

# EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELATIHAN DIGITAL ASURANSI MANULIFE DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

Desak Putu Ayu Aprilia<sup>1)</sup>, I Komang Dharmendra<sup>2)</sup>, Ni Kadek Mesi Damayanti<sup>3)</sup>,  
Nyoman Ayu Nila Dewi<sup>4)</sup>,

Program Studi Sistem Informasi<sup>1) 2) 3) 4)</sup>

Fakultas Informatika dan Komputer, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Bali<sup>1) 2) 3) 4)</sup>  
ddesaklia@gmail.com<sup>1)</sup>, dharmendra@stikom-bali.ac.id<sup>2)</sup>, mesidamayanti@gmail.com<sup>3)</sup>,  
nila@stikom-bali.ac.id<sup>4)</sup>

## ABSTRACT

*Manulife Indonesia offers a variety of financial services including life insurance, accident and health insurance, investment services and pension funds to individual consumers and business actors in Indonesia. In an effort to meet the training needs of its agents, in 2020 Manulife Indonesia developed a digital training application called MiLearn. MiLearn is a digital training application program for marketers, both of agents and financial specialists at Manulife. The MiLearn application is used as a tool for agents in serving customers and can help to improve skills and knowledge about insurance by accessing the application which can be done anywhere without having to meet face to face with a trainer in the classroom. The aim of this research is to measure the level of satisfaction of MiLearn application users using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness. Then the IPA (Importance Performance Analysis) method is a technique used to measure the level of importance and performance level of attributes. Data collection in this research used a questionnaire, namely a Google form with 59 respondents from MGM Bali agents who used the MiLearn application. The data collected was processed using SPSS and Excel software. Then the results of calculating the User Satisfaction Index (IKP) value obtained a result of 80.41%, which means that MGM Bali agents are quite satisfied with the performance of the MiLearn application.*  
**Keywords:** *MiLearn, User Satisfaction, EUCS, IPA, Analysis*

## ABSTRAK

Manulife Indonesia menawarkan berbagai layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelatihan bagi agennya, pada tahun 2020 lalu Manulife Indonesia mengembangkan aplikasi pelatihan digital untuk tenaga pemasar baik agen maupun finansial spesialis Manulife. Aplikasi MiLearn digunakan sebagai alat bantu untuk para agen dalam melayani nasabah dan dapat membantu meningkatkan keterampilan serta pengetahuan tentang asuransi dengan cara mengakses aplikasi yang dapat dilakukan dimana saja tanpa harus bertatap muka dengan *trainer* di ruang kelas. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi MiLearn menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*. Kemudian metode IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu *google form* dengan 59 responden dari agen MGM Bali yang menggunakan aplikasi MiLearn, data yang terkumpul diolah menggunakan *software* SPSS dan Excel. Kemudian hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) diperoleh hasil sebesar 80,41% yang berarti agen MGM Bali cukup puas dengan kinerja aplikasi MiLearn.  
**Kata kunci:** *MiLearn, Kepuasan Pengguna, EUCS, IPA, Analisis*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era globalisasi saat ini telah menjadikan kebutuhan akan informasi sebagai suatu keharusan dalam kehidupan manusia. Hal ini juga terjadi dalam dunia bisnis, perkembangan teknologi telah menginspirasi organisasi untuk mengadopsi metode baru yang membuat proses bisnis menjadi lebih cepat, sederhana, dan efisien. Industri asuransi merupakan salah satu sektor bisnis yang mengalami perubahan signifikan seiring dengan perkembangan teknologi. Perusahaan asuransi yang dimaksud yaitu Manulife Indonesia, perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 1985 menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada konsumen individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelatihan agennya, pada tahun 2020 lalu Manulife Indonesia mengembangkan aplikasi pelatihan digital bernama MiLearn [1]. Aplikasi ini menjadi alat penting dalam memberikan informasi, materi pelatihan, dan alat bantu kepada agennya untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang produk asuransi dan keterampilan penjualan. Namun sejak diluncurkannya aplikasi MiLearn, sampai saat ini belum ada yang melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sisi agen terhadap aplikasi tersebut. Hal ini, menjadi sangat penting untuk memahami sejauh mana MiLearn memberikan nilai tambah bagi agen Manulife Indonesia khususnya agen MGM Bali, dengan menganalisis kepuasan pengguna, perusahaan dapat terus meningkatkan dan mengoptimalkan fitur-fitur yang ada.

