

Evaluasi Kepuasan Pengguna Jira dalam Pengelolaan Proyek Berbasis Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Elya Yulandari¹, Duwi Cahya Putri Buani^{2*}

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Email: ¹elyayulandari.ey@gmail.com, ²duwi.dcp@nusamandiri.ac.id

Receive: xxxxxx

Accepted: xxxxxxxx

Abstract

Jira is software widely used by development teams to manage software projects. However, user satisfaction with Jira's functionality and performance remains a question. Therefore, an approach is needed to measure how satisfied users are in using Jira as the main tool for project management. One method that can be used to assess user satisfaction with an information system is the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. This research aims to analyze the level of user satisfaction with Jira as a project management tool using the EUCS method. The EUCS method is used to measure user satisfaction across five main dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data is collected through a questionnaire distributed to a number of respondents who are active Jira users.

Keywords: Tools Management , Jira, End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Abstrak

Jira merupakan perangkat lunak yang banyak digunakan oleh tim pengembang untuk mengelola proyek perangkat lunak. Namun, tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas dan performa Jira masih menjadi pertanyaan. Maka dari itu dibutuhkan suatu pendekatan yang dapat mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dalam menggunakan jira sebagai tools utama dalam manajemen proyek. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Jira sebagai tools project management menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang merupakan pengguna aktif Jira.

Kata Kunci: Tools Management , Jira, End-User Computing Satisfaction (EUCS).

PENDAHULUAN

Dalam melakukan pengembangan aplikasi maupun proyek yang berkaitan dengan teknologi informasi, tatacara dalam melakukan manajemen proyek tersebut merupakan salah satu pondasi utama dalam keberhasilan dan ketepatan waktu penyelesaian proyek tersebut. Manajemen proyek merupakan tata cara pengelolaan sumber penghasilan dalam penyelesaian proyek dari awal sampai proyek selesai dikerjakan ('Dimyati and 'Nurjaman 2014) Untuk memudahkan proses manajemen proyek tersebut saat ini sudah tersedia

banyak tools management project. Tools management project itu sendiri tersedia mulai dari tools yang open source hingga tools berbayar yang tentunya memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan tools gratis.

Salah satu tools management project berbayar yang banyak digunakan oleh perusahaan perusahaan pengembang sistem informasi baik swasta maupun pemerintahan adalah jira. Jira merupakan software yang dibuat untuk proses manajemen suatu proyek atau organisasi dan biasanya melibatkan banyak orang. Dibandingkan beberapa tools management lain Jira lebih cocok untuk digunakan oleh tim kerja berskala besar. Jira mendukung fitur pelaporan, mapping alur kerja untuk issue dan pengorganisasian (Makhija, Goyal, and Student n.d.). Jira juga mendukung kustomisasi Scrum Boards dan Kanban Board yang fleksibel (Özkan and Mishra 2019). Beberapa fitur yang menjadi keunggulan Jira adalah dapat melakukan kustomisasi developer tool integrations, memperhitungkan alur diagram, membuat pelaporan, issue dan bug tracking.

Meskipun jira telah banyak digunakan oleh perusahaan besar dan menawarkan berbagai fitur yang mendukung aktivitas manajemen proyek, namun tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap penggunaan sistem ini sering kali menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi teknologi tersebut dalam lingkungan kerja. Tidak jarang ditemukan bahwa sistem yang memiliki banyak fitur justru menjadi kurang efektif apabila tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir (end-user), baik dari sisi kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, hingga keandalan sistem. Maka dari itu dibutuhkan suatu pendekatan yang dapat mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dalam menggunakan jira sebagai tools utama dalam manajemen proyek. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode EUCS adalah metode untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 (Andikiawan and Mujianto 2025). Berikut adalah beberapa kelebihan utama metode EUCS:

- a. Menekankan kepuasan pengguna akhir.
EUCS fokus pada pengalaman dan perasaan pengguna terhadap sistem, bukan hanya pada aspek teknisnya.
- b. Mengevaluasi secara komprehensif.
Metode ini mengevaluasi berbagai dimensi yang mempengaruhi kepuasan, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, sehingga memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pengguna.
- c. Membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
Dengan mengukur kepuasan pengguna dalam berbagai dimensi, EUCS dapat membantu mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
- d. Memfasilitasi pengambilan keputusan.
Hasil evaluasi EUCS dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem, misalnya untuk meningkatkan konten, memperbaiki akurasi, atau meningkatkan kemudahan penggunaan.
- e. Sangat cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir.
Metode EUCS dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk mengukur kepuasan pengguna karena dimensi dan indikatornya sesuai dengan kebutuhan evaluasi.

Penelitian terkait kepuasan pengguna suatu system ataupun aplikasi sudah banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang pernah dilakukan (PANDU MAHESA-FST n.d.) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna adalah sejauh mana pengguna merasa puas Ketika menggunakan suatu system informasi dan sejauh mana system tersebut memenuhi ekspektasi mereka. Metode yang umum digunakan dalam penelitian dan analisis kepuasan pengguna biasanya menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Salah satunya penelitian yang pernah dilakukan (Yusuf et al. 2021) terkait metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang digunakan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna terhadap website beasiswa Universitas Brawijaya. Dengan menggunakan metode EUCS, didapatkan hasil variable apa saja yang mempengaruhi kepuasan Tingkat pengguna website beasiswa Universitas Brawijaya. Sehingga website beasiswa tersebut dapat menyesuaikan perbaikan apa saja yang akan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan user. Selanjutnya penelien terkait EUCS lainnya yang pernah dilakukan (Darwati 2022) menyebutkan bahwa secara simultan aspek – aspek pada metode EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timelines berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki Tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Masalah

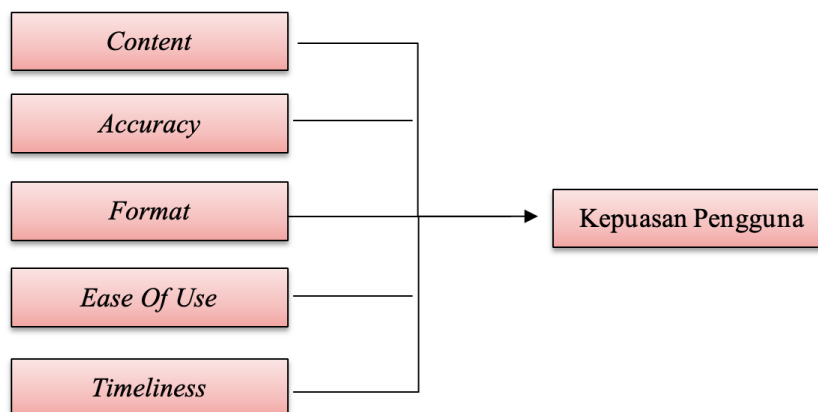
Pada tahapan identifikasi masalah ini, topik utama yang diambil adalah terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi management tools JIRA. Mengingat JIRA saat ini banyak digunakan oleh perusahaan perusahaan besar untuk mengelola pengaturan dan alur Pembangunan proyek terutama proyek proyek sistem informasi.

B. Studi Literatur

Pada tahapan Studi literatur ini bertujuan untuk mengumpulkan pandangan dari para ahli dan spesialis dalam bidangnya, serta hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang akan menjadi dasar bagi penelitian ini. Penelitian ini melibatkan pemahaman mengenai teori, konsep, dan cara yang berhubungan untuk menyusun sebuah kerangka berpikir yang sistematis dan jelas.

C. Penentuan Metode Penelitian

Pada tahapan ini, ditentukanlah metode yang akan digunakan untuk penelitian, yaitu metode EUCS. Metode EUCS dipilih karena metode tersebut banyak digunakan oleh para peneliti untuk menentukan kepuasan pengguna. Metode EUCS sendiri memiliki lima unsur utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness.



Gambar 1. *Unsur Metode EUCS*

D. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data memegang peranan krusial untuk memperoleh informasi yang representatif mengenai kepuasan pengguna terhadap suatu system informasi. Pada tahapan ini akan diawali dengan penentuan populasi dan sampel penelitian, yaitu para pengguna software management tools JIRA. Setelah sampel teridentifikasi, instrumen penelitian utama yang digunakan adalah kuesioner, yang didesign berdasarkan dimensi-dimensi EUCS seperti Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness. Proses penyebaran Kuesioner dilakukan secara digital dan disebarakan secara massal guna menjamin kualitas dan data yang terkumpul.

E. Pengelolaan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, tahap pengelolaan data menjadi esensial dalam penelitian yang mengadopsi metode EUCS. Tahap ini bertujuan untuk menyiapkan data agar siap dianalisis dan memastikan kualitas serta integritasnya.

F. Pembahasan

Pada tahap ini, hasil pengelolaan data yang telah di peroleh akan dianalisis secara mendalam dan dihubungkan dengan kerangka teori serta penelitian terdahulu. Pada tahapan pembahasan ini akan dijelaskan bagaimana setiap dimensi EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness) berkontribusi atau tidak berkontribusi terhadap Tingkat kepuasan pengguna yang diamati.

Penarikan Kesimpulan Tahap penutup dari penelitian ini adalah kesimpulan yang diambil dari hasil pengolahan data, pembahasan serta analisis yang telah dilakukan untuk mengukur Tingkat kepuasan pengguna aplikasi management tools jira.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Skala Likert

Skala Likert adalah jenis skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi responden mengenai fenomena sosial atau pertanyaan dalam penelitian. Skala ini biasanya berupa pilihan jawaban yang berjenjang, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, atau dapat berupa pilihan lain yang serupa. Dalam penelitian ini skala yang digunakan dalam penilaian adalah skala berjenjang mulai dari

skala 1 – sangat tidak setuju hingga skala 5 - sangat setuju. Berikut disampaikan tabel skala penilaian yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. *Skala Likert*

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

B. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian dengan metode EUCS ini merupakan variable yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi jira. Variabel – variable yang digunakan mencakup Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness. Berikut adalah susunan variable yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Content	C1	Fitur-fitur aplikasi JIRA memberikan informasi yang lengkap.
	C2	Fitur-fitur aplikasi JIRA memiliki konten yang berkualitas.
	C3	Fitur-fitur aplikasi JIRA memuat konten yang bermanfaat bagi pekerjaan saya
	C4	Fitur-fitur aplikasi JIRA menyediakan konten yang sesuai dengan kebutuhan saya
Accuracy	A1	Aplikasi JIRA menyediakan informasi yang akurat
	A2	Fitur-fitur aplikasi JIRA menghasilkan informasi yang benar
	A3	Fitur-fitur aplikasi JIRA bekerja sesuai standar yang telah ditentukan
	A4	Fitur-fitur aplikasi JIRA menghasilkan informasi yang dapat dipercaya
Format	F1	Fitur-fitur aplikasi JIRA memiliki format yang menarik bagi saya
	F2	Fitur-fitur aplikasi JIRA memiliki format yang jelas
	F3	Fitur-fitur aplikasi JIRA memiliki format output dengan kualitas yang baik
	F4	Fitur-fitur aplikasi JIRA memiliki format yang mudah digunakan
Ease Of Use	E1	Fitur-fitur aplikasi JIRA bersifat user-friendly
	E2	Menu dalam aplikasi JIRA mudah digunakan
	E3	Fitur-fitur aplikasi JIRA nyaman digunakan
	E4	Fitur-fitur aplikasi JIRA memberikan kemudahan berinteraksi dengan penggunaanya
Timeliness	T1	Fitur-fitur aplikasi JIRA memberikan informasi yang saya butuhkan secara tepat waktu

- T2 Fitur-fitur aplikasi JIRA menghasilkan informasi yang up-to-date
- T3 Fitur-fitur aplikasi JIRA menyediakan informasi yang sudah siap untuk digunakan dalam waktu tertentu.

Sumber (Yusuf et al. 2021).

C. Purposive Sample

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik purposive sample, purposive sample merupakan Teknik pengambilan sampel di mana peneliti memilih anggota sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Pemilihan sampel dilakukan secara sengaja, bukan acak, dan berdasarkan penilaian atau pertimbangan peneliti. Pengambilan sampel dengan teknik bertujuan ini cukup baik karena sesuai dengan pertimbangan peneliti sendiri sehingga dapat mewakili populasi (Buku Ajar Penelitian Kualitatif Agus Ria Kumara n.d.).

Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan sebagai syarat responden adalah terlibat aktif dalam proyek pengembangan system atau aplikasi dimana tools management pada pengembangan system atau aplikasi tersebut menggunakan JIRA. Pada penelitian ini, terdapat 20 responden dengan berbagai peran yang terlibat aktif dalam proyek system atau aplikasi dengan memanfaatkan JIRA sebagai tools management systemnya.

D. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh nilai R-tabel sebesar 0,444. Bila R-hitung < R-tabel maka data tersebut tidak valid, sementara jika R-hitung > R-tabel maka data tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Content	C1	0.791	0.444	Valid
	C2	0.749	0.444	Valid
	C3	0.644	0.444	Valid
	C4	0.844	0.444	Valid
Accuracy	A1	0.723	0.444	Valid
	A2	0.739	0.444	Valid
	A3	0.787	0.444	Valid
	A4	0.829	0.444	Valid
Format	F1	0.916	0.444	Valid
	F2	0.771	0.444	Valid
	F3	0.803	0.444	Valid
	F4	0.713	0.444	Valid
Ease Of Use	E1	0.783	0.444	Valid
	E2	0.714	0.444	Valid
	E3	0.750	0.444	Valid
	E4	0.826	0.444	Valid
Timeliness	T1	0.692	0.444	Valid
	T2	0.691	0.444	Valid

T3 0.739 0.444 Valid

Untuk hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengukur nilai cronbach's alpha pada table instrument penelitian. Nilai umumnya berkisar antara 0 dan 1, dan semakin mendekati 1, semakin tinggi tingkat reliabilitasnya (Karista Kafka and Badrul n.d.).

$$r_n = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots (1)$$

Dima r_n adalah reliabilitas instrument, k adalah banyaknya butir pernyataan, $\sum \sigma b^2$ adalah jumlah varian butir, σ^2 adalah varian total.

E. Perhitungan analisis Deskriptif

Pada perhitungan analisis deskriptif ini data yang digunakan merupakan data primer, yaitu data yang diambil secara langsung dan nyata dari sumber aslinya berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan. Untuk menentukan nilai deskriptif, data yang diperoleh akan diolah dan dihitung menggunakan rumus persentase nilai deskriptif yaitu $\frac{\text{nilai mean}}{\text{nilai tertinggi}} \times 100$ Berikut merupakan rentang nilai analisis deskriptif dikutip dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Damayanti, Mursityo, and Herlambang 2018).

Tabel 4. Rentang Nilai Deskriptif

Kategori	Rentang Nilai (%)
Sangat Tinggi	$75,02 < X \leq 100$
Tinggi	$58,35 < X \leq 75,01$
Kurang	$41,67 < X \leq 58,34$
Rendah	$25,00 < X \leq 41,66$
Sangat Rendah	$0 < X \leq 24,99$

1. Penilaian Variabel Content

Perhitungan deskriptif dilakukan pada semua atribut di variable content menggunakan ms. Excel dengan memanfaatkan fitur Data Analysis – descriptive statistics. Sehingga diperoleh nilai mean, median, modus, variasi, dan standar deviasi.

Tabel 5 Hasil Analisis Variabel Content

Attribute	Mean	Median	Modus	Variasi	Deviasi
C1	4,00	4,00	4,00	0,53	0,73
C2	4,15	4,00	4,00	0,34	0,59
C3	4,30	4,00	4,00	0,43	0,66
C4	4,05	4,00	4,00	0,37	0,60

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus persentase nilai descriptive untuk dapat mengkategorikan variable content.

Tabel 6. Rentang Nilai Variabel Content

Attribute	Mean	Persentase (%)	Kategori
C1	4,00	80 %	Sangat tinggi
C2	4,15	83 %	Sangat tinggi
C3	4,30	86 %	Sangat tinggi
C4	4,05	81 %	Sangat tinggi

Berdasarkan hasil penilaian descriptive, seluruh atribut pada variable content memiliki kategori sangat tinggi, dimana hamper semua variable content memiliki persentase diatas 80 %. Rata - rata nilai mean yang diperoleh sebesar 4,12 dengan persentase 82,5 % sehingga jika dimasukkan pada kategori, untuk variable content akan mendapatkan penilaian sangat tinggi.

2. Penilaian Variabel Accuracy

Perhitungan deskriptif dilakukan pada semua atribut di variable accuracy menggunakan ms. Excel dengan memanfaatkan fitur Data Analysis – descriptive statistics. Sehingga diperoleh nilai mean, median, modus, variasi, dan standar deviasi.

Tabel 7. Hasil Analisis Variabel Accuracy

Attribute	Mean	Median	Modus	Variasi	Deviasi
A1	4,00	4,00	5,00	0,74	0,86
A2	4,05	4,00	4,00	0,79	0,89
A3	4,10	4,00	4,00	0,62	0,79
A4	4,05	4,00	5,00	0,68	0,83

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus persentase nilai descriptive untuk dapat mengkategorikan variable accuracy.

Tabel 8. Rentang Nilai Variabel Accuracy

Attribute	Mean	Persentase (%)	Kategori
A1	4,00	80 %	Sangat tinggi
A2	4,05	81 %	Sangat tinggi
A3	4,10	82 %	Sangat tinggi
A4	4,05	81 %	Sangat tinggi

Berdasarkan hasil penilaian descriptive, seluruh atribut pada variable accuracy memiliki kategori sangat tinggi, dimana hamper semua variable accuracy memiliki persentase diatas 80 %. Rata - rata nilai mean yang diperoleh sebesar 4,05 dengan persentase 81 % sehingga jika dimasukkan pada kategori, untuk variable accuracy akan mendapatkan penilaian sangat tinggi.

3. Penilaian Variabel Format

Perhitungan deskriptif dilakukan pada semua atribut di variable format menggunakan ms. Excel dengan memanfaatkan fitur Data Analysis – descriptive statistics. Sehingga diperoleh nilai mean, median, modus, variasi, dan standar deviasi.

Tabel 9. Hasil Analisis Variabel Format

Attribute	Mean	Median	Modus	Variasi	Deviasi
F1	3,90	4,00	4,00	0,73	0,85
F2	3,80	4,00	4,00	0,59	0,77
F3	4,15	4,00	4,00	0,45	0,67
F4	3,70	4,00	4,00	0,54	0,73

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus persentase nilai descriptive untuk dapat mengkategorikan variable format.

Tabel 10. Rentang Nilai Variabel Format

Attribute	Mean	Persentase (%)	Kategori
F1	3,90	78 %	Sangat tinggi
F2	3,80	76 %	Sangat tinggi
F3	4,15	83 %	Sangat tinggi
F4	3,70	74 %	Tinggi

Berdasarkan hasil penilaian descriptive, terdapat atribut variable format yang memiliki kategori sangat tinggi dan satu variable yang memiliki nilai tinggi, dimana hamper semua variable format memiliki persentase diatas 70 %. Rata - rata nilai mean yang diperoleh sebesar 3,89 dengan persentase 77,75 % sehingga jika dimasukan pada kategori, untuk variable format akan mendapatkan penilaian sangat tinggi.

4. Penilaian Variabel Ease Of Use

Perhitungan deskriptif dilakukan pada semua atribut di variable ease of use menggunakan ms. Excel dengan memanfaatkan fitur data analysis – descriptive statistics. Sehingga diperoleh nilai mean, median, modus, variasi, dan standar deviasi.

Tabel 11. Hasil Analisis Variabel Ease Of Use

Attribute	Mean	Median	Modus	Variasi	Deviasi
E1	3,65	4,00	4,00	0,87	0,93
E2	3,75	4,00	4,00	0,62	0,79
E3	3,90	4,00	4,00	0,73	0,85
E4	3,90	4,00	4,00	0,31	0,55

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus persentase nilai descriptive untuk dapat mengkategorikan variable ease of use.

Tabel 12. Rentang Nilai Variabel Ease Of Use

Attribute	Mean	Persentase (%)	Kategori
-----------	------	----------------	----------

E1	3,65	73 %	Tinggi
E2	3,75	75 %	Tinggi
E3	3,90	78 %	Sangat tinggi
E4	3,90	78 %	Sangat tinggi

Berdasarkan hasil penilaian descriptive, terdapat dua atribut variable ease of use yang memiliki kategori tinggi dan dua variable yang memiliki kategori nilai sangat tinggi, dimana hampir semua variable ease of use memiliki persentase diatas 70 %. Rata - rata nilai mean yang diperoleh sebesar 3,8 dengan persentase 76 % sehingga jika dimasukkan pada kategori, untuk variable ease of use akan mendapatkan penilaian sangat tinggi.

5. Penilaian Variabel Timeliness

Perhitungan deskriptif dilakukan pada semua atribut di variable timeliness menggunakan ms. Excel dengan memanfaatkan fitur Data Analysis – descriptive statistics. Sehingga diperoleh nilai mean, median, modus, variasi, dan standar deviasi.

Tabel 13. Hasil Analisis Variabel Timeliness

Attribute	Mean	Median	Modus	Variasi	Deviasi
T1	4,00	4,00	4,00	0,63	0,79
T2	4,10	4,00	4,00	0,83	0,91
T3	3,95	4,00	4,00	0,79	0,89

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus persentase nilai descriptive untuk dapat mengkategorikan variable timeliness.

Tabel 14. Rentang Nilai Variabel Timeliness

Attribute	Mean	Persentase (%)	Kategori
T1	4,00	80 %	Sangat Tinggi
T2	4,10	82 %	Sangat Tinggi
T3	3,95	79 %	Sangat tinggi

Berdasarkan hasil penilaian descriptive, seluruh atribut pada variable timeliness memiliki kategori sangat tinggi, dimana hampir semua variable timeliness memiliki persentase diatas 75 %. Rata - rata nilai mean yang diperoleh sebesar 4,01 dengan persentase 80,33 % sehingga jika dimasukkan pada kategori, untuk variable timeliness akan mendapatkan penilaian sangat tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan masukan serta melakukan pengisian kuesioner penelitian ini serta memberikan dukungan dalam proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Nusa Mandiri, khususnya Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, atas bimbingan akademik, fasilitas, dan dukungan yang diberikan hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) yang menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian mencapai kategori "sangat tinggi", dapat disimpulkan bahwa pengguna sangat puas terhadap sistem jira. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mengindikasikan bahwa jira secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna, mudah digunakan, memberikan informasi yang relevan dan akurat, serta memiliki kualitas layanan yang prima.

Secara spesifik, hasil ini mencerminkan bahwa Tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi pada variable Content menunjukkan bahwa Informasi yang disajikan dalam jira dianggap sangat relevan, akurat, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna yang sangat tinggi terhadap variable Accuracy menunjukan bahwa Data dan informasi yang ditampilkan dalam JIRA sangat tepat dan dapat diandalkan. Kemudian pada variable Format kepuasan pengguna menunjukan nilai sangat tinggi, hal ini menunjukan bahwa Tampilan dan tata letak jira mudah dipahami, menarik, dan mendukung efisiensi kerja pengguna. Sementara untuk variable Ease of Use kepuasan pengguna sangat tinggi, artinya jira sangat intuitif dan mudah dipelajari serta dioperasikan oleh pengguna. Variable terakhir yaitu Timeliness, kepuasan pengguna sangat tinggi menunjukan bahwa Informasi yang disediakan oleh jira selalu mutakhir dan tersedia tepat waktu saat dibutuhkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi dan penggunaan jira telah berhasil memberikan pengalaman yang sangat positif bagi penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andikiawan, Diki, and Ahmad Heru Mujiyanto. 2025. "PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SAKIP DI BOJONEGORO BERDASARKAN METODE EUCS." *Integrative Perspectives of Social and Science Journal* 2(3):4086.
- Buku Ajar Penelitian Kualitatif Agus Ria Kumara. n.d.
- Damayanti, Asti Shofi, Yusi Tyroni Mursityo, and Admaja Dwi Herlambang. 2018. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)*. Vol. 2. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Darwati, Lilis. 2022. *ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*. Vol. 12. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.
- 'Dimiyati, Hamdan', and Kadar' 'Nurjaman. 2014. *Manajemen Proyek*. 1st ed. Bandung: PUSTAKA SETIA.
- Karista Kafka, Titania, and Mohammad Badrul. n.d. *Analisa Usability Pada Aplikasi Human Resource Hira Menggunakan Metode System Usability Scale Dan Use Questionnaire*.
- Makhija, Yakshi, Ankush Goyal, and M. Tech Student. n.d. *Comparative Study of Project Tracking and Management Tools*. www.ijcsit.com.

Özkan, Deniz, and Alok Mishra. 2019. "Agile Project Management Tools: A Brief Comparative View." *Cybernetics and Information Technologies* 19(4):17–25. doi:10.2478/cait-2019-0033.

PANDU MAHESA-FST. n.d.

Yusuf, Teuku, Ryan Ar-Rasyid, Buce Trias Hanggara, and Aditya Rachmadi. 2021. *Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Vol. 5. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.