

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Digipay Satu di Lembaga National Single Window (LNSW). Metode System Usability Scale (SUS) dan Model Delone and Mclean digunakan untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Digipay Satu belum mendapatkan penerimaan yang signifikan dengan rata-rata skor SUS sebesar 30.4, menunjukkan kekurangan dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas. Secara keseluruhan, aplikasi ini dinilai cukup baik menurut Model Delone and Mclean, namun terdapat aspek-aspek tertentu yang dinilai rendah, seperti kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan meliputi tampilan dan navigasi yang menarik, sementara perbaikan diperlukan dalam penyederhanaan proses bisnis, pembayaran yang efisien, peningkatan jumlah barang/jasa, dan kualitas informasi. Dengan memperbaiki faktor-faktor ini, diharapkan Aplikasi Digipay Satu dapat meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: Aplikasi Digipay Satu, Tingkat Penerimaan, Kepuasan Pengguna, LNSW

Abstract

This research analyzes the level of acceptance and satisfaction of users towards Digipay Satu Application at Lembaga National Single Window (LNSW). The System Usability Scale (SUS) method and the Delone and Mclean Model are used to evaluate user acceptance and satisfaction. The research findings indicate that the Digipay Satu Application has not achieved significant acceptance with an average SUS score of 30.4, indicating deficiencies in assisting users in completing tasks. Overall, the application is rated as fairly good according to the Delone and Mclean Model, but there are specific aspects that are rated low, such as information quality and user satisfaction. Factors that need to be maintained include attractive display and navigation, while improvements are needed in simplifying business processes, efficient payments, increasing the number of goods/services, and information quality. By addressing these factors, it is hoped that the Digipay Satu Application can improve overall user acceptance and satisfaction.

Keywords: Digipay Satu Application, Acceptance Level, User Satisfaction, LNSW