalam sistem informasi akademik. Namun, studi lain pada sektor e-wallet sering kali menempatkan akurasi dan keamanan sebagai prioritas utama. Perbedaan mendasar dalam penelitian ini dibandingkan studi sebelumnya terletak pada temuan anomali perilaku pengguna di tahun 2025, di mana variabel seperti Ease of Use (X4) dan Accuracy (X3) menunjukkan pola pengaruh yang berbeda dari teori konvensional. Hal ini membuka ruang diskusi baru mengenai pergeseran prioritas pengguna dompet digital yang belum terpetakan dalam riset-riset terdahulu.

Pernyataan Kebaruan Ilmiah (Scientific Novelty)

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris dimensi EUCS terhadap aplikasi DANA dengan data terbaru (2025) yang mengungkap fenomena kontradiktif, yakni adanya pengaruh negatif pada variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) dan tidak signifikannya variabel Akurasi (Accuracy). Selain itu, penelitian ini secara transparan membahas implikasi gejala heteroskedastisitas pada variabel Content dan Format sebagai cerminan nyata keragaman profil pengguna digital Indonesia, memberikan wawasan yang lebih realistis dibanding model ideal yang sering mengabaikan varians data lapangan.

Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fenomena data yang ditemukan, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh parsial variabel Content, Format, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA?
2. Apakah terdapat pengaruh simultan dari kelima dimensi EUCS tersebut terhadap kepuasan pengguna di tengah adanya gejala heteroskedastisitas pada sebagian variabel independen?

Tujuan Kajian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis signifikansi pengaruh masing-masing dimensi EUCS (Content, Format, Accuracy, Ease of Use, Timeliness) terhadap kepuasan pengguna DANA.
2. Mengevaluasi kontribusi total (simultan) seluruh variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi variabel mana yang memerlukan perbaikan strategi mengingat adanya respons pengguna yang beragam (heteroskedastisitas) dan arah pengaruh yang negatif pada aspek kemudahan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian Taufiq dkk. [3] pada sistem akademik menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor dominan. Sebaliknya, Aini [4] pada studi dompet digital menemukan bahwa Timeliness lebih krusial dibanding estetika. Perbedaan temuan ini (gap penelitian) menunjukkan inkonsistensi peran dimensi EUCS pada objek berbeda. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis DANA di era integrasi global, di mana faktor keamanan dan visual diprediksi memiliki pola pengaruh yang berbeda.

2.2 Kajian Teori dan Konsep

Landasan teori utama dalam penelitian ini adalah model End-User Computing Satisfaction (EUCS) [1] yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang mendefinisikan kepuasan sebagai opini afektif pengguna terhadap aplikasi spesifik yang mereka gunakan.

2.2.1 Content (Isi Informasi - X1)

Dimensi ini mengukur persepsi pengguna terhadap isi informasi yang disajikan oleh aplikasi DANA. Indikatornya meliputi kelengkapan fitur, kejelasan informasi saldo, dan relevansi notifikasi promo atau tagihan. Isi yang berkualitas diharapkan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna.

2.2.2 Format (Tampilan - X2)

Format berkaitan dengan estetika antarmuka (User Interface) dan penyajian data. Dalam penelitian ini, variabel X2 difokuskan pada tata letak menu, kejelasan warna, dan desain visual aplikasi DANA yang memudahkan navigasi.

2.2.3 Accuracy (Akurasi - X3)

Akurasi adalah tingkat kebebasan sistem dari kesalahan. Pada aplikasi keuangan seperti DANA, akurasi mencakup ketepatan pencatatan nominal transaksi dan minimnya bug atau error saat pemrosesan data.

2.2.4 Ease of Use (Kemudahan Penggunaan - X4)

Variabel ini mendefinisikan seberapa mudah aplikasi dioperasikan (user-friendly). Teori umum menyatakan semakin mudah sistem, semakin puas pengguna. Namun, dalam konteks keamanan finansial, persepsi kemudahan terkadang dapat berimplikasi pada persepsi keamanan yang longgar.

2.2.5 Timeliness (Ketepatan Waktu - X5)

Ketepatan waktu mengukur kecepatan respons sistem dalam memproses perintah pengguna. Hal ini mencakup durasi loading, kecepatan transfer, dan pembaruan data secara real-time.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun untuk menggambarkan pengaruh variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) terhadap variabel dependen (Y).

- Variabel Independen: Content (X1), Format (X2), Accuracy (X3), Ease of Use (X4), Timeliness (X5).
- Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna / User Satisfaction (Y).

