

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION*(EUCS)  
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS SRIWIJAYA)**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana**



**Oleh**

**EMIL YANA**

**NIM 09031182025004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE  
*END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**(STUDI KASUS: UNIVERSITAS SRIWIJAYA)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

**EMIL YANA NIM**

**09031182025004**

**Disetujui,**

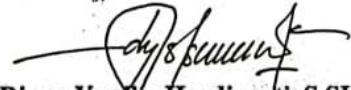
**Indralaya, 18 Januari 2024**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**

  
**Endang Lestari Ruskan. M.T**  
**NIP.197811172006042001**

**Pembimbing,**

  
**Dinna Yunika Hardivanti. S.SI. M.T**  
**NIP.198806282019032013**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Emil Yana  
Nim : 09031182025004  
Progam Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Universitas Sriwijaya)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 8 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, 18 Januari 2024



Emil Yana  
NIM. 09031182025004

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emil Yana

NIM : 09031182025004

Judul Publikasi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

DOI : <https://doi.org/10.35145/joisie.v7i2.3929>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Yang diusulkan pada Journal Of Information System And Informatics Engineering (JOISIE) pada Volume 7 Nomor 2 Tahun 2023, Halaman 265-275 bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Indralaya, 18 Januari 2024

Mengetahui,

Dosem Pembimbing,

Yang Menyatakan,



Dinna Yunika Hardivanti, S.SI., M.T  
NIP.198806282019032013



Emil Yana  
NIM.09031182025004

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah accepted di jurnal JOISIE : Journal Of Information System And Informatics Engineering (Sinta 4) pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Desember 2023

Nama : Emil Yana

NIM : 09031182025004

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode *End-User Computer Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Sriwijaya)

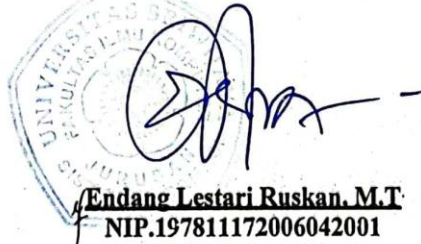
Tim Pembimbing :

1. Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP.197811172006042001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

*“Memulai dengan penuh keyakinan  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

Kupersembahkan ini kepada :

- ♥ Allah SWT
- ♥ Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu Tersayang
- ♥ Kakak-kakak dan Keluarga Besar
- ♥ Dosen pembimbing dan Dosen penguji
- ♥ Para dosen, staff dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer UNSRI
- ♥ Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- ♥ Sahabat dan teman-temanku tersayang

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunkan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)***". Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dengan melakukan penelitian pada mahasiswa Universitas Sriwijaya yang menggunakan aplikasi dana.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Asmunaini dan Weli Trisna yang selalu kasih sayang dan doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
3. Kakak-kakak dan keluarga besar yang tercinta dan senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
4. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, S.SI., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sudah bersedia menyediakan waktunya untuk mmeberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama berkuliah di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Seluruh dosen dan Tenaga Pengajar yang telah membantu, membimbing, dan membagi ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Teman-teman Seperjuangan Sistem Informasi 2020 terkhusus SI REG A 2020 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi terhadap penulis.
10. Kekasih saya yang bernama Guntur Aji Pangestu yang telah tulus membantu, membiayai dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman dan sahabat seperbimbinganku di Indralaya, ialah Ami yang selalu memberikan semangat, bertukar pikiran seputar skripsi, dan bertukar informasi seputar perkuliahan.
12. Teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta banyak membantu selama perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Indralaya, 18 Januari 2023

Emil Yana  
NIM. 09031182025004



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA  
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION*(EUCS)  
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS SRIWIJAYA)**

**Oleh:  
Emil Yana  
09031182025004**

**ABSTRAK**

Dompot Digital adalah sarana elektronik yang menyediakan pelayanan transaksi baik untuk penyimpanan, pembayaran, penyicilan, dan pengiriman uang secara elektronik. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting dalam meningkatkan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang menawarkan jasanya. Rasa puas yang dirasakan pelanggan ialah tingkat kepuasan, kesenangan, ataupun kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan selepas memakai produk atau jasa suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam aplikasi Dana. Metode ini mengacu pada pendekatan atau teknik penilaian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas, nyaman, dan efektif pada saat memakai teknologi informasi dan sistem komputer yang disediakan untuk mereka. Pada penelitian menggunakan data kuesioner dengan jumlah responden 393. Berdasarkan temuan dari hasil analisis data kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode EUCS dengan menyebarkan kuesioner kepada 393 responden dan diolah menggunakan tool SmartPLS 4.0. Dari 5 hipotesis yang telah dibuat terdapat 5 hipotesis yang diterima. Adapun hipotesis yang diterima yaitu, H1, H2, H3, H4 dan H5. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA memiliki pengaruh yang positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 89.3% dimana menyatakan bahwa strong atau kuat, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci** : Dompot Digital, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction(EUCS), SmartPLS, Dana.

# ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF FUND APPLICATION USERS USING THE METHOD *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

(STUDI KASUS : UNIVERSITAS SRIWIJAYA)

By  
**Emil Yana**  
**09031182025004**

## ABSTRAK

*Digital Wallet is an electronic means that provides transaction services for storage, payment, installments and sending money electronically. Consumer satisfaction is very important in improving the services provided by business actors who offer their services. The sense of satisfaction felt by customers is the level of satisfaction, pleasure or satisfaction felt by customers after using a company's products or services. This research aims to measure the level of consumer satisfaction with the use of digital wallet applications using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method in the Dana applications. This method refers to an assessment approach or technique used to measure the extent to which users feel satisfied, comfortable and effective when using the information technology and computer systems provided to them. The research used questionnaire data with a total of 393 respondents. Based on the findings from the analysis of DANA application user satisfaction data using the EUCS method by distributing questionnaires to 393 respondents and processed using the SmartPLS 4.0 tool. Of the 5 hypotheses that were created, 5 hypotheses were accepted. The accepted hypotheses are, H1, H2, H3, H4 and H5. So it can be concluded that DANA application user satisfaction has a positive influence. This is caused by the correlation of each variable which is shown by the R-Square correlation value of 89.3% which states that it is strong, so it can be stated that attitudes towards use have a good influence on user satisfaction.*

**Keywords:** *Digital Wallet, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction(EUCS), SmartPLS, Dana*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Sejarah Dompot Digital Di Indonesia .....	6
2.2. Kepuasan Pengguna .....	7
2.3. Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	7
2.4. Aplikasi Dana.....	9
2.4.1. Pengertian Aplikasi Dana .....	9
2.4.2. Manfaat Aplikasi Dana.....	9
2.4.3. Cara Kerja Aplikasi Dana.....	9
2.5. Populasi dan Sampel .....	15
2.5.1. Populasi .....	15

2.5.2. Sampel .....	15
2.6. Teknik Sampling .....	15
2.7. Menentukan Ukuran Sampel .....	15
2.8. Skala Likert .....	16
2.9. Teknik Analisis Data .....	16
2.9.1. Desain Outer Model.....	16
2.9.2. Desain Inner Model .....	17
2.10. Pengujian Hipotesis.....	17
2.11. Penelitian Sebelumnya .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1. Tahapan Penelitian .....	20
3.2. Jenis Penelitian.....	20
3.3. Hipotesis Penelitian.....	20
3.4. Pengumpulan Data .....	21
4.1.1. Studi Literatur.....	21
4.1.2. Studi Pustaka .....	22
4.1.3. Kuesioner.....	22
3.5. Populasi dan Sampel .....	27
4.1.4. Populasi .....	27
4.1.5. Sampel .....	28
3.6. Pilot Test .....	28
3.7. Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1. Alur Penelitian.....	31
4.2. Hasil Perhitungan Pilot Test.....	31
4.2. Hasil Pengumpulan Data.....	34
4.3. Karakteristik Responden .....	35

4.3.1. Fakultas.....	35
4.3.2. Jenis Kelamin .....	36
4.3.3. Tahun Angkatan .....	37
4.4. Analisis Data .....	37
4.4.1. Evaluasi Outer Model.....	37
4.4.2. Evaluasi Inner Model.....	41
4.5. Hasil Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1. Kesimpulan.....	44
5.2. Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Data Dompot Digital.....	2
<b>Gambar 2.1</b> Variabel Metode EUCS .....	7
<b>Gambar 2.3</b> Tampilan masuk aplikasi Dana .....	10
<b>Gambar 2.4</b> Tampilan Beranda .....	10
<b>Gambar 2.5</b> Tampilan pindai/scan.....	11
<b>Gambar 2.6</b> Tampilan top up saldo .....	11
<b>Gambar 2.7</b> Tampilan kirim uang .....	12
<b>Gambar 2.8</b> Fitur-fitur aplikasi dana .....	13
<b>Gambar 2.9</b> Riwayat Transaksi .....	13
<b>Gambar 2.10</b> Pembayaran scan code.....	11
<b>Gambar 2.11</b> Akun aplikasi dana .....	14
<b>Gambar 2.12</b> Tampilan kirim uang .....	14
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Tahapan Penelitian .....	20
<b>Gambar 3.2</b> Kerangka Pikir Penelitian.....	21
<b>Gambar 4.1</b> Model Desain aplikasi dana.....	32
<b>Gambar 4.2</b> Kepuasan pengguna aplikasi dana.....	35
<b>Gambar 4.3</b> Fakultas Responden.....	35
<b>Gambar 4.4</b> Jenis Kelamin responden .....	36
<b>Gambar 4.5</b> Tahun angkatan responden .....	37

## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1</b> Skala Linkert .....	16
<b>Table 3.1</b> Variabel dan indikator penelitian metode EUCS .....	23
<b>Table 4.1</b> Outer Loadings Dana .....	32
<b>Table 4.2</b> Cross Loadings Dana .....	33
<b>Table 4.3</b> Reabilitas dan validitas konstruk .....	34
<b>Table 4.4</b> Outer Loadings pada indikator convergent validity Dana .....	38
<b>Table 4.5</b> Nilai AVE.....	38
<b>Table 4.6</b> Nilai cross loading dana.....	39
<b>Table 4.7</b> Nilai akar kuadrat AVE.....	40
<b>Table 4.8</b> Composite reability dan cronbach's alpha .....	40
<b>Table 4.9</b> R-Square.....	41
<b>Table 4.10</b> Nilai path coefficient.....	41
<b>Table 4.11</b> Hasil uji hipotesis.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Kesediaan Membimbing .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa .....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Penelitian.....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Bukti Penyebaran Kuesioner .....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Bukti Hasil Pengumpulan Data .....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Bukti Publikasi Artikel .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Hasil Pengecekan Turnitin.....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Surat Pernyataan Similarity .....	H-1
<b>Lampiran 9</b> Kartu Konsul.....	I-1



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

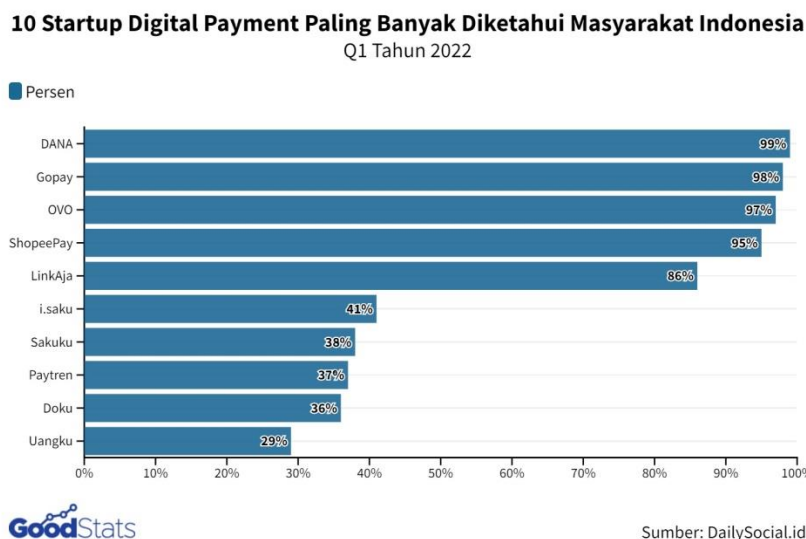
Kemajuan produk fintech (financial technology) tumbuh dengan cepat dan menawarkan manfaat besar di berbagai industri, khususnya dalam mendukung aktivitas masyarakat seperti transaksi online. Dompot digital merupakan salah satu layanan fintech yang paling populer di Indonesia. Terkait alasan masyarakat Indonesia menggunakan e-wallet, hal ini menjadi alasan mengapa sebagian besar masyarakat Indonesia hingga 73% menggunakannya untuk pembayaran online.

Dunia telah berevolusi untuk melihat kemajuan teknis yang semakin cepat. Beberapa orang saat ini sudah menggunakan berbagai bentuk teknologi dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari. Pergeseran ini diperkirakan merupakan dampak dari Revolusi Industri Keempat, yang mana setiap aspek mengalami perubahan, termasuk koneksi internet. Semakin banyak individu yang memperoleh ketersediaan internet, yang secara alami memfasilitasi komunikasi tanpa memperhatikan batasan jarak atau waktu.

