

Analisis OVO Bagi Pengguna Lansia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Geraldo Maesa

NPM: 191710078

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul
ANALISIS OVO BAGI PENGGUNA LANSIA MENGGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION

yang disusun oleh
Geraldo Maesa
191710078

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Desember 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Samiaji Sarosa	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Samiaji Sarosa	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 05 Desember 2023
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Teknologi Industri
Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PENYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Geraldo Maesa
NPM : 191710078
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis OVO Bagi Pengguna Lansia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 November 2023

Yang menyatakan,

Geraldo Maesa
191710078

PRAKATA

Puji dan syukur penulis ucapkan pada Tuhan Yesus Kristus sang jurus selamat serta jalan kebenaran bagi kita umat manusia atas kelimpahan berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan judul, “Analisis OVO Bagi Pengguna Lansia Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*” dengan baik, berkat berbagai rahmat dan karunia-Nya. Keberhasilan dalam penyusunan laporan ini tak terlepas dari dukungan moral dan materi yang diberikan, oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus sang jurus selamat atas penyertaan dan pengutannya kepada penulis saat proses pembuatan skripsi.
2. Bapak Samiaji Sarosa, SE., M.Info.Sys., Ph.D. sebagai wakil rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membimbing penulis dengan sangat luar biasa, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua Orang Tua dan adik penulis selalu memberikan dukungan penuh terhadap setiap langkah dan keputusan yang penulis ambil.
4. Seluruh dosen Sistem Informasi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama 4 tahun ini mendidik dan membagi ilmunya kepada penulis.
5. Serta teman – teman penulis dari awal penulis masuk kuliah hingga akhir kuliah yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu - satu.

Dalam penutup tugas akhir ini, penulis ingin mengungkapkan kesadaran karena terdapat beberapa kelemahan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis sangat menghargai masukan, pendapat, dan kontribusi yang dapat diberikan untuk perbaikan tugas akhir ini. Harapannya, tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi Anda di masa yang akan datang.

INTISARI

Teknologi berkembang begitu pesat, hal tersebut menimbulkan dampak terhadap penggunaannya terutama di kalangan lansia. Salah satunya dompet elektronik, banyaknya dompet elektronik yang bermunculan di Indonesia salah satunya OVO. Penelitian ini bertujuan untuk menguji permasalahan yang dihadapi oleh pengguna lansia terhadap penggunaan dompet elektronik OVO.

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian tersebut untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem aplikasi untuk membandingkan antara harapan mereka dan kinerja suatu sistem informasi. Penilaian kepuasan tersebut di lihat dari lima variabel yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use) dan ketepatan waktu (timeliness). Kuesioner yang sudah dibuat kemudian disebarakan kepada responden melalui berbagai media, seperti Email Outlook ke email dosen UAJY dan beberapa fakultas, Whatsapp ke grup keluarga teman kuliah, orang tua teman yang menggunakan OVO, dan Whatsapp story. Selain itu, kuesioner juga disebarakan melalui Line ke beberapa grup fakultas dan prodi, dan terkumpul dengan jumlah data sebesar 100 orang responden.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Content, Accuracy, dan Format berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO, yang berarti peningkatan dalam aspek-aspek tersebut mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna. Sementara itu, Ease of use dan Timeliness berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna lansia pada aplikasi OVO, yang berarti peningkatan dalam aspek-aspek tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, OVO, Lansia, *End User Computing Satisfaction*

ABSTRACT

The rapid advancement of technology has had a significant impact on its users, especially among the elderly population. One example of this is the proliferation of electronic wallets, with OVO being one of them. This research aims to examine the issues faced by elderly users in using the OVO electronic wallet.

End User Computing Satisfaction (EUCS) is the approach used in this research to assess the level of end user satisfaction with a software application system by comparing their expectations with the system's performance. The evaluation of satisfaction is based on five variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The questionnaire, once created, was distributed to respondents through various channels, including Outlook email to UAJY faculty emails, WhatsApp to family groups of fellow students, parents of OVO users, and WhatsApp stories. Additionally, the questionnaire was shared on Line with various faculty and program groups, resulting in a dataset of 100 respondents.