Sebelumnya sudah pernah dilakukan sebuah penelitian mengenai kualitas pengguna sebuah aplikasi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan menggunakan metode EUCS dan IPA melakukan pengukuran 5 variabel yaitu variabel *content* menunjukkan kualitas tinggi namun kepuasan masih kurang, perlu di pertahankan informasi berkualitas dan menarik, serta meningkatkan kelengkapan informasi sesuai kebutuhan. Variabel *accuracy* memiliki kualitas tinggi, namun

kepuasan kurang, perlu mempertahankan keakuratan informasi yang memuaskan dan meningkatkan penyediaan informasi sesuai dan tepat waktu. Variabel *format* menunjukkan kualitas tinggi, namun kepuasan kurang, perlu peningkatan pada tata letak dan desain warna. Variabel *ease of use* menunjukkan kualitas tinggi, namun kepuasan kurang, perlu dipertahankan pesan kesalahan yang informatif dan kemudahan penggunaan. Variabel *timeliness* menunjukkan kualitas tinggi, namun kepuasan kurang, perlu dipertahankan ketepatan waktu dalam pelayanan dan meningkatkan penyediaan informasi yang *up-to-date*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif terkait evaluasi kualitas aplikasi Ruangguru dan saran perbaikan yang dapat diimplementasikan [2].

Kepuasan pengguna dapat diukur menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). EUCS merupakan suatu pendekatan untuk menilai sejauh mana para pengguna sistem informasi merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Pendekatan ini melibatkan perbandingan antara harapan mereka dan kenyataan yang mereka alami. Model EUCS memiliki 5 variabel, yaitu *Content* (konten), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) dengan 12 instrumen [3]. Kemudian metode IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut [4]. Dengan penelitian ini MGM Bali dapat terus bersaing dan mempertahankan agennya, mereka harus memastikan bahwa aplikasi MiLearn tidak hanya efektif tetapi juga memenuhi harapan agennya. Oleh karena itu, evaluasi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS dan IPA adalah langkah strategis yang akan membantu agen MGM Bali untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung agen mereka dalam mencapai kesuksesan dalam industri asuransi yang dinamis dan berubah-ubah.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MGM Bali yang berlokasi di Jalan Raya Puputan No.88, Renon, Denpasar Timur. MGM Bali

merupakan salah satu cabang di Denpasar dari Manulife Indonesia di Bali yang merupakan bagian dari *Manulife Financial Corporation*. Waktu pengambilan dan pengolahan data dilakukan mulai bulan September-Desember 2023.

**Alat dan Bahan**

Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa komputer, *Software* SPSS, Aplikasi MiLearn, Microsoft Excel, *Google Form*, buku catatan, alat tulis, dan kamera digital. Sedangkan bahan yang digunakan adalah Agen MGM Bali dan data kuesioner.

Tabel 1. *Alat dan Bahan*

Alat dan Bahan	Spesifikasi (Kapasitas, Ketelitian)	Kegunaan
Komputer	ASUS Vivobook S410UN, RAM 8GB	Mengolah data
<i>Software</i> SPSS	Versi 26	Pengolahan data hasil kuesioner
Aplikasi MiLearn	Versi 3.3.20	Aplikasi yang akan dianalisa
Microsoft Excel	Microsoft 365	Untuk mengolah data
Buku catatan dan alat tulis	-	Mencatat data lapangan
Kamera Digital	Fuji X-A3	Dokumentasi Lapangan
<i>Google Form</i>	-	Untuk mendapatkan hasil kuesioner
Agen Manulife	69 Populasi	Datas Sekunder
Data Kuesioner	59 Responden	Untuk menghasilkan data sebagai acuan dalam analisa

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan tersebut terdiri dari tahapan observasi, wawancara, studi literatur dan kuesioner. Tahap observasi ini, pengeumpulan dilakukan dengan memperoleh data primer yaitu data informasi

diperoleh secara langsung datang ke lokasi MGM Bali. Observasi ini mengamati bagaimana cara penggunaan aplikasi digital MiLearn oleh agen MGM Bali.

