

Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Kasir Majoo di Penajam Paser Utara dengan Metode Technology Acceptance Model

¹⁾ **Eva Selvin Sura Tangkelangi**

STMIK Borneo Internasional, Jl. Telindung Jl. Masjid Al-Kahfi No.187, RT.086 76125 Balikpapan
Kalimantan Timur, Indonesia

E-Mail: eva_selvin.21@stmik-borneo.ac.id

²⁾ **Joy Nashar Utamajaya**

STMIK Borneo Internasional, Jl. Telindung Jl. Masjid Al-Kahfi No.187, RT.086 76125 Balikpapan
Kalimantan Timur, Indonesia

E-Mail: joy.nashar@stmik-borneo.ac.id

ABSTRACT

The rapid advancement of information technology has significantly impacted various aspects of life, including business operations. This study aims to evaluate user satisfaction with the Majoo cash register application in Penajam Paser Utara using the TAM. Through a survey conducted in 2023, involving 100 respondents who have used Majoo for at least three months, data were collected using a structured questionnaire distributed via Google Forms. Statistical analysis using SPSS revealed high user satisfaction, with PU and PEOU significantly influencing overall satisfaction. The results indicate that both PU and PEOU are critical determinants of user satisfaction, consistent with previous TAM research. These findings provide insights for developers to enhance application features and improve user experience.

Keyword : user satisfaction, Majoo, Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi telah memberikan dampak besar pada berbagai sektor, termasuk dunia bisnis. Salah satu inovasi penting yang mendukung operasional bisnis adalah aplikasi kasir digital. Salah satu contoh aplikasi semacam itu adalah Majoo, yang dirancang untuk mempermudah pelaku usaha dalam mengelola transaksi, manajemen inventaris, dan berbagai aspek operasional bisnis lainnya secara lebih efisien. Majoo menawarkan fitur-fitur seperti pencatatan penjualan, manajemen stok, laporan keuangan, dan integrasi dengan berbagai metode pembayaran, yang sangat membantu pelaku usaha kecil dan menengah. Di wilayah Penajam Paser Utara, penggunaan Majoo semakin meluas seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelaku usaha untuk menyederhanakan proses transaksi dan meningkatkan akurasi dalam pengelolaan inventaris.

Menurut survei yang dilakukan pada tahun 2023, 65% dari 150 pelaku usaha di Penajam Paser Utara telah beralih ke aplikasi kasir digital. Dari jumlah tersebut, 40% menggunakan Majoo sebagai alat utama dalam operasi bisnis mereka. Ini menunjukkan adanya adopsi teknologi digital yang signifikan di kalangan pelaku usaha lokal. Meskipun adopsi teknologi cukup tinggi, belum ada penelitian khusus yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Majoo, khususnya dalam konteks persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Mengukur

kepuasan pengguna penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Kepuasan pengguna adalah tingkat kesenangan atau ketidakpuasan yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Menurut Oliver, kepuasan merupakan hasil evaluasi di mana pengguna membandingkan harapan mereka dengan pengalaman aktual dari penggunaan produk atau layanan tersebut. Dalam konteks teknologi, kepuasan pengguna sering dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi tersebut. TAM adalah model teori yang sering digunakan untuk menilai penerimaan dan kepuasan terhadap teknologi baru, dengan fokus pada dua faktor utama: Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU).

PU mengacu pada keyakinan pengguna bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja mereka dalam konteks tertentu. Misalnya, pengguna Majoo mungkin merasa bahwa aplikasi ini meningkatkan efisiensi operasional mereka, seperti mempercepat proses transaksi atau mempermudah manajemen stok. PEOU merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan teknologi tersebut tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam hal ini, antarmuka pengguna Majoo yang sederhana dan fitur yang mudah digunakan membuat aplikasi ini nyaman dan tidak rumit. Davis menunjukkan bahwa PU dan PEOU mempengaruhi sikap dan niat pengguna terhadap teknologi. Penelitian oleh

Venkatesh dan Davis juga menegaskan bahwa kedua faktor ini berperan penting dalam adopsi awal teknologi dan kepuasan pengguna jangka panjang.

Penelitian oleh Legris et al. menunjukkan bahwa TAM efektif dalam menjelaskan variasi perilaku penggunaan teknologi, menjadikannya alat yang berguna untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan pentingnya faktor-faktor ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Majoo di Penajam Paser Utara menggunakan TAM sebagai kerangka kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi di masa depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir Majoo di Penajam Paser Utara. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan secara online menggunakan Google Forms. Distribusi kuesioner dilakukan melalui aplikasi WhatsApp untuk mempermudah proses pengumpulan data. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan kerangka TAM, yang meliputi dua variabel utama: PU dan PEOU. Untuk pengukuran tanggapan, digunakan skala Likert 5 poin yang berkisar dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

2.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang diteliti mencakup semua pelaku usaha kecil dan menengah di Penajam Paser Utara yang menggunakan aplikasi kasir Majoo. Berdasarkan survei awal, jumlah pelaku usaha yang memakai Majoo di wilayah tersebut diperkirakan sekitar 150. Dari populasi ini, sampel sebanyak 100 responden dipilih dengan metode purposive sampling, yaitu dengan memilih mereka yang telah menggunakan aplikasi Majoo selama minimal tiga bulan. Sampel ini dipilih untuk memastikan representativitas dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi.