The results of the hypothesis testing indicate that Content, Accuracy, and Format have a significant negative impact on the satisfaction of elderly users with the OVO application, meaning that improvements in these aspects lead to decreased user satisfaction. Conversely, Ease of use and Timeliness have a positive and significant impact on the satisfaction of elderly users with the OVO application, signifying that enhancements in these aspects will increase user satisfaction.

Keywords: User satisfaction, OVO, Elderly, End User Computing Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Bagan Keterkaitan	6
BAB II END USER COMPUTING SATISFACTION	7
2.1. DASAR TEORI.....	7
2.1.1. Kepuasan Pengguna	7
2.1.2. Dompot Elektronik	7
2.1.3. Teknologi Informasi	8
2.1.4. OVO	8
2.1.5. Lansia.....	10
2.1.6. Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	12
2.2. Studi Sebelumnya.....	14
2.3. Model Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23

3.1. Tahapan Penelitian.....	23
3.1.1. Studi Literatur	24
3.1.2. Penentuan Instrumen Penelitian.....	24
3.1.3. Penyusunan Hipotesis	25
3.1.4. Pengumpulan Data.....	26
3.1.5. Pengolahan Data.....	28
3.1.5.1. Uji Kualitas Instrumen	29
3.1.5.1.1. Uji Validitas	29
3.1.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	29
3.1.5.2. Uji Asumsi Klasik	29
3.1.5.2.1. Uji Normalitas.....	30
3.1.5.2.2. Uji Multikolinearitas	30
3.1.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas	30
3.1.5.2.4. Uji Autokorelasi	31
3.1.5.2.5. Regresi Linier Berganda	31
3.1.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	31
3.1.5.4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	32
3.1.5.5. Uji t Hitung (Uji Parsial)	32
3.1.6. Analisis	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Karakteristik Responden.....	34
4.1.1. Berdasarkan Usia	34
4.1.2. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.3. Berdasarkan Pekerjaan	36
4.1.4. Berdasarkan Rentang Waktu Lamanya Penggunaan OVO dalam satu minggu	36
4.2. Statistik Deskriptif	37
4.2.1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	38
4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	38

4.2.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	39
4.2.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease Of Use</i>	39
4.2.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	40
4.2.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	40
4.3. Uji Kualitas Data	40
4.3.1. Uji Validitas.....	40
4.3.2. Uji Reliabilitas	41
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1. Uji Normalitas	43
4.4.2. Uji Multikolinearitas	44
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.4.4. Uji Autokorelasi	47
4.5. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	48
4.5.1. Hasil Uji t (Hasil Uji Secara Parsial)	48
a) Pengaruh variabel <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi OVO.....	50
b) Pengaruh variabel <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi OVO.....	51
c) Pengaruh variabel <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi OVO.....	51
d) Pengaruh variabel <i>Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi OVO.....	52
e) Pengaruh variabel <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi OVO.....	53
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.7.1. Uji Statistik F	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan	58

5.2. Saran	59
REFERENCES.....	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan	6
Gambar 2.1. Fitur OVO.....	9
Gambar 2.2. Model <i>End User Computing Satisfaction</i>	12
Gambar 2.3. Model Penelitian.....	21
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	23
Gambar 4. 1. Gambar Scatterplot (Uji Heteroskedastisitas)	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya	14
Tabel 3.1. Pertanyaan Kuesioner	24
Tabel 3.2. Hipotesis Penelitian	26
Tabel 3.3. Proyeksi Penduduk Kota Yogyakarta	27
Tabel 4.1. Usia Responden	35
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	36
Tabel 4.4. Lama Penggunaan OVO Responden	37
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel	38
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Konstruk	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8. Hasil Pengukuran Uji Normalitas	43
Tabel 4.9. Hasil Pengukuran Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.10. Hasil Pengukuran Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4.11. Hasil Pengukuran Uji Autokorelasi	47
Tabel 4.12. Hasil Pengukuran Uji t	48
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis	49
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.15. Hasil Uji R ²	56
Tabel 4.16. Hasil Uji Statistik F	57