

Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Zenbot pada Aplikasi Zenius di Surabaya Berdasarkan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Indri Oktafia*¹
Dewi Khrisna Sawitri²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*e-mail : 21012010284@student.upnjatim.ac.id¹, dewikhrisna.mnj@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Pembelajaran daring (*online*) merupakan sebuah inovasi dalam bidang pendidikan yang mengintegrasikan unsur teknologi informasi dan proses pembelajaran. Zenius adalah sebuah aplikasi pembelajaran daring yang menyediakan materi pembelajaran dalam bentuk video yang bersumber dari pemateri atau guru yang direkrut secara khusus. ZenBot adalah salah satu fitur berbasis AI atau Artificial Intelligence yang dapat membantu para siswa menemukan jawaban lewat foto. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot pada aplikasi Zenius menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan analisis statistik deskriptif yang diolah menggunakan pemrograman Python. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur ZenBot pada aplikasi Zenius dengan menggunakan 5 aspek EUCS dan 14 indikator yang dibuat berdasarkan 5 aspek EUCS. Dari penyebaran kuisioner, didapatkan 63 responden pengguna fitur ZenBot di Kota Surabaya. Hasilnya, berdasarkan pada tabel perhitungan Skala Likert didapatkan bahwa fitur ZenBot mendapatkan skala di rentang 3-4. Nilai tersebut berada dalam kategori Sangat Puas.

Kata kunci: EduTech, EUCS, Kepuasan Pelanggan, Zenius, Zenbot

Abstract

Online learning is an innovation in the field of education that integrates information technology elements and the learning process. Zenius is an online learning application that provides learning materials in the form of videos sourced from specially recruited instructors or teachers. ZenBot is one of the AI or Artificial Intelligence-based features that can assist students in finding answers through photos. In this research, the researcher analyzed the user satisfaction level of the ZenBot feature in the Zenius application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, with descriptive statistical analysis processed using Python programming. The aim of this research is to determine the user satisfaction level with the ZenBot feature in the Zenius application, focusing on 5 EUCS aspects and 14 indicators created based on these aspects. From the distribution of questionnaires, 63 respondents who use the ZenBot feature in Surabaya were obtained. The results, based on the Likert Scale calculation table, indicate that the ZenBot feature received a scale in the range of 3-4. This value falls into the Very Satisfied category.

Keywords: Customer Satisfaction, EduTech, EUCS, Zenius, ZenBot

PENDAHULUAN

Pembelajaran daring (*online*) merupakan sebuah inovasi dalam bidang pendidikan yang mengintegrasikan unsur teknologi informasi dan proses pembelajaran. Pembelajaran daring dikenal juga dengan istilah pembelajaran *online* (*online learning*) atau pembelajaran jarak jauh (*learning distance*) (Pohan, 2020), yang artinya pembelajaran berlangsung di dalam jaringan melibatkan unsur teknologi sebagai perangkat dan juga unsur internet sebagai sistemnya. Sehingga siswa tidak perlu bertemu secara langsung lagi dengan guru atau pengajar dan pelaksanaan pembelajaran pun dapat

dilaksanakan di manapun dan kapanpun. Mengutip (Galih Pangestu Jati, 2023) ada beberapa aplikasi pembelajaran daring yang direkomendasikan, penilaian ini diambil berdasarkan rating, review, dan popularitasnya dari Google Play dan App Store. Diantaranya adalah Zenius, Ruangguru, Duolingo, CheckMath, Udemy, Rumah Belajar, Pahamify, Kelaskita, Aplikasi Belajar TK dan PAUD, dan Belajar Al-Qur'an + Suara. Di Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur tingkat kepuasan penggunaan fitur di aplikasi pembelajaran daring, yaitu Zenius.