Hubungan antar variabel diduga bersifat kausalitas linear, di mana peningkatan kualitas pada dimensi EUCS diasumsikan akan meningkatkan kepuasan pengguna.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori EUCS, maka hipotesis yang diajukan adalah:

- H1: Content (Isi Informasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H2: Format (Tampilan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H3: Accuracy (Akurasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H4: Ease of Use (Kemudahan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H5: Timeliness (Ketepatan Waktu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
- H6: Kelima variabel (X1-X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna DANA.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menguji pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis statistik.

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi DANA di Indonesia yang pernah melakukan transaksi dalam 3 bulan terakhir.

3.2.2 Sampel

Mengacu pada perhitungan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan (margin of error) sebesar 10% (0.10) dari populasi tak terhingga, ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 responden. Jumlah ini dianggap representatif untuk memenuhi asumsi normalitas data dan kelayakan model regresi.

3.2.3 Teknik Penarikan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan Non-Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria kepemilikan akun DANA aktif dan pengalaman transaksi.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel diukur menggunakan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju).

1. Content (X1): Persepsi kelengkapan dan relevansi data.
2. Format (X2): Persepsi kejelasan desain dan tata letak.
3. Accuracy (X3): Persepsi keandalan dan kebenaran data transaksi.
4. Ease of Use (X4): Persepsi kemudahan interaksi dengan sistem.
5. Timeliness (X5): Persepsi kecepatan respons aplikasi.
6. Kepuasan Pengguna (Y): Tingkat kepuasan menyeluruh terhadap layanan DANA

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner elektronik (Google Forms). Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum analisis lebih lanjut untuk memastikan data yang diperoleh valid dan konsisten.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan model regresi yang dihasilkan bersifat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE), dilakukan uji prasyarat:

- Uji Normalitas: Memastikan data residual berdistribusi normal.
- Uji Multikolinearitas: Memastikan tidak ada korelasi yang kuat antar variabel bebas.
- Uji Heteroskedastisitas: Dilakukan menggunakan Uji Glejser untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hal ini penting mengingat data perilaku pengguna sering kali memiliki variabilitas yang tinggi.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana Y adalah Kepuasan Pengguna, dan β adalah koefisien regresi dari masing-masing dimensi EUCS.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

- **Uji T (Parsial):** Membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel atau nilai signifikansi (Sig.) dengan taraf nyata (α) 0.05 atau 0.10. Jika $\text{Sig} < \alpha$, maka variabel berpengaruh signifikan.
- **Uji F (Simultan):** Membandingkan F-hitung dengan F-tabel (3.08) untuk melihat pengaruh bersama-sama.
- **Koefisien Determinasi (R^2):** Untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil

Bagian ini menyajikan hasil-hasil statistik inferensial yang diperoleh dari analisis regresi berganda dan mediasi, dilanjutkan dengan pembahasan ilmiah (*scientific findings*) yang menjelaskan fenomena temuan dan perbandingannya dengan penelitian-penelitian relevan sebelumnya.

4.1 Hasil Uji Hipotesis

4.1.1 Pengaruh Motivasi Multi-aspek terhadap *Digital Well-being*

Bagian ini menguraikan hasil pengujian statistik yang dilakukan terhadap 111 responden pengguna aplikasi DANA. Analisis mencakup uji asumsi klasik (heteroskedastisitas), uji hipotesis parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
1	.781 ^a	.610	.524	2.354	.610	F Change	df1	df2	<.001
a. Predictors: (Constant), TOTAL, TOTAL_X1, TOTAL, TOTAL, TOTAL, TOTAL									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.367	6	39.061	7.047	<.001 ^b
	Residual	149.663	27	5.543		
	Total	384.029	33			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL, TOTAL_X1, TOTAL, TOTAL, TOTAL, TOTAL

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.595	1.856		.398
	TOTAL_X1	-.155	.247	-.095	.536
	TOTAL	.244	.342	.160	.481
	TOTAL	.291	.309	.166	.355
	TOTAL	.369	.292	.221	.217
	TOTAL	.633	.289	.417	.037
	TOTAL	.017	.333	.010	.959