Tahapan kedua, pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan responden terkait penggunaan aplikasi MiLearn. Dalam wawancara ini yang menjadi responden adalah Owner MGM dan salah satu agen untuk mendapatkan informasi mengenai cara penggunaan aplikasi MiLearn serta apa saja fitur yang terdapat dalam aplikasinya.

Tahapan Ketiga merupakan studi literatur yaitu mengumpulkan data sekunder dan informasi tentang penelitian terdahulu mengenai metode EUCS dan IPA. Hal ini dilakukan untuk menggali informasi lebih dalam serta sebagai acuan referensi yang berkaitan dengan penelitian.

Tahapan yang terakhir kuesioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen EUCS terdiri dari 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Responden pada penelitian ini adalah Agen MGM Bali dan penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form*.

**Analisis Data**

Tahapan analisis dalam penelitian ini mencakup empat langkah utama yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis EUCS (*End-User Computing Satisfaction*), dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Uji validitas adalah langkah pertama yang dilakukan untuk mengevaluasi apakah kuesioner yang digunakan dapat dianggap valid atau tidak. Data yang dikumpulkan dari kuesioner yang diisi oleh agen MGM Bali menjadi bahan untuk uji validitas ini. Pengujian menggunakan rumus *product moment pearson correlation* dengan dukungan perangkat lunak SPSS. Validitas pertanyaan atau indikator diukur dengan melihat korelasi antara item-item tersebut dan pertanyaan atau indikator dinyatakan valid, jika *rhitung* lebih besar dari *rtabel*.

Langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas, yang dilakukan setelah kuesioner telah terbukti valid. Tujuan dari uji reliabilitas adalah menilai kehandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Pengujian reliabilitas juga menggunakan perangkat lunak SPSS dan rumus *Cronbach Alpha*. Variabel dianggap *reliabel* jika nilai

*Cronbach's Alpha* memenuhi standar yang ditetapkan.

Setelah uji validitas dan reliabilitas, dilakukan rekapitulasi jawaban kuesioner dari responden. Tahap ini merupakan ringkasan dari seluruh variabel EUCS yang telah diisi oleh responden.

Tahap terakhir adalah analisis IPA, yang membantu mengidentifikasi dan menganalisis variabel-variabel penelitian serta mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MiLearn. Penggunaan skala likert dengan rentang nilai 5,4,3,2,1 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Hasilnya kemudian diinterpretasikan dan disajikan dalam diagram kartesius yang memperlihatkan tingkat kesesuaian antara skor kinerja dan harapan responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penyebaran Kuesioner

Penyebaran Kuesioner ini dibedakan menjadi beberapa sub-bab yaitu populasi, sampel, teknik dan teknik sampling. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah agen MGM Bali yang menggunakan aplikasi MiLearn. Dimana terdapat 31 agen berjenis kelamin laki-laki dan 38 agen berjenis kelamin perempuan. Rentang usia penggunaan aplikasi MiLearn bervariasi. Jumlah sampel responden sebanyak 59 yang dipilih secara acak dari populasi tersebut menggunakan metode *Simple Random Sampling*, untuk mengisi kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Data Jumlah Pengguna Aplikasi MiLearn Berdasarkan Usia

No	Data Pengguna	Jumlah
1	17-25 Tahun	24 orang
2	26-30 Tahun	18 orang
3	31-40 Tahun	15 orang
4	>40 Tahun	12 orang
<b>Total</b>		<b>69 orang</b>

### Hasil Pengujian Instrument Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa valid atau tidaknya sebuah item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian.

Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur, dimana validitas dapat diukur dengan nilai  $r$ . Dalam pengujian ini nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df = 57$  berdasarkan  $r_{tabel}$  product moment yaitu 0.2564. Adapun hasil pengujian validitas dari harapan/kepentingan (*importance*) dan kinerja/kenyataan (*performance*).

