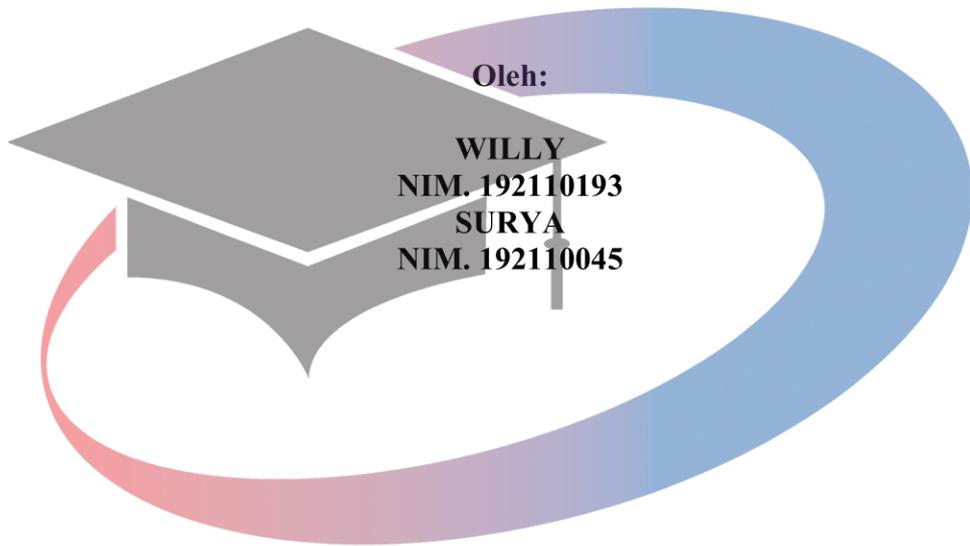


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DIGIBANK
MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA PT. BANK DBS
INDONESIA**

SKRIPSI

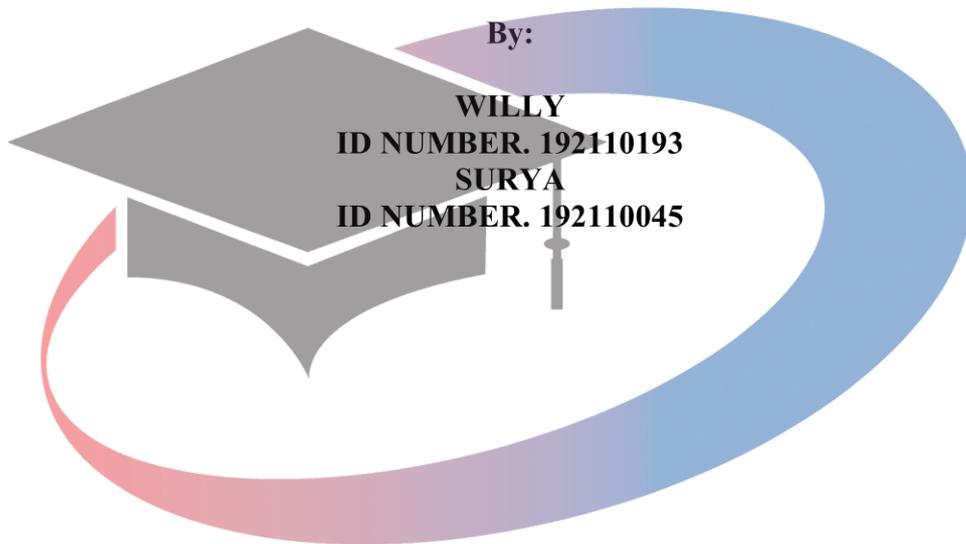



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023

**ANALYZE USER SATISFICATION OF DIGIBANK WITH THE TAM
& EUCS METHODS IN PT. BANK DBS INDONESIA**

FINAL RESEARCH




**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DIGIBANK
MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA PT. BANK DBS
INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

Willy
NIM. 192110193
Surya
NIM. 192110045

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.)