PT Zona Edukasi Nusantara (Zenius Education) adalah perusahaan pendidikan berbasis teknologi asal Indonesia. Zenius menyediakan layanan akses pendidikan dalam format video berbahasa Indonesia yang disajikan secara online melalui website (zenius.net) dan aplikasi ponsel. Hingga Desember 2020, Zenius memiliki lebih dari 16 juta pengguna. Zenius hadir sebagai bentuk revolusi pendidikan di Indonesia dengan mengedepankan cara berpikir kritis, logis, rasional, dan pengetahuan sains yang terintegrasi terhadap semua pelajar Indonesia. Zenius bercita-cita mencetak generasi Indonesia yang memahami ilmu pengetahuan dan cinta belajar, ketimbang menjadi generasi menghafal.

Zenius adalah sebuah aplikasi pembelajaran daring yang menyediakan materi pembelajaran dalam bentuk video yang bersumber dari pemateri atau guru yang direkrut secara khusus. Berdasarkan data dari *Google Play Store* per Desember tahun 2023, aplikasi Zenius telah diunduh sebanyak lebih dari 5 juta kali dan mendapatkan rating 4.5. Dikutip dari (CNN Indonesia, 2020) Pihak perusahaan mengatakan dengan adanya fasilitas gratis maupun berbayar dari aplikasi Zenius yang diberikan kepada para siswa, diharapkan mampu memberikan kepuasan tersendiri.

Terdapat 6 fitur pada aplikasi Zenius yang dapat digunakan baik gratis maupun berbayar. Antara lain ZenBot, ZenPractice, ZenCore, Live Class, Try Out, dan Video Materi Belajar. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis kepuasan pengguna pada fitur ZenBot. Fitur di aplikasi Zenius, ZenBot adalah salah satu fitur berbasis AI atau Artificial Intelligence yang dapat membantu para siswa menemukan jawaban lewat foto. ZenBot dapat membantu mencari solusi persoalan Kimia, Fisika, dan Matematika. Hanya dengan foto soal, ZenBot akan membantu mencarikan jawaban-jawaban yang sama persis, sehingga para siswa selain mengetahui jawabannya, mereka juga dapat mengetahui cara menyelesaikannya. Tidak hanya di aplikasi Zenius, ZenBot juga dapat digunakan melalui aplikasi *WhatsApp* dan bisa diakses 24 jam.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller dalam (Priansa, 2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui harapan pelanggan dengan pengalaman langsung pelanggan terhadap produk atau jasa. Dalam penelitian ini, berarti terhadap aplikasi Zenius itu sendiri.

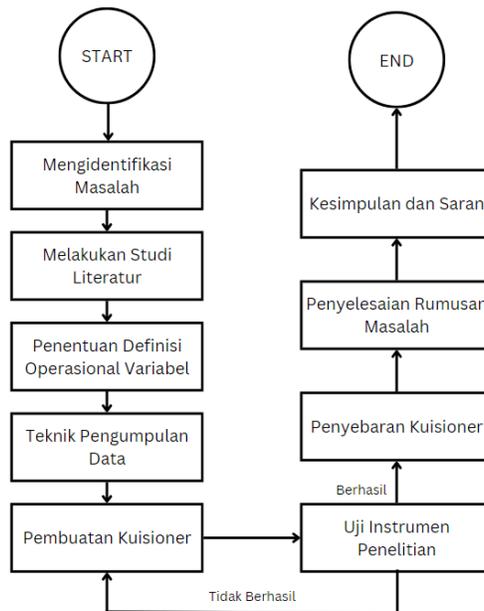
Untuk mengukur kepuasan pengguna fitur ZenBot pada aplikasi Zenius, peneliti menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman dari sebuah sistem aplikasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem aplikasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem aplikasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi menggunakan model EUCS lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diujicobakan oleh para peneliti untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Zenbot pada Aplikasi Zenius di Kota Surabaya Berdasarkan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)". Penggunaan metode EUCS

dianggap sebagai pilihan yang paling sesuai untuk penelitian ini karena metode ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna fitur di sebuah aplikasi dari perspektif pengguna.

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Proses yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan metode penelitian

Tahapan Penelitian

- a. Mengidentifikasi Masalah
 - 1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot pada aplikasi Zenius menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?