2.2. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan SPSS versi 26. Langkah pertama dalam analisis adalah memeriksa validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan efektif. Validitas diuji dengan metode Korelasi Item-Total yang Diperbaiki, di mana item dianggap valid jika nilai korelasinya lebih dari 0,3. Reliabilitas diukur melalui Cronbach's Alpha, dengan nilai di atas 0,7 menunjukkan konsistensi instrumen. Setelah validitas dan reliabilitas terjamin, data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik demografis responden serta distribusi tanggapan yang diberikan. Untuk menilai hubungan antara

PU dan PEOU dengan kepuasan pengguna, dilakukan analisis regresi linear sederhana. Sebelum melaksanakan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas menggunakan Variance Inflation Factor (VIF), dan uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser. Dalam analisis regresi linear sederhana, persamaan regresi digunakan untuk mengevaluasi dampak PU dan PEOU terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jika p-value kurang dari 0,05, maka hipotesis bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Demografi Responden

Sebelum membahas hasil analisis lebih dalam, penting untuk terlebih dahulu memahami profil demografis para responden yang terlibat dalam penelitian ini. Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan jenis usaha dari responden yang berpartisipasi dalam studi ini:

Tabel 1. Distribusi Jenis Usaha Responden

Jenis Usaha	Persentase %
Toko Retail	60
Restoran	25
Jenis Usaha Lain	15

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menjamin kualitas data, uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan. Uji validitas memastikan bahwa semua item dalam kuesioner memenuhi kriteria validitas. Sementara itu, uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai 0,85, yang mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.

3.3. Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif data yang dikumpulkan disajikan dalam tabel berikut, yang mencakup rata-rata dan deviasi standar untuk variabel PU, PEOU, dan kepuasan pengguna.

Tabel 2. Rata-rata dan Standar Deviasi untuk Variabel Penelitian

Variable	Rata – rata	Standar Deviasi
PU	4.2	0.5
PEOU	4.0	0.6
kepuasan pengguna	4.1	0.4

3.4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil dari analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa PU memiliki koefisien regresi sebesar 0,55 dengan nilai $p < 0,05$, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, PEOU juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,45 dan nilai $p < 0,05$. Hasil ini sejalan dengan temuan sebelumnya oleh Davis dan Venkatesh, yang menekankan pentingnya kedua faktor ini dalam menentukan kepuasan pengguna teknologi.

3.5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal, sebagaimana diuji dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Selain itu, tidak ditemukan indikasi multikolinearitas (nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10) dan tidak teridentifikasi adanya masalah heteroskedastisitas melalui uji Glejser. Temuan ini mendukung keandalan model regresi yang diterapkan dalam studi ini..

3.6. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Majoo umumnya diterima dengan baik oleh pengguna, dengan tingkat kepuasan yang tinggi yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil ini sesuai dengan teori TAM, yang menyatakan bahwa PU dan PEOU merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut, disarankan agar pengembang fokus pada peningkatan fitur yang mendukung kedua aspek tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi kasir Majoo di Penajam Paser Utara menggunakan kerangka kerja TAM. Berdasarkan analisis data dari 100 responden, berikut adalah beberapa kesimpulan utama yang dapat ditarik:

1. Tingkat Kepuasan Pengguna: Secara umum, aplikasi Majoo memperoleh penerimaan positif dari pengguna. Rata-rata skor kepuasan pengguna adalah 4,1 dari skala 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Majoo memenuhi harapan pengguna dalam hal kegunaan dan kemudahan penggunaan.
2. Pengaruh PU dan PEOU : Analisis regresi menunjukkan bahwa PU dan PEOU memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien regresi untuk PU adalah 0,55 dan untuk PEOU adalah 0,45, dengan nilai $p < 0,05$ untuk kedua variabel. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa

kedua faktor ini merupakan determinan utama dalam kepuasan pengguna, sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang mendukung teori TAM.

3. Keselarasan dengan Penelitian Sebelumnya: Hasil penelitian ini sejalan dengan studi-studi terdahulu yang mengindikasikan bahwa PU dan PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna teknologi. Ini menegaskan keabsahan TAM sebagai model analisis dalam konteks aplikasi kasir.
4. Saran untuk Pengembangan: Berdasarkan hasil analisis, disarankan agar pengembang aplikasi Majoo terus meningkatkan fitur-fitur yang berkaitan dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan. Peningkatan pada antarmuka pengguna dan penyederhanaan fitur yang ada dapat lebih lanjut meningkatkan kepuasan pengguna.
5. Implikasi Praktis: Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pelaku usaha di Penajam Paser Utara yang sedang menggunakan atau mempertimbangkan aplikasi kasir digital. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dapat membantu dalam memilih dan menggunakan aplikasi kasir yang sesuai dengan kebutuhan bisnis mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Davis, F. D. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- [2] Venkatesh, V., & Davis, F. D. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2): 186-204.
- [3] Legris, P., Ingham, J., & Collette, P. 2003. Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3): 191-204.
- [4] Oliver, R. L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.
- [5] Ajzen, I., & Fishbein, M. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- [6] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- [7] Bhattacharjee, A. 2001. Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3): 351-370.