Medan, 7 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi



(Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom.)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Willy
NIM : 192110193

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Digibank Menggunakan Metode TAM & EUCS Pada PT. Bank DBS Indonesia
Tempat Penelitian : Medan
Alamat Tempat Penelitian : JL. Diponegoro, No. 16, Medan
No. Telp. Tempat Penelitian : 061 - 4527011

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Willy

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Surya
NIM : 192110045

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Digibank Menggunakan Metode TAM & EUCS Pada PT. Bank DBS Indonesia
Tempat Penelitian : Medan
Alamat Tempat Penelitian : JL. Diponegoro, No. 16, Medan
No. Telp. Tempat Penelitian : 061 - 4527011

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Surya

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DIGIBANK MENGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS PADA PT. BANK DBS INDONESIA

Abstrak

Digibank Mobile merupakan aplikasi yang dibuat oleh PT Bank DBS sebagai layanan mobile banking mereka yang dapat diakses secara langsung oleh nasabah melalui telepon seluler/Handphone. Model TAM dan EUCS merupakan model yang cocok untuk mengukur kepuasan dari penggunaan suatu aplikasi. Penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan model TAM dan EUCS terhadap para pengguna Digibank Mobile pada wilayah medan. Data dari 305 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using, Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using, Content tidak berpengaruh terhadap Attitude Toward Using, Accuracy berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using, Timeliness berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using, Format tidak berpengaruh terhadap Attitude Toward Using, Ease of Use tidak berpengaruh terhadap Attitude Toward Using, Attitude Toward Using berpengaruh terhadap User Satisfaction. Hasil Koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 71.9% variasi Attitude Toward Using dan User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel dari Attitude Toward Using, Content, Accuracy, Timeliness, Format, dan Ease of Use.

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, TAM & EUCS, Digibank Mobile*

Abstract

Digibank Mobile is an application made by PT Bank DBS as their mobile banking service which can be accessed directly by customers via cell phones/mobile phones. The TAM and EUCS models are suitable models for measuring satisfaction from using an application. This study will evaluate the factors that measure user satisfaction in the TAM and EUCS models for Digibank Mobile users in Medan. Data from 305 respondents were collected through questionnaires and processed using SPSS software. The results of the study prove that Perceived Usefulness has a positive effect on Attitude Toward Using, Perceived Ease of Use has a positive effect on Attitude Toward Using, Content has no effect on Attitude Toward Using, Accuracy has a positive effect on Attitude Toward Using, Timeliness has a positive effect on Attitude Toward Using, Format has no effect on Attitude Toward Using, Ease of Use has no effect on Attitude Toward Using, Attitude Toward Using has a positive effect on User Satisfaction. The results of the coefficient of determination in this study show that 71.9% of the variation in Attitude Toward Using and User Satisfaction can be explained by variables from Attitude Toward Using, Content, Accuracy, Timeliness, Format, and Ease of Use.

Keywords: *User Satisfaction, TAM & EUCS, BCA Mobile*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Digibank Menggunakan Metode TAM Dan EUCS Pada PT. Bank DBS Indonesia”. Yang disusun sebagai syarat akademi dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik dalam menyelesaikan program Sarjana Sistem Informasi pada Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Pendamping Pembimbing.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Se, Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Pimpinan dan para karyawan PT. Bank DBS Indonesia Medan yang telah banyak membantu memberikan data dan keterangan yang di perlukan penulis selama pembuatan Tugas Akhir.
7. Teristimewa kepada orang tua, saudara penulis, yang telah membantu memberikan bimbingan dan bantuan baik moril dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna serta memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan, baik dari segi tata Bahasa maupun dari segi materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya, Terima Kasih.

