

Pengelolaan dan Kuantisasi Umpan Balik Terbuka dalam Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Darisini

Aisyah Nurul Afyna¹, Astie Darmayantie²

Universitas Gunadarma

aisyahnurulafyna@gmail.com¹, astie@staff.gunadarma.ac.id²

ABSTRACT

Darisini is a digital platform based on Islamic values that provides various da'wa activities, communities, and collaborative initiatives for social good. Evaluating user satisfaction is essential to ensure that the application meets user needs. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Darisini application and to quantify open-ended feedback in order to identify aspects that require improvement. This research adopts a mixed-method approach with a convergent design. Quantitative data were collected through a structured questionnaire based on the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS). Meanwhile, qualitative data were obtained from open-ended feedback provided by respondents, particularly for indicators with low satisfaction scores. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data were examined through text preprocessing, aspect grouping, sentiment identification, and frequency quantification of feedback for each aspect. The results indicate that overall user satisfaction with the Darisini application falls within the very satisfied category. However, the quantification of open-ended feedback reveals several aspects that still require improvement, particularly in terms of usability and content relevance. These findings are expected to serve as a basis for feedback management and future development of the Darisini application.

Keywords: *User Satisfaction, Mixed Methods, Open-Ended Feedback, Aspect-Based Sentiment Analysis, Darisini Application*

ABSTRAK

Aplikasi Darisini merupakan platform digital berbasis nilai Islam yang menyediakan berbagai kegiatan dakwah, komunitas, dan kolaborasi kebaikan. Evaluasi kepuasan pengguna menjadi penting untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Darisini serta mengkuantisasi feedback terbuka guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan desain konvergen. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner tertutup berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sementara itu, data kualitatif diperoleh dari feedback terbuka yang diberikan oleh responden, khususnya pada indikator dengan tingkat kepuasan rendah. Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan statistik deskriptif, sementara data kualitatif dianalisis melalui proses pra-pemrosesan teks, pengelompokan aspek, penentuan sentimen, serta kuantisasi frekuensi kemunculan feedback pada setiap aspek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna aplikasi Darisini berada pada kategori sangat puas. Namun, kuantisasi feedback terbuka mengungkapkan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait kemudahan penggunaan dan relevansi konten. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam

pengelolaan feedback dan pengembangan aplikasi Darisini ke depannya.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, *Mixed Methods*, Umpan Balik Terbuka, *Aspect-Based Sentiment Analysis*, Aplikasi Darisini

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara dakwah disampaikan dan diterima oleh masyarakat (Ramadhanni et al., 2024). Digitalisasi dakwah kini tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui platform digital yang dirancang khusus untuk memfasilitasi kegiatan keislaman seperti kajian, pelatihan, komunitas, hingga kontribusi sosial. Dakwah digital mempermudah penyampaian pesan keagamaan secara lebih luas, cepat, dan fleksibel, sekaligus memungkinkan interaksi dua arah antara dai dan jamaah melalui kanal digital (Zahra & Pratiwi, 2024).

Pemanfaatan teknologi dalam komunitas Muslim telah mendorong lahirnya berbagai platform syiar digital yang berfokus pada koneksi antar individu, komunitas, dan kegiatan berorientasi kebaikan (Yusran et al., 2025). Salah satunya adalah Darisini, sebuah platform syiar digital berorientasi *non-profit* yang dirancang sebagai wadah kolaborasi dan dakwah, menghubungkan individu dan komunitas Muslim dalam sebuah ekosistem digital yang mendukung berbagai kegiatan berbasis kebaikan (Darisini, 2023).

Kehadiran platform seperti Darisini didorong oleh kebutuhan nyata yang sering dihadapi oleh komunitas Muslim, khususnya dalam pelaksanaan kegiatan dakwah (Darisini, 2023). Banyak aktivitas dakwah masih menghadapi tantangan teknis, baik dari sisi penyelenggara maupun peserta. Penyelenggara kajian, misalnya, kerap mengalami kesulitan dalam mengelola proses pendaftaran, pembayaran, dan komunikasi dengan peserta secara efisien. Penggunaan metode manual, seperti *Google Form* untuk registrasi dan konfirmasi pembayaran melalui *WhatsApp*, menyebabkan proses yang tidak terintegrasi sehingga menyulitkan koordinasi acara.

Menjawab kebutuhan tersebut, Darisini hadir sebagai salah satu inovasi platform syiar digital yang bertujuan membangun ekosistem kolaborasi dalam dakwah dan kegiatan sosial keislaman (Darisini, 2023). Platform yang kini memiliki pengguna mencapai 100.000 pengguna menjadi platform yang cukup dikenal di kalangan komunitas Muslim. Namun, sebagaimana platform digital pada umumnya, tingkat keberhasilan platform digital seperti Darisini sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan penggunanya (Takke et al., 2024).

Secara umum, pengukuran kepuasan pengguna aplikasi digital banyak menggunakan instrumen kuantitatif, seperti model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Kedua model ini mengukur aspek kemudahan penggunaan, kegunaan, konten, akurasi, hingga format tampilan. Penerapan kedua model tersebut dapat ditemukan, misalnya pada studi mengenai aplikasi Maxim, yang melibatkan 108 responden dengan analisis data menggunakan *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* dari

TAM serta beberapa variabel EUCS berpengaruh signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna (Yolangga & Hardiyanti, 2024).