- b. Melakukan Studi Literatur

Pada proses ini, peneliti memahami dan mengkaji literatur seperti jurnal ilmiah, berita, buku, dan penelitian sebelumnya untuk membantu menyelesaikan proses pelaksanaan penelitian ini. Salah satu penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan oleh peneliti adalah penelitian “*Exploratory Factor Analysis* untuk Kepuasan Pengguna Aplikasi Zenius Berdasarkan Indikator EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) (Studi Kasus : Siswa New Primagama Cabang Sidoarjo)” oleh (Pristanti dan Suyatno, 2023).

- c. Penentuan Definisi Operasional Variabel

- 1. *Content*

Variabel *content* digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi. Sejauh mana informasi yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna fitur. Indikator-indikator variabel *content* dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Indikator variabel *content*

| Variabel | Indikator | Definisi |
|----------|-----------|----------|
|----------|-----------|----------|

| | | |
|----------------------------|-----------------------------|---|
| <i>Content</i> (Konten) | Keragaman Penyajian Jawaban | Kemampuan fitur ZenBot dalam menyajikan jawaban-jawaban yang beragam. |
| | Informasi pada Jawaban | Informasi yang ada pada jawaban-jawaban diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. |
| | Manfaat pada Jawaban | Kemampuan fitur ZenBot dalam menyediakan jawaban-jawaban yang bernilai. |

2. *Accuracy*

Variabel *accuracy* digunakan untuk mengukur tingkat kesalahan dan *error* yang terjadi ketika sistem aplikasi memproses data. Indikator-indikator variabel *accuracy* dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Indikator variabel *accuracy*

| Variabel | Indikator | Definisi |
|---------------------------------|--|---|
| <i>Accuracy</i> (Keakuratan) | Standarisasi | Sistem yang bekerja pada fitur ZenBot sudah sesuai standar yang ditentukan sehingga tidak atau jarang terjadi <i>error</i> ketika dijalankan. |
| | Akurat | Kemampuan fitur ZenBot untuk memberikan jawaban yang tepat dan akurat. |
| | Kesesuaian antara <i>input</i> dan <i>output</i> | Kemampuan fitur ZenBot dalam menampilkan <i>output</i> yang sesuai dengan input dari pengguna. |

3. *Format*

Variabel format digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna fitur terhadap format tampilan yang ditampilkan oleh sistem aplikasi. Indikator-indikator variabel *format* dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3. Indikator variabel *Format*

| Variabel | Indikator | Definisi |
|---------------------------|----------------|--|
| <i>Format</i> (Format) | Warna | Penggunaan kombinasi warna yang sesuai dalam tampilan fitur ZenBot. |
| | <i>Service</i> | Kemampuan fitur ZenBot dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. |

4. *Ease of Use*

Variabel *ease of use* digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna fitur terhadap kemudahan pemakaian fitur sistem aplikasi. Indikator-indikator variabel *ease of use* dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4. Indikator variabel *ease of use*

| Variabel | Indikator | Definisi |
|--|-----------------------|--|
| <i>Ease of Use</i> (Kemudahan penggunaan) | Mudah dioperasikan | Kemampuan fitur ZenBot yang menciptakan kemudahan bagi pengguna dalam mengoperasikannya. |
| | Sistem <i>Service</i> | Kemampuan fitur ZenBot dalam memberikan panduan pengguna yang mudah dipahami. |
| | Efisiensi | Kemampuan fitur ZenBot dalam menyelesaikan "soal" dengan cepat. |

| | | |
|--|----------------|--|
| | Mudah dipahami | Kemampuan fitur ZenBot dalam memberikan jawaban-jawaban yang mudah dipahami dan dirasakan oleh pengguna. |
|--|----------------|--|

5. *Timeliness*

Variabel *timeliness* digunakan untuk mengukur keakuratan waktu sistem aplikasi dalam menyajikan data dan informasi kepada pengguna fitur. . Indikator-indikator variabel *timeliness* dapat ditemukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5. Indikator variabel *timeliness*

| Variabel | Indikator | Definisi |
|---------------------------|-------------------|---|
| <i>Timeliness</i> (Waktu) | <i>Responsive</i> | Kemampuan fitur ZenBot dalam menjawab pertanyaan atau memberikan jawaban dengan cepat dan tepat. |
| | <i>Up to date</i> | Penyajian jawaban dengan cara mengerjakan yang mudah dan memungkinkan untuk terus melakukan pembaruan (<i>update</i>) jawaban-jawaban secara <i>real-time</i> . |

d. Teknik Pengumpulan Data:

1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah para pengguna fitur ZenBot yang berdomisili di Kota Surabaya

2. Sampel

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh responden sebanyak 63 responden yang berdomisili di Kota Surabaya.

e. Pembuatan Kuisisioner

Penyusunan pertanyaan pada kuisisioner di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadaptasi variabel-variabel yang ada pada model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan lima variabel EUCS yang telah dibuat sebelumnya, didapatkan indikator sebanyak 14 indikator yang akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan pertanyaan pada kuisisioner.

f. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pemrograman Python dan teknik yang digunakan dalam uji validitas ini adalah *Bivariate Pearson*. Penggunaan *Bivariate Pearson* ini berpatokan padaskor item dan skor total dikorelasikan. Jika Rhitung lebih kecil dari Rtabel, maka pertanyaan kuisisioner tidak valid. Namun, jika Rhitung lebih besar daripada Rtabel, maka pertanyaan yang memiliki korelasi signifikan dengan skor total adalah valid.

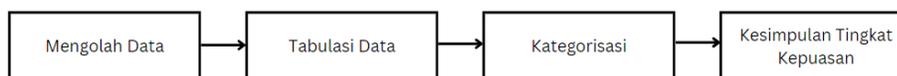
Untuk menguji tingkat konsistensi pertanyaan kuisisioner, maka dilakukanlah uji reliabilitas. Setelah semua pertanyaan kuisisioner dianggap valid, maka dilakukanlah uji reliabilitas. Digunakan nilai koefisien atau *Cronbach Alpha* untuk menentukan reliabilitas. Pertanyaan kuisisioner dianggap reliabel jika nilainya lebih dari 0,60. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan pemrograman Python.

g. Penyebaran Kuisisioner

Dalam penyebaran kuisisioner penelitian ini, peneliti melakukannya dengan cara menyebar kuisisioner lewat sosial media, seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram,

Twitter, dan yang lainnya. Penyebaran kuis ini dilakukan dalam kurun waktu 2 minggu, yaitu pada awal bulan Desember 2023.

h. Penyelesaian Rumusan Masalah



Gambar 2. Tahapan penyelesaian rumusan masalah

i. Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil olah data dan penyelesaian rumusan masalah. Selain itu, memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Tujuan uji instrumen penelitian adalah untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Dalam konteks ini, "validitas" merujuk pada sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur, sementara "reliabilitas" mengukur tingkat kestabilan atau konsistensi hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut.

a. Uji Validitas

Jumlah sampel (n) adalah 60 dan α adalah 5%. Maka diketahui bahwa nilai R_{tabel} adalah 0,254. Berikut adalah table yang menunjukkan hasil dari uji validitas:

Tabel 6. Hasil uji validitas

| Variabel | Indikator | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|--------------------|---|---------|--------|------------|
| <i>Content</i> | Keragaman Penyajian Jawaban | 0,792 | 0,254 | Valid |
| | Informasi Pada Jawaban | 0,783 | 0,254 | Valid |
| | Manfaat Pada Jawaban | 0,760 | 0,254 | Valid |
| <i>Accuracy</i> | Standarisasi | 0,702 | 0,254 | Valid |
| | Akurat | 0,832 | 0,254 | Valid |
| | Kesesuaian <i>Input</i> dan <i>Output</i> | 0,760 | 0,254 | Valid |
| <i>Format</i> | Warna | 0,895 | 0,254 | Valid |
| | <i>Service</i> | 0,782 | 0,254 | Valid |
| <i>Ease of Use</i> | Mudah Dioperasikan | 0,632 | 0,254 | Valid |
| | Sistem <i>Service</i> | 0,755 | 0,254 | Valid |
| | Efisiensi | 0,777 | 0,254 | Valid |
| | Mudah Dipahami | 0,629 | 0,254 | Valid |
| <i>Timeliness</i> | <i>Responsive</i> | 0,794 | 0,254 | Valid |
| | <i>Up To Date</i> | 0,883 | 0,254 | Valid |