Medan, 7 Agustus 2023

Penulis,

Willy

Surya



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1. Kualitas Layanan.....	6
2.2 Kepuasan Pengguna.....	7
2.3 Mobile Banking.....	8
2.4 Metode Technology Acceptance Model (TAM).....	8
2.5 Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)	10
2.6 Model Integrasi TAM dan EUCS.....	11
2.7 Penelitian Terdahulu.....	11
2.8 Kerangka Konseptual	16
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.9.1 Pengaruh Kemudahan (Perceived Usefulness) dan Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using)	17
2.9.2 Pengaruh Kemudahan Pengguna (Perceived Ease of Use) dan Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using).....	17
2.9.3 Pengaruh Isi (Content) dan Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using).....	18
2.9.4 Pengaruh Akurasi (Accuracy) dan Sikap Terhadap Penggunaan (Attitude Toward Using).....	18

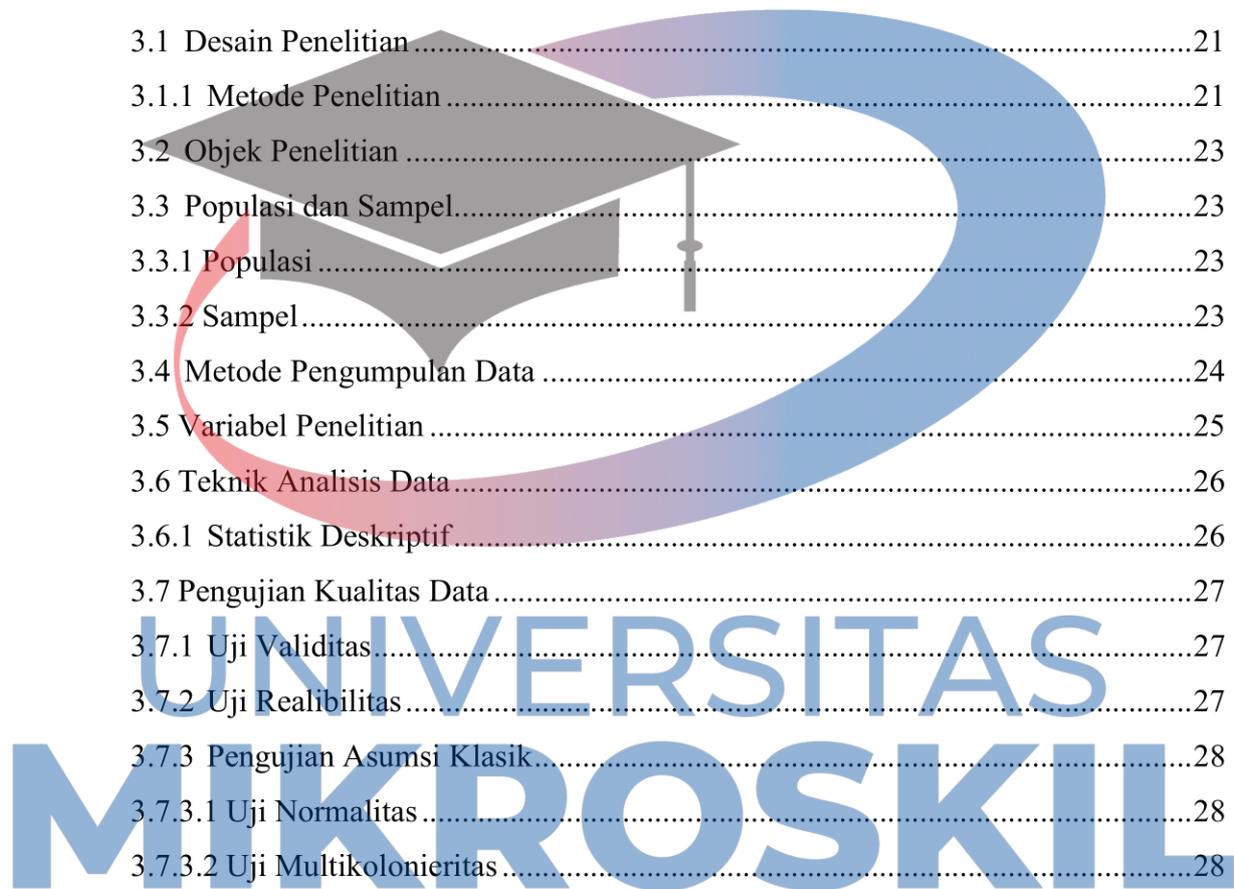
2.9.5 Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>) dan Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>).....	18
2.9.6 Pengaruh Kemudahan Sistem (<i>Ease of Use</i>) dan Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>)	19
2.9.7 Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) dan Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>)	19
2.9.8 Pengaruh Sikap Terhadap Penggunaan (<i>Attitude Toward Using</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	20

BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN21

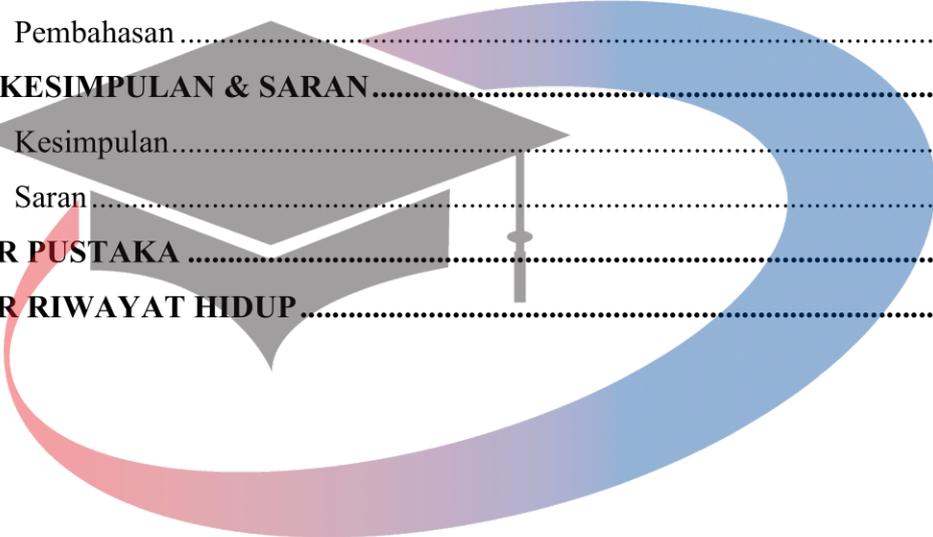
3.1 Desain Penelitian	21
3.1.1 Metode Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Variabel Penelitian	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.7 Pengujian Kualitas Data	27
3.7.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2 Uji Realibilitas	27
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	28
3.7.3.1 Uji Normalitas	28
3.7.3.2 Uji Multikolonieritas	28
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.7.4 Pengujian Hipotesis	29
3.7.4.1 Uji T	29
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.8 Pilot Study	30
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Realibilitas	32

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN33

4.1 Hasil.....	33
----------------	----



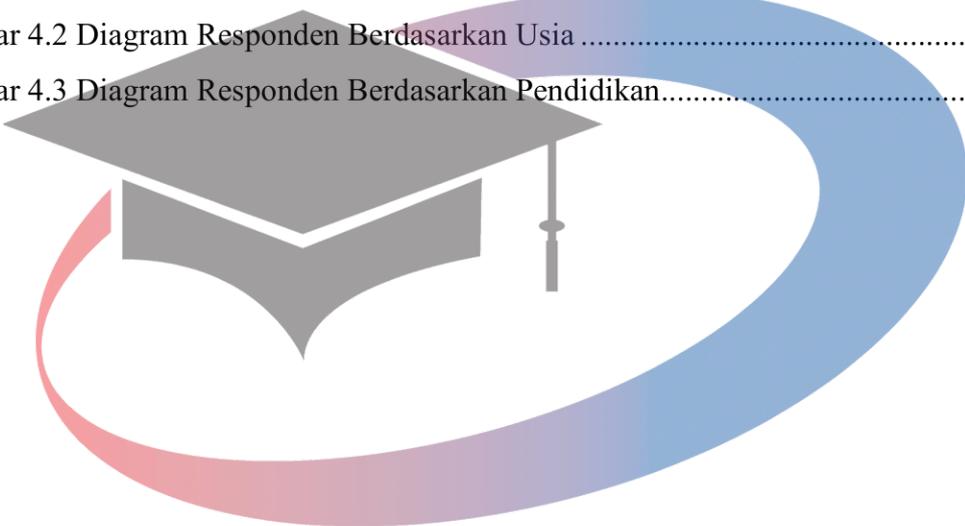
4.1.1 Pengiriman Dan Penerimaan Kuisisioner.....	33
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	33
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	35
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	38
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.1.6 Uji Hipotesis.....	43
4.1.7 Analisis Regresi Berganda.....	47
4.1.8 Analisis Regresi Sederhana.....	49
4.1.9 Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	50
4.2 Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	84



