

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *BTN MOBILE*
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING-
SATISFACTION (EUCS)***



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ANNISA PUTRI HAZRA

1512620006

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *BTN Mobile*
menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)


Penyusun : Annisa Putri Hazra

NIM : 1512620006

Tanggal Ujian : 26 Juni 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Hamidillah Ajie, S.Si, M.T.

NIP. 197408242005011001

Pembimbing II,



Bambang Prasetya Adhi, S.Pd., M.Kom.

NIP. 198302252014041001

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN

TANDA TANGAN

TANGGAL

Dr. Widodo, S.Kom, M.Kom

Ketua Penguji



28 Juni 2024

Ressy Dwitias Sari, S.T., M.T.I

Dosen Penguji I



29 Juni 2024

ZE. Ferdi Fauzan Putra, M.Pd.T

Dosen Penguji II



28 Juni 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Annisa Putri Hazra



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annisa Putri Hazra
NIM : 1512620006
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Alamat email : annisaputrihazra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile Menggunakan Metode End User
Computing Satisfaction (EUCS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juli 2024

Penulis

(Annisa Putri Hazra)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *BTN Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Muhammad Ficky Duskarnaen, M.Sc selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer.
2. Bapak Hamidillah Ajie, S.Si, M.T. dan Bapak Bambang Prasetya Adhi, S.Pd.,M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan dukungan kepada peneliti hingga sampai di tahap ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing peneliti dari semester satu hingga saat ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh karyawan serta staf administrasi Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang selama ini telah membantu dalam mengurus dokumen dan seluruh berkas peneliti selama masa perkuliahan.
5. Kedua Orang tua saya tercinta Ayah Hazriady dan Ibu Ira yang menjadi alasan utama saya untuk selalu berproses lebih baik di kehidupan ini terutama selama penulisan skripsi, yang selalu memberikan semangat dan tidak pernah putus untuk mendoakan seluruh kebaikan yang datang di kehidupan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kakak dan Adik saya tersayang Nurul Fikril Fadhillah dan Andhika Tri Hazra yang selalu berada di sisi saya dalam keadaan apapun, yang selalu

berdoa untuk satu sama lain, dan menjadi penguat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabat terbaik saya Fadillah, Adinda, Meli, Safira, Nabila, Nadira, Putri dan Deka yang selalu memberikan saya *support*, dan memberikan motivasi untuk lebih baik kedepannya.
8. Teman – teman Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas pengalaman selama perkuliahan.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, Annisa Putri Hazra yang telah mampu bertahan sejauh ini.

Jakarta, 26 Juni 2024



Annisa Putri Hazra

NIM. 1512620006



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BTN *MOBILE* MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING- SATISFACTION (EUCS)*

Annisa Putri Hazra

Dosen Pembimbing : Hamidillah Ajie, S.Si., M.T dan Bambang Prasetya

Adhi, S.Pd.,M.Kom.

ABSTRAK

Aplikasi *BTN Mobile* merupakan aplikasi *mobile banking* yang dikelola oleh Bank Tabungan Negara. Untuk mendapatkan loyalitas dari pengguna, salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna aktif *BTN Mobile* di DKI Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden berdasar Rumus Lemeshow. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata variabel *content* yaitu 3.78 dikategorikan (puas), rata-rata variabel *accuracy* yaitu 3.81 dikategorikan (puas), rata-rata variabel *format* yaitu 3.91 dikategorikan (puas), rata-rata variabel *timeliness* yaitu 3.65 dikategorikan (puas), rata-rata variabel *ease of use* yaitu 3.74 dikategorikan (puas). Rata-rata hasil keseluruhan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* didapatkan hasil 3.786 dari 100 sampel yang berarti dapat dikategorikan (puas). Secara keseluruhan pengguna aplikasi *BTN Mobile* merasa puas, hal ini menandakan *BTN Mobile* telah menghadirkan sebuah aplikasi yang menyediakan konten yang lengkap untuk kebutuhan transaksi keuangan pengguna, menyediakan tampilan yang terstruktur dengan baik, menyediakan sistem dan informasi yang akurat dan terkini terkait kebutuhan transaksi, menyediakan informasi dan kebutuhan yang tepat waktu untuk bertransaksi, dan menyediakan fitur yang memudahkan pengguna dalam bertransaksi keuangan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Mobile Banking*, *BTN Mobile*.