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator yang tertera dalam tabel dinyatakan valid dengan tingkat signifikansi yang signifikan. Dengan nilai $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ dan $< 0,05$. Maka, dapat diambil kesimpulan bahwa pertanyaan kuis yang digunakan untuk penelitian ini telah memenuhi syarat dan layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode *Cronbach Alpha* mengharuskan rentang nilai koefisien alpha lebih tinggi dari 0,60. Jika angka lebih tinggi dari 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------|
| <i>Content</i> | 0,677 | Reliabel |
| <i>Accuracy</i> | 0,646 | Reliabel |
| <i>Format</i> | 0,695 | Reliabel |
| <i>Ease of Use</i> | 0,655 | Reliabel |
| <i>Timeliness</i> | 0,688 | Reliabel |

Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator yang tertera dalam tabel dinyatakan reliabel. Dengan nilai *Alpha Cronbach* \geq 0,60.

c. Uji Normalitas

Tabel 8. Hasil uji normalitas menggunakan metode *Kruskal-Wallis Test*

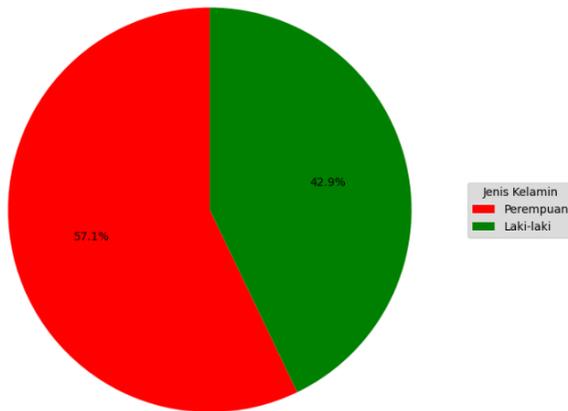
| <i>Kruskal-Wallis Test</i> | | |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| N | | 63 |
| <i>Alpha</i> | | 0,05 |
| <i>Normal Parameters</i> | <i>Mean</i> | 3,198 |
| | <i>Standard Deviation</i> | 0,531 |
| <i>Test Statistic</i> | | 793,39 |
| <i>p-Value</i> | | 1,48e-174 (sangat kecil) |

Hasil *Kruskal-Wallis Test* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan di antara kelompok-kelompok yang diuji (test statistic = 793,39, $p < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat distribusi normal.

Analisis Deskriptif Karakter Responden

Deskripsi karakteristik responden dikelompokkan menjadi jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, dan frekuensi penggunaan fitur ZenBot.

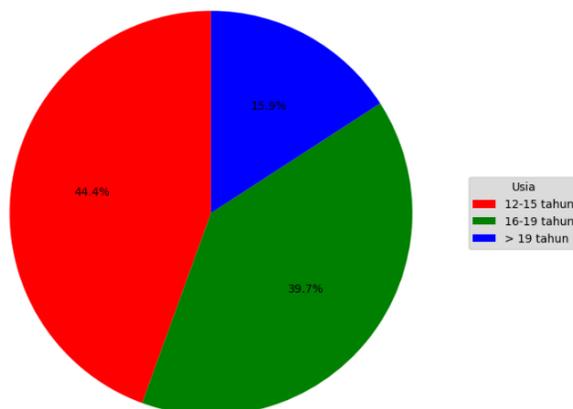
a. Jenis Kelamin



Gambar 3. Distribusi jenis kelamin responden

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa dari total 63 responden yang menjawab pertanyaan kuisisioner mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 36 orang atau 57,1%. Sementara sisanya adalah responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 27 orang atau 42,9%.