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	9
Gambar 2.2 Model <i>End-user computing satisfaction</i> (EUCS).....	10
Gambar 2.3 Model Integrasi TAM dan EUCS	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Rumus <i>Product Moment Pearson</i>	27
Gambar 3.3 Rumus <i>Spearman Brown</i>	28
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35



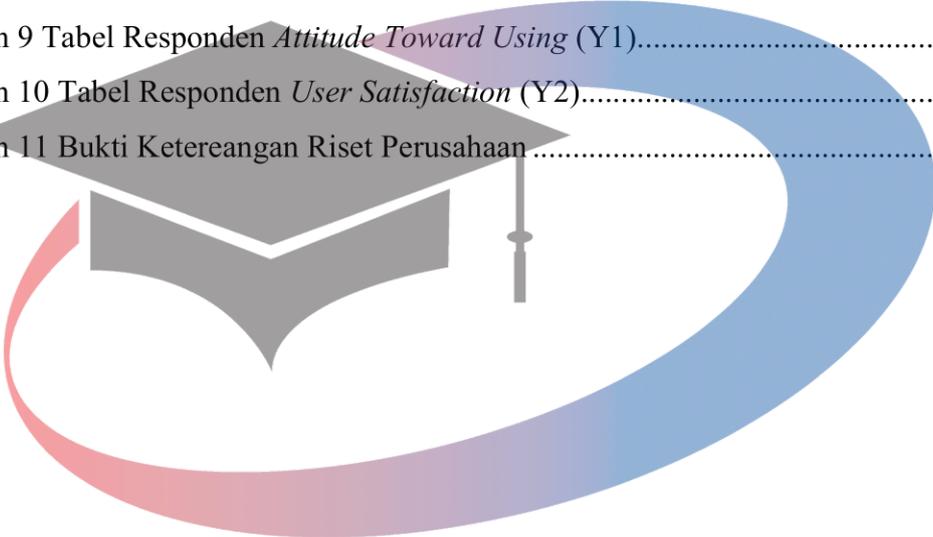
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Skala Likert	21
Tabel 3.2 Variabel Penelitian TAM & EUCS	25
Tabel 3.3 Uji Validitas	30
Tabel 3.4 Uji Realibilitas.....	32
Tabel 4.1 Penerimaan Jumlah Responden Kuesioner.....	33
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>Monte Carlo</i>	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser.....	43
Tabel 4.12 Uji T	44
Tabel 4.13 Tabel Kesimpulan Uji T	45
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.15 Uji T	46
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.17 Analisis Regresi Berganda	48
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.19 Analisis Regresi Sederhana	50
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Analisis Regresi Sederhana.....	50
Tabel 4.21 Interval Penilaian Skala Likert	51
Tabel 4.22 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2 Tabel Responden <i>Percieved Usefulness</i> (X1).....	66
Lampiran 3 Tabel Responden <i>Percieved Ease Of Use</i> (X2)	68
Lampiran 4 Tabel Responden <i>Content</i> (X3).....	70
Lampiran 5 Tabel Responden <i>Accuracy</i> (X4).....	72
Lampiran 6 Tabel Responden <i>Timeliness</i> (X5)	74
Lampiran 7 Tabel Responden <i>Format</i> (X6)	76
Lampiran 8 Tabel Responden <i>Ease of Use</i> (X7)	78
Lampiran 9 Tabel Responden <i>Attitude Toward Using</i> (Y1).....	80
Lampiran 10 Tabel Responden <i>User Satisfaction</i> (Y2).....	82
Lampiran 11 Bukti Ketereangan Riset Perusahaan	84



UNIVERSITAS MIKROSKIL