

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI *E-WALLET* DANA DENGAN OVO MENGGUNAKAN
METODE UTAUT DAN EUCS
(Studi Kasus Kota Palembang)**

SKRIPSI

Jenjang Sarjana



Oleh :

ATIO RAMONA SITANGGANG

09031282025095

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* PADA APLIKASI *E-WALLET* DANA DENGAN OVO MENGGUNAKAN METODE UTAUT
DAN EUCS

(STUDI KASUS KOTA PALEMBANG)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

Atio Ramona Sitanggang 09031282025095

Menyetujui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003

Indralaya, Maret 2024

Pembimbing

Dinda Lestarini, S.SI., M.T.
NIP. 198912222019032022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Atio Ramona Sitanggang

NIM : 09031282025095

Prodi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi *E-Wallet*

DANA dengan OVO Menggunakan Metode UTAUT dan EUCS

Hasil Pengecekan *Software Ithenticate/Turnitin* : 5%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan 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, 20 Maret 2024

Penulis,



Atio Ramona Sitanggang

NIM. 09031282025095

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Maret 2024

Nama : Atio Ramona Sitanggang

NIM : 09031282025095

Judul : Analisis Perbandingan User Experience pada Aplikasi E-Wallet
DANA dengan OVO Menggunakan Metode UTAUT dan FUCS

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Dinda Lestari, M.T.
2. Ketua : Sarifah Putri Raflesia, M.T.
3. Sekretaris : Hardini Novianti, M.T.
4. Penguji : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Tujuan tanpa tindakan hanyalah impian ”

*“ Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya
pada TUHAN (Yeremia 17 : 7) ”*

Dengan segenap hati, skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yesus Kristus yang melindungi dan menjaga saya dalam setiap nafas kehidupan
- ❖ Diri sendiri, Atio Ramona Sitanggung
- ❖ Kedua orangtua dan saudara/i
- ❖ Teman-teman seperjuangan
- ❖ Sahabat FAMOTHY
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staf Fasilkom UNSRI
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya laporan tugas akhir yang berjudul “ Analisis Perbandingan *User Experience* pada Aplikasi *E-wallet* DANA dengan OVO Menggunakan Metode UTAUT dan EUCS ” dapat penulis selesaikan. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) pada program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan menjadi bahan bacaan yang baik bagi yang tertarik dalam bidang sistem informasi.

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang ditujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dinda Lestari, S.Si., M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah membimbing penulis selama pengerjaan laporan tugas akhir ini.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

6. Staff Administrasi Jurusan Sistem Informasi, Staff Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Kedua orangtua dan keluarga besar yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa kepada penulis.
8. Seluruh teman Sistem Informasi Reguler 2020 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, terkhusus Rinda Sihombing, Citra Aidilla Pratiwi dan Sonia Dwi Saputri yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh teman BATIC'S, terkhusus FAMOTHY yang selalu membantu, memberikan motivasi dan menemani penulis selama datang ke Bumi Sriwijaya ini.

Laporan tugas akhir ini merupakan hasil kerja keras penulis. Namun, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang.

Indralaya, 20 Maret 2024

Penulis



Atio Ramona Sitanggang

NIM. 09031282025095

ANALISIS PERBANDINGAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI E-WALLET DANA DENGAN OVO MENGGUNAKAN METODE UTAUT DAN EUCS

(STUDI KASUS KOTA PALEMBANG)