Meskipun instrumen kuantitatif seperti TAM dan EUCS efektif dalam mengukur dimensi-dimensi seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, dan kualitas tampilan antarmuka, hasil tersebut belum selalu mampu menjelaskan secara detail alasan di balik penilaian pengguna. Sebagai contoh, dalam studi penerapan TAM dan EUCS pada aplikasi PELNI Mobile, disarankan perlunya pendekatan tambahan untuk memahami konteks penilaian pengguna secara mendalam (Takke et al., 2024). Mengingat hal ini, semakin penting untuk melengkapi metode kuantitatif dengan kualitatif berupa tanggapan terbuka (*open feedback*) untuk mengungkap konteks mendalam di balik skor numerik, sehingga hasil evaluasi lebih komprehensif dan *actionable* (Immanuel Candra Irawan & Meidyna Renaningdyah Pelenkahu, 2025).

Metode kuantitatif seperti skor pada model TAM atau instrumen EUCS umumnya hanya menghasilkan gambaran umum tentang persepsi pengguna tanpa menangkap detail pengalaman secara menyeluruh (Adnan Syarif Mustaqim & Wahyu Wijaya Widiyanto, 2025). Skor yang dihasilkan hanya menunjukkan tingkat penilaian, tanpa mengungkap isu, topik, atau aspek spesifik yang melatarbelakangi penilaian tersebut. Akibatnya, informasi yang diperoleh dari hasil kuantitatif berpotensi kurang kontekstual dan sulit diterjemahkan menjadi masukan perbaikan yang konkret. Oleh karena itu, data kuantitatif sering kali sulit dijadikan dasar perbaikan konkret jika tidak dilengkapi oleh wawasan kualitatif yang lebih kontekstual.

Tanggapan terbuka dari pengguna aplikasi berpotensi memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai pengalaman, persepsi, dan isu yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi (Rouder et al., 2021). Melalui pernyataan bebas, pengguna dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak selalu terakomodasi dalam indikator kuantitatif yang telah ditentukan sebelumnya (Rouder et al., 2021). Namun, sifat data tanggapan terbuka yang naratif dan tidak terstruktur seringkali menyulitkan proses analisis apabila tidak dikelola dengan pendekatan yang sistematis (Rouder et al., 2021). Tanpa pengolahan yang tepat, informasi data kualitatif tersebut berisiko hanya menjadi deskripsi lepas yang sulit dikaitkan dengan hasil pengukuran kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan penelitian yang mampu mengkombinasikan hasil pengukuran kepuasan pengguna dengan pemahaman kontekstual dari pengalaman pengguna itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Darisini menggunakan instrumen TAM dan EUCS, serta melengkapinya dengan analisis tanggapan terbuka pengguna. Integrasi data kuantitatif dan kualitatif dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai pengalaman pengguna dan isu-isu yang menjadi perhatian mereka, sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* yang mengintegrasikan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Darisini. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *Google Form* kepada pengguna aplikasi Darisini melalui media sosial pada periode Maret–Agustus 2025. Data kuantitatif dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), sedangkan data kualitatif dianalisis melalui pengolahan teks tanggapan terbuka, pelabelan aspek, serta analisis sentimen pengguna.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna aplikasi Darisini yang memiliki akun terdaftar (*registered member*), baik yang mengakses melalui aplikasi yang diunduh dari *Play Store* atau *App Store* maupun melalui versi *mobile web*. Berdasarkan informasi pada halaman beranda Darisini, jumlah pengguna terdaftar telah mencapai lebih dari 100.000 orang. Penelitian ini berfokus pada manajemen dan analisis umpan balik terhadap fitur Event, Circle, dan Support, sehingga responden yang dipilih adalah pengguna yang memiliki pengalaman langsung menggunakan salah satu atau beberapa fitur tersebut.

Peneliti tidak memiliki akses penuh terhadap seluruh populasi, sehingga digunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan sembilan puluh persen dan *margin of error* sebesar tujuh koma sembilan puluh persen, dengan asumsi proporsi populasi tidak diketahui. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah seratus sembilan responden. Untuk mengantisipasi adanya data yang tidak valid atau tidak lengkap, peneliti menargetkan seratus lima belas responden agar tetap memenuhi kebutuhan minimal penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Valid ketika nilai korelasi empiris (r hitung) > nilai korelasi kritis (r tabel) jika sebaliknya maka tidak valid.

Tabel 1.

| Item Pertanyaan | | r hitung | r tabel (N=30, $\alpha=0.05$) | Sig. | Keterangan |
|-----------------|----|----------|--------------------------------------|-------|------------|
| Content | C1 | 0.726 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | C2 | 0.780 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | C3 | 0.730 | 0.361 | 0.000 | Valid |

| | | | | | |
|-------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | C4 | 0.781 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | C5 | 0.868 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Accuracy</i> | A1 | 0.808 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | A2 | 0.759 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | A3 | 0.833 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Format</i> | F1 | 0.877 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | F2 | 0.798 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | F3 | 0.885 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Ease of use</i> | E1 | 0.981 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | E2 | 0.976 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Timeliness</i> | T1 | 0.876 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | T2 | 0.838 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Perceived ease of use</i> | EU1 | 0.907 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | EU2 | 0.919 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Perceived Usefulness</i> | U1 | 0.832 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | U2 | 0.674 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>Attitude towards using</i> | ATU1 | 0.507 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | ATU2 | 0.507 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| <i>User Satisfaction</i> | KP2 | 0.950 | 0.361 | 0.000 | Valid |
| | KP3 | 0.918 | 0.361 | 0.000 | Valid |