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE BTN MOBILE APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD

Annisa Putri Hazra

**Thesis Advisor : Hamidillah Ajie, S.Si., M.T dan Bambang Prasetya Adhi,
S.Pd.,M.Kom.**

ABSTRACT

BTN Mobile application is a mobile banking application managed by Bank Tabungan Negara. To achieve user loyalty, one of the most important aspects to consider is user satisfaction. This study aimed to measure the level of user satisfaction with the BTN Mobile application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with a quantitative approach. The population in this study consisted of active BTN Mobile users in DKI Jakarta, with a sample size of 100 respondents determined using the Lemeshow formula. The results of this study showed that the average score for the content variable was 3.78, categorized as "satisfied." The average score for the accuracy variable was 3.81, categorized as "satisfied." The average score for the format variable was 3.91, categorized as "satisfied." The average score for the timeliness variable was 3.65, categorized as "satisfied." The average score for the ease of use variable was 3.74, categorized as "satisfied." The overall average score for the content, accuracy, format, timeliness, and ease of use variables was 3.786, indicating a "satisfied" category. Overall, users of BTN Mobile application are satisfied. This indicates that BTN Mobile has successfully delivered an application that provides comprehensive content for users' financial transaction needs, a well-structured interface, accurate and up-to-date transaction-related information, timely information and requirements for transactions, and features that facilitate ease of use for financial transactions.

Keywords: User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), Mobile Banking, BTN Mobile.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kepuasan Pengguna.....	11
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	12
2.1.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
2.1.5 Metodologi Penelitian.....	17
2.1.5.1 Metode Kuantitatif	17
2.1.5.2 Model Penelitian Deskriptif	17
2.1.5.3 Populasi Penelitian	18
2.1.5.4 Sampel dan Teknik Sampling	18
2.1.5.5 Metode Survei	18
2.1.5.6 Kuesioner	19
2.1.5.7 Data Primer	19
2.1.5.8 Operasional Variabel.....	19

2.1.5.9 Skala Likert	19
2.1.5.10 SPSS	20
2.2 Penelitian Relevan	20
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	30
3.2.1 Alat Penelitian.....	30
3.2.2 Bahan Penelitian	31
3.2.3 Aplikasi <i>BTN Mobile</i>	31
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	32
3.4 Pendekatan Penelitian.....	34
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampling dan Sampel Penelitian	35
3.6 Teknik dan Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1 Kuesioner.....	37
3.6.2 Jenis Pengumpulan Data.....	37
3.6.2.1 Data Primer	37
3.7 Operasional Variabel.....	37
3.7.1 Variabel dan Instrumen Kuesioner.....	38
3.8 Metode Analisis Data	40
3.8.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	40
3.8.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Responden.....	43
4.1.1 Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Umur	44
4.1.3 Pekerjaan.....	45
4.1.4 Lama Menggunakan <i>BTN Mobile</i>	46
4.2 Kriteria Responden.....	47
4.3 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan	49
4.3.1 Mean Indikator Variabel <i>Content</i>	49
4.3.2 Mean Indikator Variabel <i>Accuracy</i>	50