Oleh

Atio Ramona Sitanggang

09031282025095

ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi telah menjangkau bidang finansial diantaranya perkembangan instrumen pembayaran. Metode pembayaran di Indonesia dimulai dengan sistem barter, diikuti penemuan koin kemudian uang berbasis kertas hingga perkembangan teknologi memperkenalkan sistem pembayaran *e-payment* atau tanpa uang tunai. *E-payment* sendiri dikategorikan menjadi beberapa jenis, salah satu diantaranya adalah dompet digital (*e-wallet*). Di antara jenis-jenis layanan *e-wallet* saat ini, aplikasi DANA dan OVO menjadi aplikasi yang memiliki jumlah pengguna aktif yang cukup konsisten setiap bulannya dan berada di posisi tiga besar. Persaingan semakin pesat dan perusahaan terus berusaha meningkatkan masing-masing fitur layanan pada aplikasi sebab kesuksesan aplikasi bergantung pada kepuasan *user* terhadap teknologi yang disajikan. Sehingga dilakukan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan *user experience*, tingkat kesuksesan dan faktor-faktor yang mempengaruhi *application performance* antara aplikasi DANA dan OVO. Metode yang digunakan yaitu gabungan dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan tiga variabel dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 variabel. Data yang didapat melalui penyebaran link kuesioner di Kota Palembang sebanyak 300 responden. Dengan penarikan sembilan hipotesis untuk masing-masing aplikasi, delapan diterima dan satu ditolak untuk aplikasi DANA, sedangkan aplikasi OVO, enam diterima dan tiga ditolak. Hipotesis yang ditolak akan menjadi indikator usulan kepada masing-masing pihak perusahaan untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Secara keseluruhan aplikasi DANA unggul dua indikator apabila dibandingkan dengan aplikasi OVO.

Kata Kunci : *User Experience, E-Wallet, Application Performance, UTAUT, EUCS*

**COMPARATIVE ANALYSIS OF USER EXPERIENCE IN E-WALLET
DANA WITH OVO APPLICATIONS USING UTAUT AND EUCS METHODS
(CASE STUDY OF PALEMBANG CITY)**

By

Atio Ramona Sitanggang

09031282025095

ABSTRACT

The growth of technology has reached the financial sector including the development of payment instruments. Payment methods in Indonesia began with a barter system, followed by the invention of coins then paper-based money until technological developments introduced an e-payment or cashless payment system. E-payment itself is categorized into several types, one of which is a digital wallet (e-wallet). Among the types of e-wallet services today, DANA and OVO applications are applications that have a fairly consistent number of active users every month and are in the top three positions. Competition is increasing rapidly and companies continue to try to improve each service feature in the application because the success of the application depends on user satisfaction with the technology presented. So this research was conducted to find out the comparison of user experience, level of success and factors that influence application performance between DANA and OVO applications. The method used is a combination of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) with three variables and End User Computing Satisfaction (EUCS) with 5 variables. Data obtained through the distribution of questionnaire links in Palembang City as many as 300 respondents. With the withdrawal of nine hypotheses for each application, eight were accepted and one was rejected for the DANA application, while the OVO application, six were accepted and three were rejected. The rejected hypothesis will be an indicator of suggestions to each company to be improved and improved again. Overall, the DANA application is superior to two indicators when compared to the OVO application.

Keywords : *User Experience, E-Wallet, Application Performance UTAUT, EUCS*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Analisis Perbandingan.....	7
2.2 User Experience	9
2.3 Application Performance.....	11
2.4 E-Wallet	12
2.5 DANA	14
2.6 OVO	17
2.7 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.....	20
2.7.1 Behavioral Intention.....	21
2.7.2 Performance Expectancy.....	21
2.7.3 Effort Expectancy	21
2.7.4 Social Influence	22
2.8 End User Computing Satisfaction	23

2.9	Penelitian Terdahulu	26
2.10	Populasi dan Sampel	32
2.10.1	Populasi.....	32
2.10.2	Sampel.....	34
2.11	Teknik Sampling	34
2.11.1	Probability Sampling	35
2.11.2	Non-probability Sampling	36
2.12	Menentukan Ukuran Sampel.....	37
2.13	Skala Likert	38
2.14	Pendekatan PLS-SEM dan SmartPLS.....	39
BAB III		43
METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Tahapan Penelitian	43
3.2	Objek Penelitian	44
3.3	Jenis Penelitian.....	44
3.4	Hipotesis Penelitian.....	44
3.5	Pengumpulan Data	48
3.5.1	Studi Literatur	48
3.5.2	Kuesioner	48
3.6	Uji Keterbacaan.....	52
3.7	Pilot Test	55
3.7.1	Uji Validitas	56
3.7.2	Uji Reliabilitas	58
3.8	Populasi dan Sampel	60
3.9	Analisis Data	61
3.9.1	Pengujian Model Pengukuran	61
3.9.2	Pengujian Model Struktural	63
3.9.3	Pengujian Goodness of Fit Model.....	63
3.10	Interpretasi Data	65
BAB IV		66
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Interpretasi Data Demografis	66
4.2	Pengujian Model Pengukuran	69
4.2.1	Uji Validitas	72