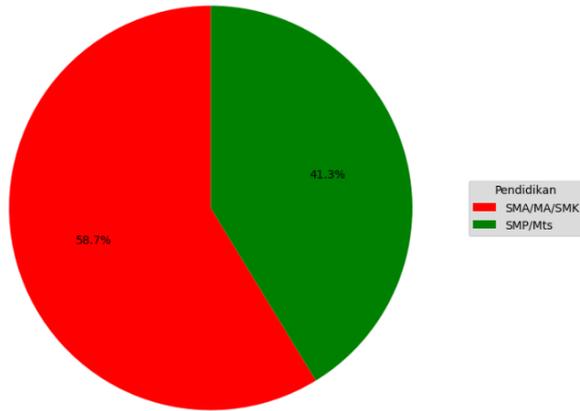
b. Usia



Gambar 4. Distribusi usia responden

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa dari total 63 responden yang menjawab pertanyaan kuisisioner, mayoritas responden berusia 12-15 tahun, yaitu sebanyak 27 orang atau 44,4%. Kemudian responden yang berusia 16-19 tahun sebanyak 24 orang atau 39,7%. Di posisi terakhir adalah responden dengan usia lebih dari 19 tahun, yaitu sebanyak 12 orang atau 15,9%.

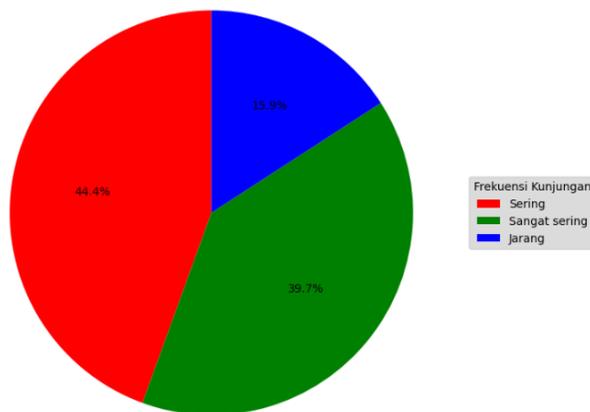
c. Jenjang Pendidikan



Gambar 5. Distribusi jenjang pendidikan responden

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa dari total 63 responden yang menjawab pertanyaan kuisiner, mayoritas responden berasal dari jenjang Pendidikan SMA/MA/SMK, yaitu sebanyak 36 orang atau 58,7%. Sedangkan dari jenjang pendidikan SMP/MTS sebanyak 27 orang atau 41,3%.

d. Frekuensi penggunaan ZenBot



Gambar 6. Distribusi frekuensi penggunaan ZenBot responden

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa dari total 63 responden yang menjawab pertanyaan kuisiner, mayoritas responden sering menggunakan fitur ZenBot, yaitu sebanyak 27 orang atau 44,4%. Sangat sering sebanyak 24 orang atau 39,7%, dan jarang menggunakan sebanyak 12 orang atau 15,9%.

Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini melibatkan data dari responden yang telah menjawab pertanyaan kuisiner untuk tiap indicator variabel *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan interval skala Likert berdasarkan rumus:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

RS = Rentang Skala

- m = Perhitungan paling tinggi dalam pengukuran
- n = Perhitungan paling rendah dalam pengukuran
- b = Jumlah kategori yang dibuat

Tabel 9. Rentang skala tingkat kepuasan

| Skala | Tingkat Kepuasan | Interpretasi |
|-------|-------------------|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | STP |
| 2 | Tidak Puas | TP |
| 3 | Puas | P |
| 4 | Sangat Puas | SP |

Dari tabel skala interval tingkat kepuasan di atas, maka dilakukan perhitungan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna menggunakan rumus sebagai berikut:

Skor Jawaban = Jumlah setiap variabel

Total Skor (TS) = Skor penilaian (SP*4) + (S*3) + (TP*2) + (STP*1)

Skor Rata-rata (SR) = Total skor dibagi dengan jumlah responden

Interpretasi = Diambil dari Skor Rata-rata, lalu lihat interpretasinya

a. *Content*

Tabel 10. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot variabel *Content*

| Variabel | Skor Jawaban | | | | TS | SR | I |
|-------------------|--------------|-----|----|-----|-----|------|----|
| | SP | P | TP | STP | | | |
| CONTENT | | | | | | | |
| X1.1 | 36 | 141 | 14 | 0 | 595 | 3,96 | P |
| X1.2 | 48 | 132 | 14 | 0 | 616 | 4,1 | SP |
| X1.3 | 60 | 141 | 2 | 0 | 667 | 4,4 | SP |
| Grand Mean | | | | | | 4,1 | SP |