Kenyamanan tidak hanya mencakup komunikasi tetapi juga kemudahan menjalankan bisnis online. Layanan Bidang keuangan, yang lebih umum dikenal sebagai teknologi keuangan (fintech) saat ini sedang mengalami sejumlah perkembangan. Hasilnya, banyak layanan keuangan lainnya bermunculan, seperti pembayaran digital, yang memungkinkan konsumen melakukan transaksi sederhana kapan pun dan di mana pun. Melakukan transaksi pembayaran menjadi lebih praktis, cepat, dan aman dengan memanfaatkan dompet digital. Tentunya banyak juga penawaran menarik, termasuk diskon, jika menggunakan salah satu dompet ini untuk pembelian online maupun offline.

Go-Pay, OVO, DANA, Link Aja, ShopeePay, dan berbagai program berbasis internet lainnya memfasilitasi transaksi pembayaran bagi perorangan di Indonesia, baik online maupun offline.

Berikut merupakan data yang diperoleh dari katadata.co.id berdasarkan riset dari DailySocial mengenai dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2022:



**Gambar 1.1** Data Dompet Digital

Dari informasi pengguna dompet digital pada gambar 1.1. pada tahun 2022 menunjukkan bahwa Dana menduduki peringkat pertama dengan presentase pengguna sebanyak 99% kemudian disusul oleh Gopay dengan presentase 98%, Ovo 68,2%, ShpeePay 95% dan aplikasi lainnya. Dalam survei yang dilakukan oleh DailySocial.id diperoleh alasan terbanyak responden menggunakan dompet digital adalah dikarenakan responden percaya dengan produk dompet digital sebesar 81,6%, kemudian responden merasa butuh dengan presentase sebesar 72,2% dan karena bermanfaat sebesar 72,9%. Kemudian, responden juga menilai bahwa dompet digital ini mudah digunakan dengan presentasi 66,2% dan menghemat waktu dengan presentase sebesar 32,8%.

Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan suatu pendekatan penelitian yang mencakup unsur kegunaan dan produk informasi untuk menilai tingkat kepuasan terhadap sistem informasi dari perspektif pengguna akhir (W.J Doll dan Torkzadeh, 1988) (Wahyuni dan Pratiwi 2021) EUCS secara khusus mengukur tingkat kepuasan pengguna dan juga dapat memanfaatkan Metode Kepuasan Pengguna terhadap Informasi (UIS) (Amalia & Hapsoro, 2021). Dalam penelitian tertentu (Yip 1992), sebagaimana dijelaskan oleh (Amalia & Hapsoro, 2021). EUCS dianggap lebih bermanfaat dibandingkan dengan metode UIS ketika melakukan perbandingan antara kedua instrumen tersebut.

Sebuah studi validasi silang menunjukkan bahwa metode EUCS mencakup sejumlah aspek dan berisi lima subskala, termasuk konten, akurasi, bentuk, kesederhanaan, pengguna,

dan ketepatan waktu sebagai elemen dengan tingkat validitas yang tinggi, menggaris bawahi Signifikansinya, metode ini dapat menilai tingkat kepuasan terhadap pemanfaatan informasi cukup sesuai aturan (W.J Doll et al., 2011) dan (Wahyuni & Pratiwi, 2021).

Karena dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan layanan aplikasi atau sebagai bahan evaluasi, persepsi pengguna terhadap kebahagiaan dengan aplikasi tertentu menjadi sangat signifikan. Ketika pengguna menemukan kemampuan sistem informasi yang memenuhi standar, mereka merasa puas. Ketika pengguna puas dengan suatu layanan, mereka cenderung akan sering menggunakannya dan lebih loyal secara finansial. Salah satu elemen kunci yang mendorong pertumbuhan loyalitas elektronik adalah kepuasan elektronik. Menurut temuan penelitian (Zha, Ju, & Wang, 2006) dan (Ayu & Valentina, 2020), sebuah bisnis dapat memenangkan loyalitas pelanggan jika dapat memenuhi kebutuhan mereka (Depari, 2020). Ketika klien senang, mereka ingin terus menggunakan barang atau jasa tersebut dan siap untuk membeli atau memanfaatkannya.

Kepuasan pengguna adalah indikator utama kualitas layanan. Ketika pengguna merasa puas, mereka cenderung setia, memberikan umpan baik positif, dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini tidak hanya meningkatkan retensi pelanggan dan mendatangkan lebih banyak bisnis. Selain itu, kepuasan pengguna juga menciptakan lingkungan di mana masukan konstruktif dapat diterima dan diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Kotler dan Keller).

Dengan penggunaan perangkat elektronik seperti smartphone atau tablet, pengguna dapat menyimpan, memantau, dan menyelesaikan transaksi keuangan menggunakan dompet digital, salah satu jenis teknologi pembayaran. Dompet digital dapat digunakan untuk berbagai operasi keuangan, termasuk pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian online, semuanya tanpa memerlukan mata uang keras.

Dana yang masih newbie berhasil menarik perhatian komunitas pasar di Indonesia dengan memanfaatkan aplikasi dompet digital. Dana adalah aplikasi yang biasanya digunakan untuk menggantikan dompet dan mengubahnya menjadi dompet digital yang nyaman digunakan tanpa uang tunai. Dapat digunakan untuk transaksi offline maupun online, khususnya di toko-toko yang telah bermitra dengan Dana. Dana menawarkan banyak layanan kepada pengguna. Terdapat fungsi untuk membeli pulsa, membayar tagihan (listrik, telepon dan PDAM), kartu kredit dengan cicilan dan masih banyak lagi. DANA juga menawarkan fungsi transfer seimbang antar pengguna. Sebagai aplikasi baru, Dana memberikan banyak penawaran seperti hingga uang 100%.

Banyak pengguna yang memberikan rating 1 dengan ulasan yang kurang baik. Rata-rata pengguna mengeluhkan seringnya terjadi eror pada saat transaksi, saat pengguna dana mengganti nomor berisiko kehilangan saldo, layanan terbatas minimal transfer 10x dalam satu bulan, saldo dana sering berkurang sendiri, loading yang lambat, sering terjadi bug, tidak ada feed back dan pembayaran transaksi terbatas.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS). (STUDI KASUS : UNIVERSITAS SRIWIJAYA)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil Penelitian dapat dijadikan referensi rujukan dalam mengukur kepuasan Penggunaan Aplikasi Dana.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk melakukan perubahan sistem sesuai dengan variabel yang dirasa masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah.
3. Segala upaya dan hasil penelitian hendaknya dapat meningkatkan kemahiran dalam kegiatan penelitian yang diteliti di program studi Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

### **1.5. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi pembahasan yang berlebihan maka dalam penelitian ini digunakan definisi batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang menganalisis tingkat kebahagiaan pengguna pada aplikasi Dana memanfaatkan teknik End User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Mahasiswa Universitas Sriwijaya berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang diterapkan sesuai dengan pendekatan ketepatan waktu, substansi, keakuratan, dan format

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, F. K. (2020). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS*.
- Amalia, N., & Hapsoro, W. (2021). Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS ( End User Computing Satisfaction ). *IC-Tech, XVI(1)*, 16–21.
- Basri, S. (2012). *Uji Korelasi Person*. Seti Basri.
- Damayanti, A. S., Musityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Risiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, 28.
- Setyoningrum, N. R. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi ( SKKP ) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction ( EUCS )*. 4(1), 17–21.
- Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>
- Wahyuni, & Pratiwi, S. H. (2021). Student's Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 5, 391–402.
- Yulianti, E. (2020). *IMPLEMENTASI END USER COMPUTING SATISFACTION ( EUCS ) METHOD PADA EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PEMBELAJARAN*. November, 18–19.
- Fadhila, F. Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi flip menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Hasanah, A. U. Analisis kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Saharah, M. A. (2022). Analisis Penerimaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) di Kota Jambi Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Rini, D. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan 'LinkAja' di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan. *J. Ekon. dan Bisnis*, 13(3), 189-207.
- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65-76.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19-26.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22-37.
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185-192.
- Ramadhayanti, F. N., & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143-151.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.
- Arribe, E., & Aulia, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)(Studi Kasus: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA). *Journal of Software Engineering and Information Systems (SEIS)*, 86-95.

- SUSANTI, A. D., & Sukardi, B. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI FLIP. ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- Arisoemaryo, B. S., & Prasetio, R. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan Uin Suska Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informas*, 2(1).
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal UMJ*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/justit/index>
- Darwi, A. R., & Efrizon. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan metode EUCS. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(1).
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1.
- Eko, A., & Bisma, R. (2021). *Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian Analysis of user acceptance of e-Kinerja applications with the TRAM and EUCS methods at the police*. 10(2), 93–109.
- Wahyuni, & Pratiwi, S. H. (2021). Student's Satisfaction Towards Online Learning During The Covid-19 Pandemic Through End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 5, 391–402.
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 10(2), 93-109.