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pertanyaan pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, *ease of use*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, serta *user satisfaction* memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,361) serta nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Dengan demikian seluruh 23 item pertanyaan dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,943 dengan jumlah item sebanyak 23 pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, sehingga konsistensi jawaban responden terhadap butir pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya dan layak digunakan untuk

penelitian lebih lanjut. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.

| Statistik Reliabilitas | Nilai |
|--------------------------|-------|
| Cronbach's Alpha | 0.943 |
| Jumlah Item (N of Items) | 23 |

Analisis Deskriptif Tiap Indikator

Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden, pada variabel Content mayoritas responden memilih kategori setuju dan sangat setuju pada seluruh indikator, dengan persentase sangat setuju yang dominan pada setiap pernyataan. Pada variabel Accuracy, sebagian besar responden juga memilih setuju dan sangat setuju, meskipun terdapat persentase tidak setuju sebesar 7% pada indikator kecakapan penyajian informasi. Variabel Format menunjukkan dominasi jawaban setuju dan sangat setuju pada seluruh indikator terkait tampilan, warna, serta tata letak aplikasi. Pada variabel Ease of Use, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kemudahan penggunaan dan pencarian informasi, meskipun terdapat 7,8% responden yang menyatakan tidak setuju pada indikator kemudahan penggunaan. Variabel Timeliness juga menunjukkan dominasi jawaban setuju dan sangat setuju terhadap pembaruan serta ketepatan waktu penyampaian informasi.

Pada variabel Perceived Ease of Use, responden cenderung memilih setuju dan sangat setuju terhadap kemudahan penggunaan dan pengoperasian fitur aplikasi. Variabel Perceived Usefulness menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan pengguna. Selanjutnya, pada variabel Attitude Towards Using, mayoritas responden menyatakan antusias dan merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi. Terakhir, pada variabel User Satisfaction, sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kinerja sistem serta tingkat kepuasan secara keseluruhan, sehingga secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa respons pengguna terhadap seluruh variabel yang diukur cenderung sangat positif.

Hasil perhitungan lanjutan berdasarkan distribusi jawaban responden meliputi skor observasi (SO), skor ideal (SI), dan persentase kriteria (PK) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada variabel Content, persentase kriteria berada pada rentang 88%–91%. Variabel Accuracy berada pada rentang 82%–91%, sedangkan Format berada pada 84%–85%. Pada variabel Ease of Use, nilai yang diperoleh berada pada kisaran 82%–83%, dan Timeliness sebesar 85%. Variabel Perceived Ease of Use menunjukkan nilai 86%–87%, Perceived Usefulness sebesar 88%–89%, Attitude Towards Using sebesar 88%–90%, serta User Satisfaction sebesar 88%–89%.

Secara keseluruhan, seluruh indikator memperoleh skor di atas 80% sehingga

berada pada kategori sangat puas. Meskipun demikian, terdapat variasi nilai antarindikator, dengan skor relatif lebih rendah pada variabel *Ease of Use* (82%–83%), *Accuracy* pada indikator A3 (82%), serta *Format* pada indikator F3 (84%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi, masih terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas aplikasi.

Hasil Pembentukan dan Klasterisasi Frasa Aspek

Pada tahap pembentukan frasa aspek, setiap komentar diuraikan menjadi kombinasi antara target kandidat dan opini kandidat yang membentuk *aspect phrase*. Pendekatan ini memungkinkan aspek diidentifikasi secara lebih kontekstual dibandingkan penggunaan kata kunci tunggal.

Frasa aspek yang dihasilkan kemudian direpresentasikan dalam bentuk embedding vektor menggunakan model Sentence Transformer multibahasa. Berdasarkan embedding tersebut, dilakukan proses klasterisasi untuk mengelompokkan frasa-frasa yang memiliki kemiripan makna.

Aspek Performa Sistem menggambarkan kinerja teknis aplikasi Darisini, seperti kecepatan, stabilitas, dan respons sistem saat digunakan. Aspek UI & Usability mencerminkan kemudahan penggunaan serta kejelasan tampilan antarmuka, termasuk navigasi dan tata letak. Selanjutnya, aspek Event & Informasi berkaitan dengan kualitas fitur event dan penyajian informasi, seperti kemudahan pencarian, kelengkapan informasi, serta relevansi rekomendasi kegiatan.

Selain itu, aspek Pembayaran & Transaksi menggambarkan pengalaman pengguna dalam proses pembayaran dan kelancaran transaksi. Aspek Panduan & Onboarding berkaitan dengan ketersediaan serta kejelasan panduan dalam membantu pengguna memahami fitur dan alur penggunaan aplikasi. Terakhir, aspek Akun & Menu mencerminkan kemudahan pengguna dalam mengelola akun dan mengakses menu utama aplikasi.

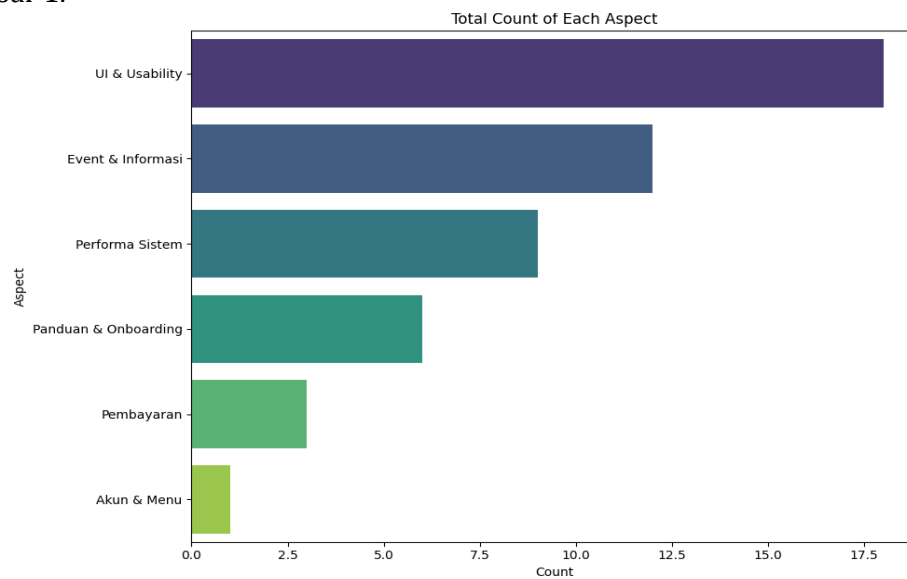
Hasil Pemetaan Aspek dengan Pendekatan ABSA

Berdasarkan kategori aspek yang telah ditentukan, setiap komentar pengguna dipetakan ke dalam satu aspek dominan menggunakan pendekatan ABSA berbasis aturan (*rule-based classification*). Pemetaan dilakukan dengan menghitung kemunculan kata kunci aspek dalam setiap komentar menggunakan kamus aspek yang telah disusun sebelumnya.

Berdasarkan hasil pemetaan, komentar mengenai rata-rata acara offline yang sulit dijangkau serta tidak tersedianya fitur filter lokasi dikategorikan ke dalam aspek Event & Informasi. Keluhan terkait aplikasi yang mengalami *down* saat proses pembelian tiket termasuk dalam aspek Performa Sistem. Sementara itu, pernyataan mengenai kemudahan pembayaran menggunakan QRIS dipetakan ke aspek Pembayaran. Komentar yang menyebutkan bahwa kombinasi aplikasi sudah baik namun pengguna masih merasa bingung dalam mengoperasikannya diklasifikasikan

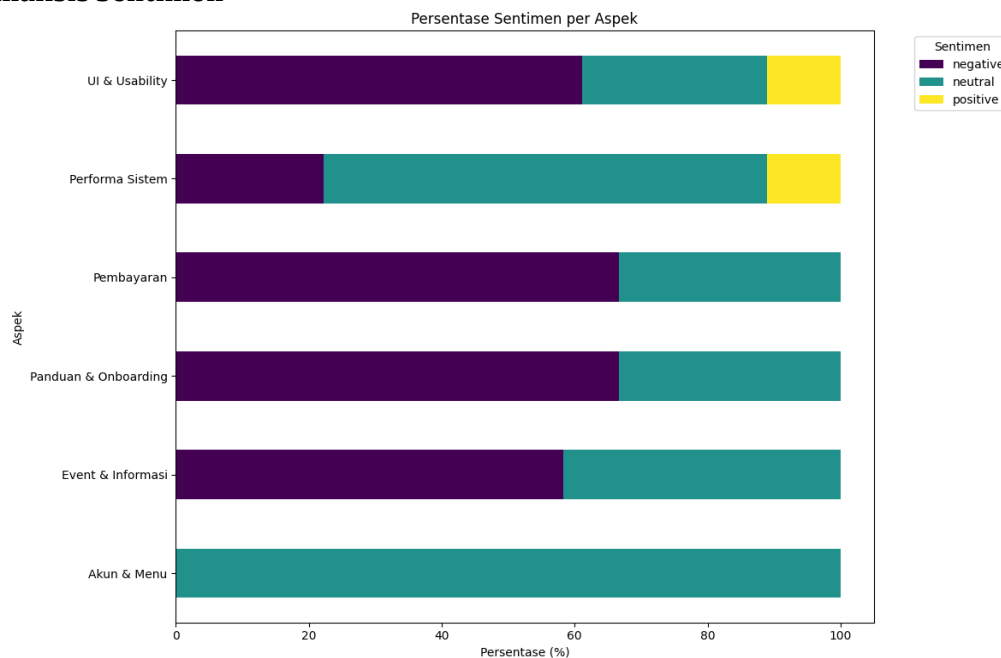
ke dalam aspek UI & Usability. Adapun keluhan mengenai tidak ditemukannya panduan fitur tertentu masuk ke dalam aspek Panduan & Onboarding.

Berdasarkan hasil pemetaan aspek terhadap umpan balik terbuka pengguna, aspek UI & Usability merupakan aspek yang paling dominan dengan jumlah kemunculan tertinggi, diikuti oleh aspek Event & Informasi dan Performa Sistem. Berikut distribusi kemunculan aspek pada open feedback pengguna disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Distribusi Kemunculan Aspek

Analisis Sentimen



Gambar 2. Persentase Sentimen per Aspek

Secara umum, terlihat bahwa beberapa aspek didominasi oleh sentimen negatif, khususnya aspek UI & Usability, Panduan & Onboarding, serta Event & Informasi. Dominasi sentimen negatif pada aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami berbagai kendala terkait kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan panduan, serta relevansi dan penyajian informasi kegiatan.

Pada aspek UI & Usability, sentimen negatif memiliki proporsi paling besar dibandingkan sentimen netral dan positif. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan antarmuka dan navigasi menjadi isu yang paling banyak dirasakan pengguna. Sementara itu, aspek Event & Informasi juga menunjukkan proporsi sentimen negatif yang cukup tinggi, yang mencerminkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap kesesuaian informasi atau rekomendasi event yang ditampilkan.

Aspek Performa Sistem menunjukkan distribusi sentimen yang relatif lebih seimbang, dengan dominasi sentimen netral. Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara umum performa teknis aplikasi dirasakan cukup stabil oleh pengguna, meskipun masih terdapat sebagian kecil keluhan dan apresiasi. Pada aspek Pembayaran dan Panduan & Onboarding, terlihat bahwa sentimen negatif lebih dominan dibandingkan sentimen lainnya, namun dengan proporsi data yang relatif lebih kecil. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek tersebut tidak banyak dibicarakan, ketika muncul dalam umpan balik, pengguna cenderung menyampaikan keluhan.

Sementara itu, aspek Akun & Menu sepenuhnya didominasi oleh sentimen netral. Temuan ini menunjukkan bahwa fitur terkait akun dan menu utama tidak menimbulkan reaksi emosional yang kuat dari pengguna, baik positif maupun negatif, sehingga cenderung dianggap sebagai fitur yang berjalan sebagaimana mestinya. Secara keseluruhan, visualisasi ini menegaskan bahwa aspek yang berkaitan langsung dengan pengalaman penggunaan dan pemahaman sistem menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna.

Integrasi Analisis Kuantitatif dan Kualitatif

Berdasarkan integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif, variabel Content menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai konten aplikasi Darisini telah relevan dan bermanfaat secara umum. Namun demikian, temuan kualitatif mengungkap adanya kebutuhan spesifik yang belum sepenuhnya terpenuhi, seperti keterbatasan filter lokasi, kurangnya variasi event yang dianggap menarik, serta informasi kegiatan yang belum lengkap pada beberapa kasus. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas konten telah memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek penyajian dan personalisasi konten agar lebih sesuai dengan konteks dan kebutuhan individu pengguna.

Integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif selanjutnya menunjukkan bahwa variabel Accuracy memperoleh tingkat kepuasan yang relatif baik, namun masih dihadapkan pada sejumlah kendala teknis yang mempengaruhi persepsi ketepatan

informasi dan kinerja sistem. Umpan balik pengguna mengungkapkan adanya ketidaksesuaian waktu tayang acara, gangguan sistem saat kondisi *war ticket*, serta ketidakjelasan status event yang berdampak pada akurasi informasi yang diterima pengguna. Meskipun sebagian responden menilai proses transaksi berjalan tanpa kendala, temuan lain menunjukkan bahwa kestabilan sistem dan konsistensi informasi belum sepenuhnya terjaga pada kondisi penggunaan tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa permasalahan pada variabel Accuracy bersifat situasional dan muncul terutama pada kondisi beban sistem tinggi, bukan sebagai kelemahan dominan pada penggunaan normal aplikasi.

Perlu dicatat bahwa pada beberapa komentar, hasil klasifikasi sentimen tidak sepenuhnya merepresentasikan konteks keluhan pengguna. Meskipun analisis sentimen otomatis digunakan untuk mengelompokkan kecenderungan opini pengguna, ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara label sentimen yang dihasilkan sistem dengan konteks isi *feedback*. Oleh karena itu, analisis kualitatif tetap dilakukan secara kontekstual dengan mempertimbangkan makna dan situasi yang dijelaskan oleh pengguna, sehingga interpretasi temuan tidak semata-mata bergantung pada hasil klasifikasi sentimen otomatis.

Selanjutnya integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif, dapat dilihat meskipun indikator daya tarik tampilan memperoleh skor kepuasan yang relatif tinggi, temuan kualitatif menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kesan visual awal dengan kenyamanan penggunaan jangka panjang. Antarmuka aplikasi dinilai cukup menarik secara visual, namun elemen desain tertentu menyebabkan kelelahan mata dan rasa bosan ketika digunakan dalam durasi lama. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek estetika telah terpenuhi, tetapi aspek ergonomi visual dan kenyamanan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Kombinasi warna pada aplikasi dinilai sudah baik dan mendukung tampilan secara umum, yang tercermin dari sentimen positif pada *feedback* pengguna. Namun, temuan kualitatif juga menunjukkan bahwa kebingungan pengguna lebih disebabkan oleh kurangnya penguasaan terhadap alur dan fungsi aplikasi, bukan oleh penggunaan warna itu sendiri. Dengan demikian, warna bukan menjadi sumber utama ketidaknyamanan, melainkan perlu didukung oleh struktur antarmuka dan panduan penggunaan yang lebih jelas agar pengguna dapat beradaptasi dengan lebih mudah.

Skor kepuasan pada indikator kerapian tata letak tergolong lebih rendah dibandingkan indikator format lainnya, yang sejalan dengan dominasi sentimen negatif pada temuan kualitatif. Pengguna menilai bahwa tata letak menu kurang strategis, urutan konten tidak konsisten, serta navigasi yang kurang intuitif menyebabkan kesulitan dalam menemukan informasi dan event yang sedang berlangsung. Selain itu, menu yang sulit diingat memperkuat indikasi bahwa struktur navigasi belum sepenuhnya *user-friendly*.

Meskipun terdapat masukan positif berupa usulan pengelompokan menu transaksi ke dalam akun pribadi, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih

melihat potensi perbaikan tata letak untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan akses fitur.

Integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif Indikator kemudahan penggunaan memperoleh skor kepuasan sebesar 82%, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori memuaskan, namun masih menjadi salah satu indikator dengan nilai relatif lebih rendah pada variabel Ease of Use. Temuan kualitatif didominasi oleh sentimen negatif yang mengarah pada tidak tersedianya panduan awal, tutorial, maupun *onboarding* bagi pengguna baru.

Pengguna menyatakan harus mengeksplorasi fitur secara mandiri tanpa arahan yang jelas, sehingga pengalaman awal penggunaan aplikasi menjadi kurang lancar dan membingungkan. Selain itu, kesulitan juga muncul dalam navigasi menuju fitur tertentu, seperti menemukan bagian event saya setelah pendaftaran, serta keterbatasan metode pembayaran yang dirasakan kurang fleksibel.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun antarmuka aplikasi dapat dioperasikan, ketiadaan dukungan panduan penggunaan menjadi faktor utama yang menurunkan persepsi kemudahan penggunaan, khususnya pada tahap awal interaksi pengguna dengan aplikasi.

Kemudahan pencarian memperoleh skor kepuasan sebesar 83%, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna sangat puas, namun masih mengalami kendala dalam menemukan informasi dan fitur tertentu. Temuan kualitatif menunjukkan dominasi sentimen negatif yang berkaitan dengan tidak tersedianya panduan atau petunjuk penggunaan fitur pencarian dan fitur spesifik lainnya.

Pengguna mengungkapkan kebingungan dalam memulai penggunaan fitur tertentu serta ketidakjelasan terkait keberadaan panduan resmi dalam aplikasi. Bahkan, sebagian pengguna tidak mengetahui apakah aplikasi menyediakan panduan sama sekali. Selain itu, kesulitan juga ditemukan dalam proses pencarian atau akses lanjutan, seperti cara bergabung ke grup WhatsApp suatu event.

Hasil ini menunjukkan bahwa permasalahan kemudahan pencarian tidak semata-mata disebabkan oleh fungsi pencarian itu sendiri, melainkan lebih pada kurangnya dukungan informasi dan petunjuk kontekstual yang membantu pengguna memahami alur dan mekanisme fitur yang tersedia.

Selanjutnya integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif Indikator keterbaruan informasi memperoleh skor kepuasan sebesar 85%, yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum menilai informasi pada aplikasi cukup mutakhir. Namun, temuan kualitatif dengan sentimen netral mengungkap adanya kebingungan pengguna ketika menemukan acara yang sudah lewat masih ditampilkan pada halaman utama. Selain itu, pengguna juga menilai bahwa informasi kegiatan belum sepenuhnya diperbarui secara mendekati waktu pelaksanaan dan masih terdapat detail acara yang kurang lengkap.

Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepuasan kuantitatif tergolong baik, dari sisi pengalaman pengguna masih terdapat kebutuhan akan mekanisme pembaruan informasi yang lebih konsisten dan kontekstual, khususnya

dalam membedakan acara yang telah berlangsung dan yang masih aktif.

Ketepatan waktu informasi memperoleh skor kepuasan sebesar 85%, yang mencerminkan persepsi pengguna bahwa layanan informasi pada aplikasi cukup tepat waktu. Namun, temuan kualitatif menunjukkan adanya kendala teknis yang mempengaruhi akses informasi, terutama terkait performa sistem. Pengguna melaporkan waktu muat aplikasi yang relatif lama saat digunakan, yang berpotensi menghambat akses informasi secara cepat.

Di sisi lain, terdapat pula temuan dengan sentimen netral yang menunjukkan toleransi pengguna terhadap kegagalan pendaftaran kegiatan pada periode tertentu, seperti menjelang libur Idul Fitri. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian keterlambatan atau kendala masih dapat diterima oleh pengguna dalam konteks tertentu. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu tidak hanya dipengaruhi oleh konten informasi, tetapi juga oleh stabilitas dan performa sistem pendukungnya.

Kemudian integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif pada Indikator kemudahan fitur memperoleh skor kepuasan sebesar 86%, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai fitur-fitur pada aplikasi Darisini mudah digunakan. Namun, temuan kualitatif dengan sentimen netral hingga negatif mengungkap bahwa pengguna masih membutuhkan waktu untuk memahami alur penggunaan aplikasi, khususnya dalam proses pencarian event dan pembelian tiket.