Berdasarkan perhitungan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.2564 maka instrument penelitian ini dinyatakan valid. Untuk memastikan apa hasilnya valid, dapat dilakukan perhitungan secara manual dengan salah satu variabel, disini menggunakan variabel *content importance* (C.1).

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{59(2268) - (209)(607)}{\sqrt{\{59(795) - (209)^2\} \{59(6611) - (607)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(133812) - (126863)}{\sqrt{\{(46905) - (43681)\} \{(390049) - (368449)\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(6949)}{\sqrt{\{(3224) (21600)\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(6949)}{\sqrt{69638400}} = \frac{6949}{8344} = 0,833$$

### Pengujian Reliabilitas

Setelah dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas jumlah data yang valid untuk di analisis adalah 59, tidak ada data yang dikecualikan (*excluded*) yang berarti seluruh data dikumpulkan dalam penelitian telah berhasil diverifikasi dan dinyatakan valid, serta persentase validitas data adalah 100% menunjukkan bahwa data lengkap dan tidak ada data yang hilang. Dengan demikian, data yang telah divalidasi dapat digunakan untuk melakukan perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* [5]. Setelah perhitungan dilakukan, hasil koefisien reliabilitas ( $r$ ) akan muncul. Berdasarkan kriteria pengujian reliabilitas yang telah disebutkan sebelumnya, jika

koefisien reliabilitas (r) lebih besar dari 0,60, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut dapat diandalkan atau reliable. Pengujian ini menggunakan software SPSS. Adapun hasil uji realibilitas variabel *importance* dan *performance*.

Tabel 3 Hasil Reliabilitas Variabel Importance dan Variabel

No	Variabel	Cronch Banch Alpha		Ket
		Importance	Performance	
1	C	0,794	0,701	Reliabel
2	A	0,724	0,799	Reliabel
3	F	0,767	0,748	Reliabel
4	E	0,737	0,786	Reliabel
5	T	0,884	0,860	Reliabel

Selain menggunakan software SPSS dalam pengujian realibilitas, juga dilakukan pengujian secara manual. Disini menggunakan salah satu variabel C (*Importance*) sebagai pengujiannya.

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_r^2} \right]$$

$$r = \left[ \frac{3}{(3-1)} \right] \left[ 1 - \frac{2,969}{6,312} \right]$$

$$r = 0,794$$

**Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian**

Peneliti melakukan tahap rekap jawaban dari kuesioner yang sudah disebarkan, dimana terdapat 59 sampel pengguna aplikasi MiLearn. Reapan jawaban merupakan keseluruhan variabel yang tersedia dalam penelitian ini yaitu Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Berdasarkan hasil penilaian responden yang telah didapatkan terhadap dimensi harapan/kepentingan (*Importance*) dan kinerja/kenyataan (*Performance*).

Tabel 4 Hasil Analisis Variabel Keseluruhan Importance dan Performance

Variabel	Persentase Dimensi		Keterangan
	Importance	Performance	
Content	68,59%	82,15%	Penting / Sangat Puas
Accuracy	75,76%	81,36%	Penting / Sangat Puas

Format	81,92%	82,15%	Sangat Penting / Sangat Puas
Ease of use	80,34%	76,10%	Penting / Puas
Timeliness	79,32%	80,34%	Penting / Puas

Setelah peneliti mengetahui tingkat persentase perhitungan aplikasi MiLearn berdasarkan variabel *end user computing satisfaction*, kemudian digunakan perhitungan persentase keseluruhan.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Keseluruhan Importance dan Performance

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi		Persentase (%)	
			Importance	Performance	Importance	Performance
1	Sangat penting/Sangat tidak puas	1	7	10	0,99%	1,41%
2	Tidak penting/Tidak puas	2	65	32	9,18%	4,52%
3	Cukup penting/Cukup puas	3	82	58	11,58%	8,19%
4	Penting/Puas	4	408	431	57,63%	60,88%
5	Sangat penting/Sangat puas	5	146	177	20,62%	25,00%
Total			708	708	100%	100%