4.3.3 Mean Indikator Variabel <i>Format</i>	51
4.3.4 Mean Indikator Variabel <i>Timeliness</i>	51
4.3.5 Mean Indikator Variabel <i>Ease Of Use</i>	52
4.3.6 Mean Variabel <i>Content</i>	52
4.3.7 Mean Variabel <i>Accuracy</i>	53
4.3.8 Mean Variabel <i>Format</i>	53
4.3.9 Mean Variabel <i>Timeliness</i>	54
4.3.10 Mean Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
4.3.11 Mean Keseluruhan Variabel	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61
RIWAYAT PENULIS	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	23
Tabel 3. 1 Perangkat Keras	30
Tabel 3. 2 Perangkat Lunak	30
Tabel 3. 3 Variabel <i>Dependent</i> dan <i>Independent</i>	37
Tabel 3. 4 Skala Likert	38
Tabel 3. 5 Instrumen Kuesioner	38
Tabel 3. 6 Interval Rentang Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4. 1 Data Deskripsi Responden	43
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4. 3 Umur Responden.....	44
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4. 5 Lama Menggunakan <i>BTN Mobile</i>	46
Tabel 4. 6 Kriteria Responden I	47
Tabel 4. 7 Kriteria Responden II.....	48
Tabel 4. 8 Kriteria Responden III	48
Tabel 4. 9 Mean Indikator Variabel <i>Content</i>	50
Tabel 4. 10 Mean Indikator Variabel <i>Accuracy</i>	51
Tabel 4. 11 Mean Indikator Variabel <i>Format</i>	51
Tabel 4. 12 Mean Indikator Variabel <i>Timeliness</i>	52
Tabel 4. 13 Mean Indikator Variabel <i>Ease Of Use</i>	52
Tabel 4. 14 Mean Variabel <i>Content</i>	53
Tabel 4. 15 Mean Variabel <i>Accuracy</i>	53
Tabel 4. 16 Mean Variabel <i>Format</i>	53
Tabel 4. 17 Mean Variabel <i>Timeliness</i>	54
Tabel 4. 18 Mean Variabel <i>Ease Of Use</i>	54
Tabel 4. 19 Mean Keseluruhan Variabel.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Terbaru BTN <i>Mobile</i>	3
Gambar 1. 2 Tampilan terbaru BTN <i>Mobile</i>	4
Gambar 1. 3 Ulasan Negatif Pengguna BTN <i>Mobile</i>	6
Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Subjektif BTN <i>Mobile</i>	8
Gambar 2. 1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	14
Gambar 2. 2 Instrument EUCS Doll dan Torkzadeh 1988	17
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3. 1 Aplikasi BTN <i>Mobile</i>	32
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	34
Gambar 4. 1 Grafik PIE Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4. 2 Grafik PIE Umur Responden	45
Gambar 4. 3 Grafik PIE Pekerjaan Responden	46
Gambar 4. 4 Grafik PIE Lama Menggunakan BTN <i>Mobile</i>	47
Gambar 4. 5 Grafik PIE Kriteria Responden I.....	47
Gambar 4. 6 Grafik PIE Kriteria Responden II.....	48
Gambar 4. 7 Grafik PIE Kriteria Responden III	49

LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Izin mengadakan Penelitian.....	61
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian Tugas Akhir	62
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	63
Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	64
Lampiran 5 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	65
Lampiran 6 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	66
Lampiran 7 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	67
Lampiran 8 Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan Bank BTN	68
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 10 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 11 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 12 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 13 Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 14 Lembar Kelayakan Judul	74
Lampiran 15 Surat Pernyataan Persetujuan Sidang Skripsi Dosen Pembimbing I	75
Lampiran 16 Surat Pernyataan Persetujuan Sidang Skripsi Dosen Pembimbing II	76
Lampiran 17 Surat Tugas Dosen Pembimbing	77
Lampiran 18 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	78
Lampiran 19 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II	79
Lampiran 20 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II	80
Lampiran 21 Output Olah Data SPSS	81
Lampiran 22 Output Olah Data SPSS	82
Lampiran 23 Output Olah Data SPSS	83
Lampiran 24 Output Olah Data SPSS	84
Lampiran 25 Output Olah Data SPSS	85
Lampiran 26 Output Olah Data SPSS	86
Lampiran 27 Output Olah Data SPSS	87
Lampiran 28 Output Olah Data SPSS	88
Lampiran 29 Output Olah Data SPSS	89