4.2.2	Uji Reliabilitas	75
4.3	Pengujian Model Struktural	77
4.3.1	Path Coefficient	79
4.3.2	T-Statistic dan P-Value	81
4.4	Pengujian Goodness of Fit Model	82
4.4.1	R-Square	82
4.4.2	F-Square	83
4.4.3	Model Fit.....	84
4.5	Interpretasi Hipotesis.....	85
4.6	Perbandingan Kualitas Application Performance	90
4.7	Analisis Perbandingan Tingkat Kesuksesan	92
4.8	Faktor yang Mempengaruhi <i>Application Performance</i>	93
4.8.1	DANA	93
4.8.2	OVO	93
4.9	Usulan Perbaikan.....	94
4.9.1	DANA	94
4.9.2	OVO	95
BAB V	99
KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Referensi Penelitian	27
Tabel 2. 2 Interval kepercayaan :	38
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	49
Tabel 3. 2 Skala Likert	52
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Pilot Test	55
Tabel 3. 4 Uji Validitas	56
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas	59
Tabel 3. 6 Skala Cronbach's Alpha	62
Tabel 3. 7 Nilai R-Square	64
Tabel 3. 8 Nilai F-Square	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Resonden Sampel Penelitian	66
Tabel 4. 2 Justifikasi Responden Penelitian	67
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Konvergen	72
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Diskriminan	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Cronbach's Alpha	75
Tabel 4. 6 Hasil Composite Reliability	76
Tabel 4. 7 Hasil Path Coefficient Aplikasi DANA	79
Tabel 4. 8 Hasil Path Coefficient Aplikasi OVO	80
Tabel 4. 9 Hasil T-Statistic dan P-Value Aplikasi DANA	81
Tabel 4. 10 Hasil T-Statistic dan P-Value Aplikasi OVO	82
Tabel 4. 11 Hasil R-Square	83
Tabel 4. 12 Hasil F-Square	83
Tabel 4. 13 Hasil Model Fit	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji P-Value	85
Tabel 4. 15 Perbandingan Kualitas Performa Aplikasi DANA dengan OVO	91
Tabel 4. 16 Perbandingan Kesuksesan Aplikasi DANA dan OVO	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi DANA	15
Gambar 2. 2 Aplikasi OVO	18
Gambar 2. 3 Model UTAUT.....	23
Gambar 2. 4 Model EUCS.....	25
Gambar 3. 1 Diagram Alir Tahapan Penelitian	43
Gambar 3. 2 Model dari Hipotesis Penelitian.....	47
Gambar 3. 3 Outer Model Uji Keterbacaan Aplikasi DANA	53
Gambar 3. 4 Outer Model Uji Keterbacaan Aplikasi OVO.....	54
Gambar 4. 1 Outer Model Aplikasi DANA.....	70
Gambar 4. 2 Outer Model Aplikasi OVO.....	71
Gambar 4. 3 Hasil Inner Model Aplikasi DANA	77
Gambar 4. 4 Hasil Inner Model Aplikasi OVO	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A - 1 Karakteristik Data Responden pada Kuesioner.....	104
Lampiran A - 2 Kuesioner Penelitian Aplikasi DANA	105
Lampiran A - 3 Kuesioner Penelitian Aplikasi OVO	107
Lampiran A - 4 Hasil Data Karakteristik Responden.....	109
Lampiran B - 1 Data Hasil Kuesioner Aplikasi DANA	110
Lampiran B - 2 Hasil Data Kuesioner Aplikasi OVO	113
Lampiran C - 1 Surat Kesiapan Membimbing	116
Lampiran D - 1 Form Konsultasi	117
Lampiran E - 1 Pengecekan Similarity	118