Berdasarkan hasil tabel di atas, variabel *Content* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius mendapatkan mayoritas jawaban di rentang skala 3-4 dari para responden yang artinya adalah "Sangat Puas". Nilai Skala Rentang tertinggi ada pada indikator X1.3, yaitu 4,4. Sedangkan nilai Skala Rentang terendah ada pada indikator X1.1, yaitu 3,96.

b. *Accuracy*

Tabel 11. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot variabel *Accuracy*

| Variabel | Skor Jawaban | | | | TS | SR | I |
|-------------------|--------------|-----|----|-----|-----|-----|----|
| | SP | P | TP | STP | | | |
| ACCURACY | | | | | | | |
| X2.1 | 84 | 120 | 4 | 0 | 704 | 4,6 | SP |
| X2.2 | 64 | 126 | 8 | 0 | 650 | 4,3 | SP |
| X2.3 | 68 | 126 | 8 | 0 | 666 | 4,4 | SP |
| Grand Mean | | | | | | 4,4 | SP |

Berdasarkan hasil tabel di atas, variabel *Accuracy* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius mendapatkan mayoritas jawaban di rentang skala 4 dari para responden yang artinya

adalah “Sangat Puas”. Nilai Skala Rentang tertinggi ada pada indikator X2.1, yaitu 4,6. Sedangkan nilai Skala Rentang terendah ada pada indikator X2.2, yaitu 4,3.

c. Format

Tabel 12. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot variabel *Accuracy*

| Variabel | Skor Jawaban | | | | TS | SR | I |
|-------------------|--------------|-----|----|-----|-----|-----|----|
| | SP | P | TP | STP | | | |
| FORMAT | | | | | | | |
| X3.1 | 84 | 96 | 20 | 0 | 664 | 4,4 | SP |
| X3.2 | 96 | 117 | 0 | 0 | 735 | 4,9 | SP |
| Grand Mean | | | | | | 4,6 | SP |

Berdasarkan hasil tabel di atas, variabel Format fitur ZenBot pada aplikasi Zenius mendapatkan mayoritas jawaban di rentang skala 4 dari para responden yang artinya adalah “Sangat Puas”. Nilai Skala Rentang tertinggi ada pada indikator X3.2, yaitu 4,9. Sedangkan nilai Skala Rentang terendah ada pada indikator X3.1, yaitu 4,4.

d. Ease of Use

Tabel 13. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot variabel *Accuracy*

| Variabel | Skor Jawaban | | | | TS | SR | I |
|--------------------|--------------|-----|----|-----|-----|-----|----|
| | SP | P | TP | STP | | | |
| EASE OF USE | | | | | | | |
| X4.1 | 96 | 117 | 0 | 0 | 595 | 3,9 | P |
| X4.2 | 108 | 105 | 2 | 0 | 616 | 4,1 | SP |
| X4.3 | 44 | 138 | 12 | 0 | 667 | 4,4 | SP |
| X4.4 | 44 | 105 | 34 | 0 | 559 | 3,7 | P |
| Grand Mean | | | | | | 4 | SP |

Berdasarkan hasil tabel di atas, variabel Ease of Use fitur ZenBot pada aplikasi Zenius mendapatkan mayoritas jawaban di rentang skala 3-4 dari para responden yang artinya adalah “Sangat Puas”. Nilai Skala Rentang tertinggi ada pada indikator X4.3, yaitu 4,4. Sedangkan nilai Skala Rentang terendah ada pada indikator X4.4, yaitu 3,7.