**Importance Performance Analysis Analisis Tingkat Kesesuaian**

Penilaian ini meningkatkan tingkat kepuasan agen MGM Bali yang menggunakan aplikasi MiLearn, dilakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja/kenyataan (*Performance*) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Penilaian tersebut kemudian dijadikan dasar untuk menghitung persentase tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja/kenyataan. Persentase tingkat kesesuaian ini digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan agen MGM Bali.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja/kenyataan dengan kepentingan/harapan dari 12 atribut pernyataan pada aplikasi MiLearn yang digunakan oleh agen MGM Bali. Tingkat persentase yang paling rendah menunjukkan prioritas perbaikan yang paling diutamakan. Dari hasil tersebut, terdapat 7 pernyataan yang melebihi 100%, menunjukkan bahwa kinerja dari pernyataan-pernyataan tersebut telah melebihi harapan pengguna. Atribut yang melebihi 100% mencakup C1, C2, C3, A1, F2, F3, dan T2. Variabel *Content* mengenai aplikasi MiLearn yang

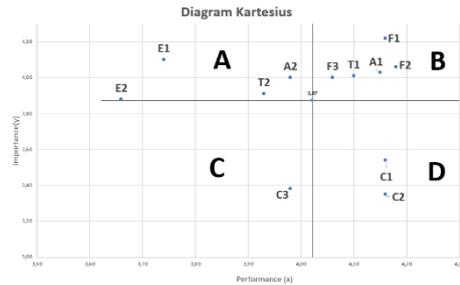
menghasilkan informasi yang mudah dipahami oleh agen menduduki peringkat tertinggi dengan 124,2%. Sementara itu, peringkat terendah sebesar 91,3% terdapat pada variabel *Ease of Use* dengan atribut E1 yang berfokus pada kemudahan penggunaan aplikasi MiLearn bagi agen baru (*user friendly*).

**Analisis Quadrant Dalam Importance Performance**

IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat *importance* dan *performance* dengan tujuan untuk mengetahui atribut mana saja yang harus diperbaiki/tingkatkan dan atribut mana saja yang harus dipertahankan dalam aplikasi MiLearn sehingga dapat meningkatkan kepuasan agen MGM Bali yang menggunakan aplikasi MiLearn tersebut.

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Importance dan Performance

No	Atribut	Skor rata-rata Performance (X)	Skor rata-rata Importance (Y)	
Content				
1	Aplikasi MiLearn menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Agen	4,16	3,54	
2	Aplikasi MiLearn menghasilkan informasi yang mudah dipahami Agen	4,16	3,35	
3	Aplikasi MiLearn menghasilkan informasi yang lengkap	3,98	3,38	
Accuracy				
4	Aplikasi MiLearn menampilkan informasi yang benar dan akurat	4,15	4,03	
5	Aplikasi MiLearn menampilkan output sesuai dengan yang diperintahkan	3,98	4,00	
Format				
6	Desain aplikasi MiLearn memiliki pengaturan warna yang menarik	4,16	4,22	
7	Desain aplikasi MiLearn memiliki layout yang memudahkan agen	4,18	4,06	
8	Desain aplikasi MiLearn menampilkan menu yang mudah dipahami	4,06	4,00	
Ease of Use				
9	Aplikasi MiLearn mudah digunakan untuk Agen baru ( <i>user friendly</i> )	3,74	4,10	
10	Aplikasi MiLearn mudah diakses dimana saja dan kapan saja	3,66	3,88	
Timeliness				
11	Aplikasi MiLearn menampilkan informasi terbaru	4,10	4,01	
12	Informasi yang diperlukan Agen cepat diperoleh	3,93	3,91	
Nilai dua buah garis yang berpotongan		$\bar{X} = \sum \frac{Xi}{n}$ atau $\bar{Y} = \sum \frac{Yi}{n}$	4,02	3,87