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi global telah menjangkau beberapa bidang kehidupan, termasuk di bidang finansial. Diantaranya contoh yang baik adalah perkembangan instrumen pembayaran. Seperti di negara-negara lain, metode pembayaran di Indonesia dimulai dengan sistem barter, diikuti oleh penemuan koin dan kemudian uang berbasis kertas. Uang kertas pertama yang dimiliki Indonesia dirancang pada tahun 1949 setelah kemerdekaan Indonesia. Setelah itu, sistem pembayaran terus berkembang dengan inovasi yang lebih canggih. Saat ini, perkembangan teknologi yang berperan adalah bentuk pembayaran *e-payment* atau juga dikenal sebagai bentuk pembayaran tanpa uang tunai. Banyak lembaga yang terlibat dalam pengembangan dan administrasi sistem pembayaran di Indonesia. *E-payment* membutuhkan jaringan internet untuk proses penggunaannya, mirip dengan sistem elektronik lainnya seperti *e-banking*, *e-shopping*, dan *e-learning*. *E-payment* sendiri dikategorikan menjadi beberapa jenis, antara lain kartu kredit, dompet digital (*e-wallet*), uang elektronik, sistem pengecekan digital dan sistem pembayaran nirkabel.

Menurut Bank Indonesia, penggunaan uang kertas sebagai pembayaran tradisional telah menurun 30% selama empat tahun terakhir sementara penggunaan instrumen pembayaran elektronik telah meningkat selama sepuluh tahun terakhir. Penggunaan uang tunai dengan pecahan lebih kecil dari Rp 50.000 juga mengalami penurunan. Pada tahun 2018, nilai transaksi meningkat sebesar 22% dengan 99% diantaranya terkait dengan sistem pembayaran

elektronik dan sisanya terkait keuangan pribadi dan keuangan bisnis. Di China, negara terpadat di dunia dengan pertumbuhan ekonomi tertinggi, *e-wallet* telah menjadi instrumen keuangan utama. Pada tahun 2018, 56,1% transaksi keuangan yang dilakukan oleh orang-orang Tiongkok dilakukan melalui layanan *e-wallet*. Begitu juga di Indonesia, *e-wallet* menjadi sistem pembayaran elektronik yang paling umum diadopsi. Dapat dilihat melalui penelitian Neurosensum (2020) sebelum pandemi COVID-19, penggunaan *e-wallet* hanya berada pada kisaran 10 persen, namun sepanjang tahun 2020 mencapai 44 persen, bahkan diprediksi akan terus meningkat (Ramadhanti et al., 2023). Riset terbaru InsightAsia bertajuk “consistency that leads : 2023 *e-wallet* industry outlook” menunjukkan bahwa *e-wallet* menjadi alat transaksi pembayaran yang paling diminati masyarakat dibandingkan pembayaran *cash* maupun transfer bank. Hasil riset menunjukkan 74 persen responden aktif menggunakan *e-wallet* untuk berbagai kegiatan transaksi dan pembayaran sehari-hari. Bahkan beberapa penelitian mengungkapkan bahwa mahasiswa zaman sekarang ini lebih memilih *e-wallet* ketika membayar makanan, minuman, pakaian dan kebutuhan transaksi lainnya.

Ada banyak penyedia layanan *e-wallet* di Indonesia mulai dari perusahaan besar, lembaga bank, hingga *start-up* digital. Menurut survei Ipsos di Asia Tenggara (Kurniawan : 2022) menemukan lima aplikasi *e-wallet* yang paling diminati dan banyak digunakan masyarakat Indonesia, yaitu aplikasi DANA, OVO, GoPay, ShopeePay dan LinkAja. Di antara jenis-jenis aplikasi *e-wallet* saat ini, aplikasi DANA dan OVO menjadi aplikasi dompet digital

yang memiliki jumlah pengguna aktif setiap bulannya yang cukup konsisten dan berada di posisi tiga besar.