e. Timeliness

Tabel 14. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pengguna fitur ZenBot variabel *Accuracy*

| Variabel | Skor Jawaban | | | | TS | SR | I |
|-------------------|--------------|-----|----|-----|-----|-----|----|
| | SP | P | TP | STP | | | |
| TIMELINESS | | | | | | | |
| X5.1 | 44 | 153 | 2 | 0 | 639 | 4,2 | SP |
| X5.2 | 72 | 132 | 6 | 0 | 696 | 4,6 | SP |
| Grand Mean | | | | | | 4,4 | SP |

Berdasarkan hasil tabel di atas, variabel Timeliness fitur ZenBot pada aplikasi Zenius mendapatkan mayoritas jawaban di rentang skala 4 dari para responden yang artinya adalah "Sangat Puas". Nilai Skala Rentang tertinggi ada pada indikator X5.2, yaitu 4,6. Sedangkan nilai Skala Rentang terendah ada pada indikator X5.1, yaitu 4,2.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada perolehan hasil perhitungan dari data kuisioner yang telah diolah menggunakan pemrograman Python dan distribusi frekuensi jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa: Berdasarkan tabel tingkat kepuasan Skala Likert, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *content* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius berada dalam kategori Sangat Puas. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan Skala Likert, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *accuracy* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius berada dalam kategori Sangat Puas. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan Skala Likert, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *format* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius berada dalam kategori Sangat Puas. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan Skala Likert, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *ease of use* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius berada dalam kategori Sangat Puas. Berdasarkan tabel tingkat kepuasan Skala Likert, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *timeliness* fitur ZenBot pada aplikasi Zenius berada dalam kategori Sangat Puas.

SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang ingin disampaikan oleh peneliti kepada pihak Zenius dan juga beberapa saran yang cukup penting bagi para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan. Saran-saran tersebut diantaranya: Untuk pihak Zenius, diharapkan mampu mempertahankan kualitas dalam pengembangan dan *maintenance* aplikasinya. Hal ini agar para pengguna tetap loyal kepada Zenius, juga agar Zenius tetap bisa mempertahankan penghargaan dan pencapaian yang telah didapatkan. Untuk penelitian berikutnya, diharapkan agar dapat meningkatkan jumlah responden atau orang yang menjawab pertanyaan kuisioner. Hal ini agar hasil yang diperoleh dari penelitian bisa lebih akurat dan lebih baik.

DAFTAR PUSATAKA

- Chin, W., & Lee, M. (1999). On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument. ResearchGate, 17.
- Jati, G. P. (September, 2023). 10 Rekomendasi Aplikasi Belajar Online Terbaik. Mybest Indonesia. <https://id.my-best.com/138459>
- Mayesha, A. (Juni, 2022). 6 Fitur Zenius Gratis yang Wajib Elo Coba. Zenius. <https://www.zenius.net/blog/fitur-zenius-gratis-yang-wajib-dicoba>
- Nazir, M. (2011). Metode Penelitian Cetakan 6. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noviandari, L. (Juli, 2014). Zenius Wants to Put More Tech into the Way Indonesians Learn Online. Technasia. <https://www.technasia.com/zenius-indonesia-education-videos-online>
- Priansa, D. J. (2018). Perencanaan dan Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- Pristanti, A. N. & Suyatno, D. F. (2023). Exploratory Factor Analysis untuk Kepuasan Pengguna Aplikasi Zenius Berdasarkan Indikator EUCS (End-User Computing Satisfaction) (Studi Kasus: Siswa New Primagama Cabang Sidoarjo). Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54259/44700>
- Putri, V. K. M. & Gischa, S. (November, 2021). Pengertian Hipotesis Menurut Para Ahli. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/11/10/140000969/pengertian-hipotesis-menurut-para-ahli-fungsi-ciri-dan-manfaatnya#:~:text=KOMPAS.com%20%2D%20Hipotesis%20adalah%20pernyataan,hipotesis%20akan%20digunakan%20di%20penelitian>

Ramadhani, Y. (Desember, 2019). Mengenal Zenius Aplikasi Pembelajaran Online, Bisa Diakses Offline. Tirto.id. https://tirto.id/mengenal-zenius-aplikasi-pembelajaran-online-bisa-diakses-offline-enKg#google_vignette

Wibowo, L. A. & Priansa, D. J. (2017). Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta.