



**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Fintech Ovo
Menggunakan Eucs**

**Anggy Putra Antavi
161410180**

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PRORGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

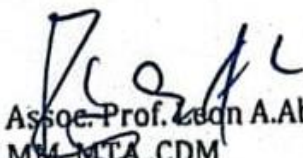
HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FINTECH OVO MENGUNAKAN EUCS

Anggy Putra Antavi
161410180

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing,


**Assoe. Prof. Zedn A. Abdillah, S.Kom.,
MM., MTA., CDM**

**Palembang, 28 Juli 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**


**Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi**

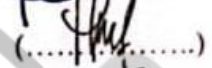
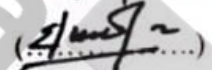
Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Fintech Ovo Menggunakan Eucs" Oleh Anggy Putra Antavi (161410180) telah di pertahankan di depan komisi penguji pada hari Jum'at 28 Juli 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Leon A. Abdillah, S.Kom., MM., MTA.,
2. Anggota : Iin Seprina, S.Kom., M.Kom.,
3. Anggota : Edi Supratman, S.Kom., M.Kom.,

()
()
()

Mengetahui,

Program Studi Sistem
Informasi Fakultas Sains
Teknologi Universitas
Bina Darma

Ketua,

Universitas **Bina Darma**
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., PH.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggy Putra Antavi
NIM : 161410180

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 28 Juli 2023
yang Membuat Pernyataan



Anggy Putra Antavi
161410180

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Selalu semangat menjalani hidup dan selalu bangkit disaat jatuh, menggapai kesuksesan itu tidak mudah, harus ada sesuatu yang dikorbankan. Tapi ingat, yang terpenting tetap selalu terkoneksi dengan Dia yang Maha Besar, Allah SWT.

Persembahan

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa
- ❖ Kedua Orang Tua Tercinta
- ❖ Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA., CDM. selaku dosen Pembimbing
- ❖ Teman-teman seangkatan.
- ❖ Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRACT

In the application of information technology in today's world, there are many technologies that are developing rapidly to facilitate human work activities. Similar to an information system in the academic field, many benefits are obtained in its use, such as in making non-cash payment transactions, the community has been greatly facilitated in making transactions by scanning transaction qr-codes without having to make cash payments. One of the financial technology applications is OVO, which is one of the e-money applications used for transactions, in the application and use of this fintech application, it is necessary to know whether the community is satisfied or still not helped by this application. This requires a system testing method that can measure the level of user satisfaction with the system used, the method is the EUCS method which is a method of measuring the level of user satisfaction with this OVO fintech application and uses quantitative research in collecting data from respondents and analyzing. The results showed that the variables content, format, accuracy, ease of user and timeliness have an influence on the user satisfaction variable. This means that the better the content, format, accuracy, ease of user and timeliness in the OVO application, the more satisfied users are in using the application.

Keyword: *Fintech, OVO, Satisfaction, EUCS*

ABSTRAK

Dalam penerapan teknologi informasi di masa sekarang ini, banyak sekali teknologi yang berkembang pesat untuk mempermudah dalam aktivitas pekerjaan manusia. Serupa dengan sebuah sistem informasi pada bidang akademik, banyak manfaat yang didapat dalam penggunaannya, seperti dalam melakukan transaksi pembayaran non-tunai, masyarakat sudah sangat dimudahkan dalam melakukan transaksi dengan cara scan qr-code transaksi tanpa harus melakukan pembayaran tunai. Salah satu aplikasi financial technology yaitu OVO, yang merupakan salah satu aplikasi e-money yang digunakan untuk bertransaksi, dalam penerapan dan penggunaan aplikasi fintech ini perlu diketahui apakah masyarakat puas atau masih belum terbantu dengan aplikasi ini. Hal ini memerlukan sebuah metode pengujian sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai, metode tersebut adalah metode EUCS yang merupakan sebuah metode pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi fintech OVO ini serta menggunakan penelitian kuantitatif dalam pengumpulan data dari responden serta analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel content, format, accuracy, ease of user dan timeliness memiliki pengaruh terhadap variabel user satisfaction. Artinya semakin baik content, format, accuracy, ease of user dan timeliness yang ada pada aplikasi OVO maka semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Kata Kunci: *Fintech, OVO, Kepuasan, EUCS*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FINTECH OVO MENGGUNAKAN EUCS”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses penyusunan Skripsi ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Muhammad Izman Herdiyansyah, MM., PH.D Selaku wakil Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M., Selaku Dekan Fakultas Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., PH.D., Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Leon A.Abdillah, S.Kom., MM., MTA Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta motivasi selama melakukan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas waktu, tenaga, dukungan, arahan, saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Program Sistem Informasi yang telah memberikan Ilmu kepada penulis di perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dorongan semangat,

motivasi untuk tidak kenal kata menyerah serta doa yang tak pernah ada hentinya. Terimakasih kepada bapak ibu yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga, terimakasih untuk jeri payah dan kerja keras kalian yang telah mengantarkan saya hingga berada di titik ini.

8. Sahabat dan Keluarga yang memberikan support berupa tenaga dan pikiran kepada penulis dan menjadi orang yang selalu menjadi penasihat bagi penulis bagi setiap langkah penulis.
9. Pihak Kantor Palembang Squar Mall yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih penulis yang telah memberikan izin terhadap penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu kiranya, pembaca dapat memaklumi atas kekurangan dalam laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, 14 July 2022



Anggy Putra Antavi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vii
<i>ABSTRAK</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika penulisan	5

BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Satisfaction	7
2.1.2 Evaluasi Sistem.....	8
2.1.3 <i>Financial Technology</i>	10
2.1.4 Aplikasi.....	11
2.1.5 <i>SmartPLS</i>	12
2.2 Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	13
2.3 Penelitian Sebelumnya	17
2.3.1 <i>The Measurement of End-User Computing Satisfaction</i>	17
2.3.2 Penerapan Dimensi EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web	19
2.3.3 Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i>	21
2.3.4 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	24
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Tipe Penelitian	28
3.2 Waktu dan Tempat.....	28

3.2.1 Waktu Penelitian.....	28
3.2.2 Tempat Penelitian.....	29
3.3 Data Penelitian.....	29
3.3.1 Data Primer.....	30
3.3.2 Data Sekunder.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Skala Ukur.....	33
3.5.1 <i>SmartPLS</i>	35
3.6 Analisis Data	35
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.1.1 Deskripsi Sampel Data Penelitian	38
4.1.2 Karakteristik Pengguna.....	38
4.1.3 Grafik Berdasarkan Jenis Member OVO	39
4.1.4 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.5 Grafik Berdasarkan Generasi Tahun Kelahiran.....	40
4.1.6 Grafik Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.7 Grafik Berdasarkan Limit Transaksi	42
4.1.8 Grafik Berdasarkan Pendapatan Tenant.....	43
4.1.9 Grafik Berdasarkan Informasi Seputar OVO	44

4.1.10	Grafik Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi	45
4.1.11	Grafik Berdasarkan Kegiatan Pada Aplikasi	46
4.1.12	Grafik Berdasarkan Produk Yang Dijual/Dipasarkan.....	47
4.1.13	Grafik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	48
4.2	Hasil Pengumpulan Data.....	49
4.2.1	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	50
4.3	Hasil Penelitian.....	52
4.3.1	Hasil Uji Instrument Penelitian	53
4.3.2	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	56
4.4	Hasil Pembahasan.....	58
BAB V		60
KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pertama EUCS	14
Gambar 3.1 Halaman Depan Aplikasi OVO	31
Gambar 4.1 Grafik Jenis Member Responden... ..	40
Gambar 4.2 Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3 Pengguna Berdasarkan Generasi Tahun Kelahiran... ..	42
Gambar 4.4 Pengguna Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Gambar 4.5 Pengguna Berdasarkan Limit Transaksi... ..	44
Gambar 4.6 Pengguna Berdasarkan Pendapatan	45
Gambar 4.7 Pengguna Berdasarkan Informasi Seputar OVO	46
Gambar 4.8 Pengguna Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi.....	47
Gambar 4.9 Pengguna Berdasarkan Kegiatan Pada Aplikasi.....	48
Gambar 4.10 Pengguna Berdasarkan Produk Yang Dijual/Dipasarkan.....	49
Gambar 4.11 Pengguna Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Instrumen Penelitian 1.....	18
Tabel 2.2 Instrumen Penelitian 2.....	20
Tabel 2.3 Instrumen Penelitian 3.....	22
Tabel 2.4 Instrumen Penelitian 4.....	24
Tabel 2.5 Indikator Penelitian.....	26
Tabel 3.1 Tabel Bobot Nilai.....	34
Tabel 4.2 Rekapitulasi.....	51
Tabel 4.3 Hasil Nilai Bobot.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Composite Reability	56
Tabel 4.6 Path Coeffisient.....	57
Tabel 4.7 Model Fit.....	58
Tabel 4.8 R-Square	59