Sebagai pendatang baru aplikasi DANA menunjukkan pengaruh dan keberadaannya untuk menjadi pioner *e-wallet* di Indonesia. Dengan menawarkan berbagai fitur, beragam promo dan pinjaman *paylater* menjadikan aplikasi ini memiliki pengguna yang cukup tinggi. Begitu juga dengan OVO, aplikasi *e-wallet* yang tren-nya semakin melesat di kalangan milenial. Selain terkesan modern, aplikasi ini juga memiliki mitra dengan banyak *merchant* dan menawarkan bagi pengguna agar mengakumulasi OVO Points lebih banyak lagi. DANA dan OVO sebagai aplikasi *e-wallet* memiliki fitur dan fasilitas yang hampir sama serta sudah mendapatkan izin beroperasi dari pihak Bank Indonesia. Namun dikarenakan persaingan di pasar semakin meningkat maka mendorong perusahaan untuk meningkatkan fitur layanan, dan berbagai promo lainnya. Kesuksesan kedua aplikasi ini yang menarik perhatian pengguna digambarkan dengan jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi di Playstore. Per Agustus 2023, lebih dari 100 juta pengguna telah mengunduh aplikasi DANA, sedangkan aplikasi OVO lebih dari 50 juta pengguna telah mengunduh aplikasi tersebut. Keberhasilan aplikasi bergantung pada kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi yang disajikan olehnya. Jika aplikasi memiliki kelebihan pasti ada celah kelemahan pada aplikasi. Hal ini menjadi alasan dalam penulisan penelitian ini, yakni mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan *user* ditinjau dari *user experience* terhadap masing-masing aplikasi. Beragam jurnal dan skripsi telah ditelaah untuk mengetahui minat dan kepuasan pengguna terhadap teknologi, metode gabungan dari

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk mengidentifikasi dan membandingkan *user experience* terhadap masing-masing aplikasi. Metode UTAUT akan mengukur niat terhadap penggunaan aplikasi (*behavioral Intention*) dengan tiga variabel, diantaranya *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*. Sedangkan metode EUCS akan menekankan kepuasan *user* dengan melihat berbagai faktor, yaitu menggunakan lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mengetahui tingkat kesuksesan masing-masing aplikasi, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perbandingan User Experience pada Aplikasi E-Wallet DANA dengan OVO Menggunakan Metode UTAUT dan EUCS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang terdapat di latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan kualitas *application performance* antara aplikasi DANA dengan OVO berdasarkan *user experience* dengan menggunakan metode UTAUT dan EUCS?
2. Bagaimana analisis perbandingan untuk kesuksesan penggunaan antara aplikasi DANA dengan OVO berdasarkan metode UTAUT dan EUCS?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *application performance* antara aplikasi DANA dan OVO?

4. Apa saja usulan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas *application performance* pada aplikasi DANA dan OVO?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Mengetahui hasil perbandingan kualitas *application performance* antara aplikasi DANA dengan OVO berdasarkan *user experience* dengan menggunakan metode UTAUT dan EUCS.
2. Mengetahui hasil analisis perbandingan untuk kesuksesan penggunaan antara aplikasi DANA dengan OVO berdasarkan metode UTAUT dan EUCS.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *application performance* antara aplikasi DANA dan OVO.
4. Memberikan usulan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas *application performance* pada aplikasi DANA dan OVO.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Dari perspektif akademis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat menjadi referensi untuk membandingkan *user experience* pada aplikasi bagi mereka yang melakukan penelitian selanjutnya.
2. Praktisnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas *application performance* aplikasi

DANA dengan OVO sehingga bisa menambah kepuasan pengguna serta dapat meningkatkan jumlah yang menggunakan aplikasi.

3. Penelitian ini juga secara metodologi diharapkan dapat mendukung pemanfaatan metode dan penggunaan pendekatan kuantitatif di bidang sistem informasi Universitas Sriwijaya sehingga dapat dijadikan referensi penelitian sejenis bagi peneliti berikutnya.

1.5 Batasan Masalah

Fokus penelitian ini hanya terbatas pada beberapa permasalahan, diantaranya adalah :

1. Objek yang diteliti yaitu aplikasi DANA dan OVO.
2. Menganalisis perbandingan *user experience* pada aplikasi *e-wallet* DANA dan OVO dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Data yang didapat melalui penyebaran link kuisioner untuk masyarakat Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, P. ., & Nuryana, I. . K. D. (2022). Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video menggunakan Metode UTAUT dan EUCS. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 80–90. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/48646%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Dikaputra, F., Rokhmawat, R. I., & Fanani, L. (2019). Perbaikan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Perangkat Bergerak OVO Menggunakan Metode Diary Study dan User Journey. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8429–8438. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1479891&val=10384&title=Perbaikan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Perangkat Bergerak OVO Menggunakan Metode Diary Study dan User Journey%0Aaj-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6171](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1479891&val=10384&title=Perbaikan%20Pengalaman%20Pengguna%20Pada%20Aplikasi%20Perangkat%20Bergerak%20OVO%20Menggunakan%20Metode%20Diary%20Study%20dan%20User%20Journey%0Aaj-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6171)
- Economy, J., Isyahrani, R., Kaban, A. W., Manalu, N. A., Rizki, A., Namora, I., Siregar, P., Area, U. M., & Indonesia, U. P. (2024). *Penerapan Financial Technology Pada Aplikasi Dana: Survei Di Kalangan Mahasiswa Universitas Medan*. 6(1), 1–5.
- Eka Putra, A. S. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Perangkat Desa. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.314>
- Faridhal, M., & Subekti, D. I. (n.d.). *ANALISIS TRANSAKSI PEMBAYARAN NONTUNAI MELALUI E-WALLET: PERSPEKTIF DARI MODIFIKASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2*.
- Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, & Eki Saputra. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna

- Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Irwan, & Adam, K. (2015). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains UIn*, 53–68.
- Latifah, U. T., Hafidah, R., & Dewi, N. K. (2022). Profil kemampuan perbandingan pada anak usia 4-6 tahun di gugus melati karanganyar. *Jurnal Kuamara Cendikia*, 10(1), 25–32.
- Lindawati, H., & Salamah, I. (2011). Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 56–67. <https://doi.org/10.9744/jak.14.1.56-68>
- Nadhilah, P., Jatikusumo, R. I., & Permana, E. (2021). Efektifitas Penggunaan E-Wallet Dikalangan Mahasiswa Dalam Proses Menentukan Keputusan Pembelian. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(2), 128. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i2.725>
- Purwandani, I. (2018). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean Indah. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*, 4(2), 99–106. <https://ijse.web.id/jurnal/index.php/ijse/article/view/77/77>
- Ramadhanti, S. P., Buchdadi, A. D., & Fawaiq, M. (2023). *Determinan Adopsi Dompot Digital: Perceived Ease Of Use, Trust, dan Perceived Usefulness Salsabila*. 4(1), 75–85.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3), 102–109. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- Sihombing, A., Mardianto, M. F. F., Inneziana, A. R., Girsang, A. V., Br Pangaribuan, F. A., Panjaitan5, L. S., & Adriansyah, M. H. (2023).

Perpindahan Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi E-Wallet Sebelum dan Setelah Perkuliahan Luring di Masa Pandemi Covid. *Zeta - Math Journal*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.31102/zeta.2023.8.1.39-46>

Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.

Yadi, Y. (2018). Analisa Usability Pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(03), 172–180. <https://doi.org/10.36050/betrik.v9i03.43>

Yessica, Y., & Sutanto, E. M. (2020). Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2139>