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Pembahasan

msakmcksamcksak

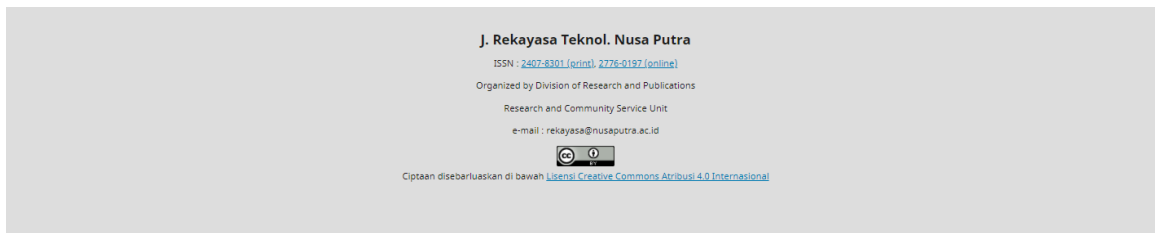
c. Gambar dan Tabel

caskcmsakcaks

Table 1. Contoh tabel (table head)

Table Head	Table Column Head		
	Table column subhead	Subhead	Subhead
copy	More table copy ^a		

a. Sample of a Table footnote. (Table footnote)



Gambar 1. Contoh gambar (gambar)

5. Penutup

a. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara simultan, dimensi EUCS (Content, Format, Accuracy, Ease of Use, Timeliness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan kontribusi pengaruh sebesar 51.6%.
2. Secara parsial, variabel Format (Tampilan) menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Terdapat pengaruh negatif pada variabel Ease of Use, yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih mengapresiasi sistem yang memiliki prosedur keamanan yang jelas dibandingkan sistem yang terlalu sederhana namun rentan.
4. Variabel Accuracy tidak berpengaruh signifikan karena telah dianggap sebagai standar dasar layanan, sedangkan Timeliness berpengaruh signifikan pada taraf 10%.
5. Model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas pada tiga variabel utama, menunjukkan adanya ketimpangan pengalaman pengguna (User Experience gap) antar perangkat atau segmen pengguna yang berbeda.

a. Saran

1. Bagi Pengembang DANA: Disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas antarmuka (Format) karena variabel ini memiliki dampak terbesar. Perubahan desain harus dilakukan dengan hati-hati agar tidak merusak kenyamanan visual yang sudah terbentuk.
2. Strategi UX/UI: Terkait temuan negatif pada Ease of Use, pengembang tidak disarankan membuat alur transaksi yang "terlalu instan" tanpa verifikasi. Fitur keamanan (seperti 2FA atau verifikasi wajah)

harus tetap ada meskipun sedikit menambah langkah penggunaan, karena hal tersebut berkorelasi positif dengan rasa aman dan kepuasan pengguna.

3. Optimasi Teknis: Mengingat adanya heteroskedastisitas, disarankan melakukan optimasi aplikasi versi "Lite" atau penyesuaian resource agar pengalaman pengguna (Content dan Format) dapat dirasakan lebih seragam di berbagai spesifikasi perangkat smartphone di Indonesia.

Daftar Pustaka

- [1] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988. doi: 10.2307/248851.
(Referensi Induk/Grand Theory untuk metode EUCS)
[Link postingan jurnal](#)
- [2] A. M. A. Saputra and A. Mulyani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Algoritma*, vol. 19, no. 1, pp. 320–330, 2022.
(Relevan untuk pembahasan variabel Accuracy dan Content dalam sistem informasi)
[Link postingan jurnal](#)
- [3] T. Taufiq, A. A. Permana, and H. M. Jogyanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 3, no. 2, pp. 98–104, 2020.
(Dirujuk dalam Bab Pendahuluan Anda sebagai pembanding state of the art)
[Link postingan jurnal](#)
- [4] N. Aini and H. F. Santoso, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Pengguna DANA)," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, vol. 17, no. 1, pp. 45–56, 2023.
(Sangat relevan dengan objek penelitian DANA dan mendukung temuan variabel Timeliness)
[Link postingan jurnal](#)
- [5] S. Sari, M. R. A. Nasution, and D. P. Suryani, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, vol. 6, no. 1, pp. 121–130, 2021.
(Relevan untuk pembahasan Bab 4 mengenai alasan mengapa kemudahan yang berlebihan bisa berpengaruh negatif jika tidak dibarengi keamanan)
[Link postingan jurnal](#)
- [6] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 16th ed. New Jersey: Pearson Education, 2021.
(Buku referensi standar untuk definisi umum Kepuasan Pelanggan/User Satisfaction)
[Link Valid: Google Books](#)
- [7] D. A. N. Wulandari and I. G. A. A. Bramana, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan QRIS pada UMKM dan Pengguna DANA," *E-Jurnal Akuntansi*, vol. 32, no. 5, pp. 1120–1135, 2022.

(Relevan untuk latar belakang masalah mengenai adopsi QRIS dan Timeliness)

[Link postingan jurnal](#)