Pengguna menyatakan harus melakukan eksplorasi mandiri untuk memahami langkah-langkah penggunaan fitur, yang mengindikasikan bahwa kemudahan fitur belum sepenuhnya didukung oleh alur yang intuitif atau panduan yang memadai. Meskipun fitur dapat digunakan, proses adaptasi awal yang relatif lama menunjukkan bahwa persepsi kemudahan masih bergantung pada pengalaman pengguna setelah mencoba secara berulang.

Kemudahan operasi memperoleh skor kepuasan sebesar 87%, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang memuaskan secara kuantitatif. Namun demikian, temuan kualitatif didominasi oleh sentimen negatif yang berkaitan dengan kurangnya intuitivitas fitur dan rendahnya tingkat familiaritas pengguna terhadap fungsi-fungsi yang tersedia.

Pengguna mengalami kebingungan terhadap kegunaan beberapa fitur, seperti fitur aset, serta kesulitan dalam menemukan fitur event saya atau aktivitas pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dapat dioperasikan, struktur dan penamaan fitur belum sepenuhnya selaras dengan ekspektasi dan pola penggunaan pengguna. Dengan demikian, kemudahan operasi masih memerlukan penyederhanaan alur dan peningkatan kejelasan fungsi fitur agar interaksi pengguna menjadi lebih efisien dan alami.

Integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif pada Indikator efektivitas aplikasi memperoleh skor kepuasan sebesar 88%, yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum menilai aplikasi Darisini memiliki manfaat yang memuaskan dalam mendukung aktivitas mereka. Namun, temuan kualitatif dengan sentimen netral

mengindikasikan bahwa efektivitas aplikasi belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna.

Pengguna menyampaikan bahwa kegiatan atau konten yang ditampilkan belum sepenuhnya relevan dengan minat pribadi, serta masih mengalami kesulitan dalam menemukan circle komunitas yang sesuai dengan ketertarikan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fitur yang tersedia dianggap bermanfaat secara konseptual, mekanisme personalisasi dan pencarian komunitas belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna secara spesifik. Dengan demikian, efektivitas aplikasi masih bersifat umum dan belum sepenuhnya kontekstual terhadap preferensi individu pengguna.

Indikator efisiensi aplikasi memperoleh skor kepuasan sebesar 89%, yang mencerminkan bahwa pengguna menilai aplikasi Darisini mampu mendukung aktivitas secara praktis dan efisien. Temuan kualitatif dengan sentimen netral menunjukkan bahwa proses pembayaran, khususnya melalui metode QRIS, dinilai mudah dan tidak memerlukan langkah yang kompleks.

Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi efisiensi proses, aplikasi telah memberikan pengalaman yang cukup lancar bagi pengguna, terutama pada tahapan transaksi. Dengan demikian, aspek efisiensi lebih dirasakan secara langsung dibandingkan aspek efektivitas yang masih bergantung pada kesesuaian konten dan fitur dengan kebutuhan pengguna.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil integrasi analisis kuantitatif dan kualitatif, rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini disusun untuk menanggapi keluhan utama yang masih dialami oleh sebagian pengguna aplikasi Darisini. Rekomendasi ini tidak dimaksudkan sebagai penilaian terhadap keseluruhan kualitas aplikasi melainkan sebagai ulasan pengembangan pada aspek-aspek tertentu yang masih dapat ditingkatkan guna memperbaiki pengalaman pengguna secara lebih spesifik.

Rekomendasi perbaikan yang diajukan yaitu menambahkan fitur pengaturan preferensi minat untuk mempersonalisasi rekomendasi konten serta menyediakan filter berdasarkan minat, kategori, dan lokasi. Pada variabel *Accuracy* (EUCS), permasalahan yang muncul meliputi informasi event yang kurang lengkap atau tidak diperbarui mendekati waktu pelaksanaan serta status event yang tidak selalu akurat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan validasi dan pembaruan data secara berkala serta penerapan pembaruan status event secara otomatis dan *real-time*.

Pada variabel *Format* (EUCS), keluhan berfokus pada tata letak menu dan urutan konten yang kurang konsisten, jumlah menu yang terlalu banyak, serta fitur pencarian yang belum optimal. Rekomendasi perbaikannya meliputi penyusunan ulang struktur tampilan agar lebih konsisten, penyederhanaan menu dengan menggabungkan fitur serupa, serta perbaikan struktur dan algoritma pencarian event. Sementara itu, pada variabel *Timeliness* (EUCS), ditemukan bahwa event yang telah berakhir masih muncul di halaman utama dan proses pendaftaran maupun

transaksi mengalami *loading* lama. Perbaikan yang disarankan adalah menerapkan mekanisme *auto-archive* atau filter otomatis untuk event yang selesai serta mengoptimalkan performa dan responsivitas aplikasi.