Gambar 1 Diagram Kartesius

Diagram kartesius ini terbagi menjadi 4 bagian dengan masing-masing Quadrant telah diisi oleh atribut yang disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata dari atribut [4] Importance dengan nilai garis potong sebesar 3,87 dan Performance dengan nilai garis potong sebesar 4,02. Analisis atribut aplikasi MiLearn menunjukkan bahwa Quadrant A menyoroti aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kemudahan penggunaan untuk agen baru dan aksesibilitas yang lebih baik. Di sisi lain, Quadrant B menunjukkan atribut-atribut yang telah memberikan kualitas yang baik dan harus dipertahankan, seperti desain menarik dan keakuratan informasi. Sementara itu, Quadrant C menunjukkan prioritas rendah dengan fokus pada atribut yang tidak begitu diharapkan oleh pengguna. Quadrant D menyoroti atribut-atribut yang mungkin berlebihan, dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingan yang rendah dari pengguna.

**Indeks Kepuasan Pengguna**

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan skor rata-rata variable *Importance dan Performance*.

Tabel 7 Hasil Indeks Kepuasan Pengguna

No	Skor rata-rata Performance (P)	Skor rata-rata Importance (I)	Skor (S)% (I x P)
1	4,16	3,54	14,72
2	4,16	3,35	13,93
3	3,98	3,38	13,45
4	4,15	4,03	16,72
5	3,98	4,00	15,92
6	4,16	4,22	17,55
7	4,18	4,06	16,97
8	4,06	4,00	16,24
9	3,74	4,10	15,33
10	3,66	3,88	14,20
11	4,10	4,01	16,44
12	3,93	3,91	15,36
Skor Total		46,48	186,8674
IKP		80,41%	

$$\text{IKP} = \frac{186,8674}{46,48x5} \times 100\%$$
$$\text{IKP} = 80,41\%$$

Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil IKP sebesar 80,41% yang berarti bahwa Agen MGM Bali merasa puas dalam menggunakan aplikasi MiLearn karena sudah mencapai nilai IKP 80%. Oleh karena itu, pihak pengembang aplikasi MiLearn bisa dapat terus mempertahankan kinerja aplikasinya agar pengguna akan tetap merasa puas.

#### SIMPULAN

Penelitian ini telah berhasil memberikan informasi tentang seberapa besar tingkat persentase kepuasan agen MGM Bali terhadap aplikasi pelatihan digital MiLearn. Pernyataan yang digunakan untuk melakukan analisis ini telah melalui 2 tahapan yaitu uji validitas dan reliabilitas, yang dimana dari kedua hasil tersebut menyatakan 12 item pertanyaan telah valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja variabel EUCS diperoleh hasil bahwa variabel *Importance* pada variabel *content*, *accuracy*, *ease of use* dan *timeliness* berada pada kategori “penting”, variabel *format* berada pada kategori “sangat penting”. Sedangkan variabel *Performance* pada variabel *content*, *accuracy*, dan *format* berada pada kategori “sangat puas”, variabel *ease of use* dan *timeliness* berada pada kategori “puas”.

Analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang membagi item-item mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan perlu dipertahankan dengan melihat letak Quadrant masing-masing item. Pemilihan variabel dan metode *End User Computing Satisfaction* karena model tersebut dapat mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Tingkat kepuasan pengguna dengan metode *Importance Performance Analysis* didasarkan pada variabel *End User Computing Satisfaction* dapat dilihat dari hasil analisis quadrant diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut yang masuk kedalam kuadran A, 5 atribut masuk kedalam kuadran B, 1 atribut masuk kedalam kuadran C dan 2 atribut masuk kedalam kuadran D dan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) sebesar 80,41% yang berarti agen MGM Bali cukup puas dengan kinerja dari aplikasi MiLearn.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. S. W.Lubis, “Berkat MiLean, Kinerja Agen Manulife Kian Produktif,” 2020.
- [2] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8496–8505, 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] Asti Shofi Damayanti, “MENGUNAKAN METODE EUCS ( END USER COMPUTING SATISFACTION ) SKRIPSI memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh :,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- [4] J. O. Ong and J. Pambudi, “Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO),” *J. Tek. Ind. UNDIP*, vol. IX, no. 1, pp. 1–10, 2014.
- [5] R. Ardista, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor,” *Parameter*, vol. 6, no. 1, pp. 38–49, 2021, doi: 10.37751/parameter.v6i1.160.