Pada variabel *Ease of Use* (EUCS), keluhan utama berkaitan dengan tidak tersedianya panduan penggunaan bagi pengguna baru serta navigasi fitur yang kurang intuitif. Rekomendasi yang diberikan yaitu menambahkan fitur *onboarding* atau tutorial serta memperbaiki alur navigasi agar lebih mudah dipahami. Dalam kerangka TAM, pada variabel *Perceived Ease of Use*, pengguna membutuhkan waktu lama untuk memahami fitur dan menganggap fitur kurang intuitif, sehingga disarankan penyederhanaan alur penggunaan dan penyesuaian desain interaksi agar lebih familiar. Adapun pada variabel *Perceived Usefulness*, pengguna menilai fitur belum sepenuhnya efektif dan manfaat aplikasi belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan relevansi fitur melalui evaluasi berbasis *feedback* serta pengembangan fitur yang lebih spesifik sesuai kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil data kuantitatif dan kualitatif yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa hasil pengukuran kepuasan pengguna secara kuantitatif menunjukkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Darisini berada pada kategori sangat puas, dengan seluruh indikator memperoleh skor di atas 80%. Nilai rata-rata pada setiap indikator menunjukkan bahwa aplikasi Darisini telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Namun demikian, hasil analisis tanggapan terbuka pengguna mengidentifikasi beberapa aspek dominan, yaitu *UI & Usability*, *Event & Informasi*, *Panduan & Onboarding*, *Performa Sistem*, serta *Pembayaran*. Aspek *UI & Usability* serta *Panduan & Onboarding* paling banyak muncul dalam bentuk keluhan terkait kurangnya panduan penggunaan, navigasi fitur yang belum intuitif, dan kesulitan pengguna baru dalam memahami fungsi aplikasi.

Selain itu, aspek *Event & Informasi* berkaitan dengan relevansi konten, kemudahan pencarian *event*, serta kelengkapan dan keterbaruan informasi kegiatan. Aspek *Performa Sistem* dan *Pembayaran* mencerminkan kendala teknis seperti waktu *loading* yang lama dan keterbatasan metode pembayaran di luar QRIS. Analisis sentimen menunjukkan bahwa sebagian tanggapan pada aspek-aspek tersebut cenderung bernada netral hingga negatif, yang mencerminkan adanya ketidaknyamanan atau kendala yang dialami oleh sebagian pengguna, meskipun secara umum tingkat kepuasan tetap tinggi.

Tanggapan terbuka pengguna berperan penting dalam memberikan konteks terhadap hasil pengukuran kuantitatif, karena aspek-aspek yang dominan dalam *feedback* berkaitan langsung dengan indikator yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah. Dengan mengintegrasikan hasil kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna

serta menunjukkan bahwa pengelolaan *feedback* terbuka dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi Darisini.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas analisis kualitatif dengan melibatkan tanggapan terbuka dari responden dengan tingkat kepuasan tinggi agar diperoleh gambaran pengalaman pengguna yang lebih seimbang. Selain itu, karena penentuan aspek pada *aspect-based sentiment analysis* masih menggunakan pendekatan *rule-based* dengan kamus aspek manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan identifikasi akibat variasi bahasa, penelitian mendatang perlu mengembangkan metode yang lebih adaptif, seperti berbasis *machine learning* atau *deep learning*.

Analisis sentimen yang menggunakan model *pre-trained DistilBERT* tanpa proses *fine-tuning* khusus juga berpotensi menghasilkan klasifikasi yang kurang tepat pada kalimat ambigu, sehingga disarankan dilakukan *fine-tuning* menggunakan dataset yang relevan dengan konteks aplikasi dan domain dakwah digital agar akurasi dan konsistensi meningkat. Selain itu, penelitian di masa mendatang dapat menggabungkan data kuesioner dengan sumber lain, seperti data log penggunaan aplikasi atau wawancara mendalam, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku dan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Syarif Mustaqim, & Wahyu Wijaya Widiyanto. (2025). A quantitative analysis of SIMKES user satisfaction in outpatient units using the EUCS approach. *International Journal of Public Health*, 2(2), 141–147. <https://doi.org/10.62951/ijph.v2i2.457>
- Darisini. (2023). *Soft Launching Event - darisini.com | Full Duration*. https://youtu.be/vqCqcD2_OtU?si=kv2xL1uFIA30-Ikk
- Immanuel Candra Irawan, & Meidyna Renaningdyah Pelenkahu. (2025). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web [eCampuz]: Pendekatan *Mixed Methods* terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Teknologi Dan Informatika*, 3(1), 82–92. <https://doi.org/10.70539/jti.v3i1.53>
- Ramadhanni, A., Cahyani, M. A., Auliarahma, A., Paramitha, H. P., Rahma, F. A., & Ghozali, I. (2024). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Dakwah Islam: Peluang dan Tantangan. *Tashdiq: Jurnal Kajian Agama Dan Dakwah*, 8(3), 21–30. <https://doi.org/10.4236/tashdiq.v8i3.8479>
- Rouder, J., Saucier, O., Kinder, R., & Jans, M. (2021). What to do with all those open-ended responses? Data visualization techniques for survey researchers. *Survey Practice*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/10.29115/sp-2021-0008>
- Takke, Y. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*,

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 4 (2026) 2111 – 2126 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i4.11644

8(3), 1921–1930.

- Yolangga, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(4), 1199–1208. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423>
- Yusran, A., Oganda, F. P., Septiani, N., & Rangi, N. (2025). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Keterlibatan Sosial Komunitas Agama di Platform Digital. *Alfabet Jurnal Wawasan Agama Risalah Islamiah, Teknologi Dan Sosial*, 2(1), 13–23. <https://doi.org/10.34306/alwaarits.v2i1.720>
- Zahra, F., & Pratiwi, R. A. (2024). Dinamika Dakwah Pada Inovasi Teknologi Digital di Indonesia. *Hikmah*, 18(2), 353–368. <https://doi.org/10.24952/hik.v18i2.12452>