

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE PADA PT
PEGADAIAN RANTEPAO MENGGUNAKAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada
Program Studi Teknik Informatika



OLEH :
MAYA ENJELIA SARIRA
219611136

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2024

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE PADA PT
PEGADAIAN RANTEPAO MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada

Program Studi Teknik Informatika



OLEH :

MAYA ENJELIA SARIRA

219611136

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE PADA PT
PEGADAIAN RANTEPAO MENGGUNAKAN METODE
*END USER COMPUTING SATISFACTION***

Nama : Maya Enjelia Sarira
Nomor Stambuk : 219611136
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Informatika

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0918058802

Juprianus Rusman, S.Kom., M.T
NIDN : 0908019004

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Kristen Indonesia Toraja

Aryo Michael, S.Kom., M.Kom
NIND : 0910068402

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Enjelia Sarira
Nomor Stambuk : 219611136
Judul Tugas Akhir : Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi pegadaian digital service pada Pt Pegadaian Rantepao menggunakan metode *end user computing satisfaction*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa seminar hasil yang saya sampaikan adalah hasil karya intelektual saya sendiri. Saya telah melakukan penelitian ini dengan penuh dedikasi, kejujuran, dan sesuai dengan etika yang berlaku. Saya menyadari bahwa hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dan nada ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Saya tidak melanggar hak cipta atau menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber dengan jelas semua referensi yang saya gunakan telah saya cantumkan dalam daftar referensi dan saya menghormati intelektual penulis asli.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pangli, 06 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,

Maya Enjelia Sarira

ABSTRAK

Era saat ini banyak program yang bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh Pt Pegadaian Rantepao yang menggunakan aplikasi pegadaian digital service yang dimana aplikasi menggunakan sistem penyaluran pinjaman yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan pinjaman oleh para nasabah maupun calon nasabah. Aplikasi pegadaian digital service adalah fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh Pt Pegadaian Rantepao yang berbasis sistem dan menggunakan smartphone untuk diakses. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pegadaian digital service di Pt Pegadaian Rantepao dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode yang digunakan adalah analisis gap menggunakan Microsoft excel. Data diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas, data diperoleh sudah valid karena nilai signifikan terdapat setiap butir pernyataan $>0,196$, sedangkan uji reliabilitas data yang di hasil $>0,60$ maka instrument penelitian dinyatakan reliabel. Hasil penelitian yang penulis peroleh, memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service sangat memuaskan karenanilai >80 .

Kata kunci : EUCS, Kepuasan Pengguna, Pegadaian Digital Service

ABSTRACT

In the current era, many programs have emerged, various application programs that provide features in distributing loans to the public, one of which is the application used by Pt Pegadaian Rantepao which uses a digital service pawnshop application, where the application uses a loan distribution system that is practical, fast and does not take up a lot of time. long time in making loans by customers and prospective customers. The digital service pawnshop application is a digital facility owned by Pt Pegadaian Rantepao which is system-based and uses a smartphone to access. This research aims to analyze the level of user satisfaction with the digital service pawnshop application at Pt Pegadaian Rantepao where in this research the author uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The method used is gap analysis using Microsoft Excel. The data was tested using a validity test and a reliability test. The data obtained was valid because the significant value for each statement item was >0.196 , while the data reliability test results were >0.60 , so the research instrument was declared reliable. The results of the research obtained by the author show that user satisfaction of the Pegadaian Digital Service application is very satisfying because the score is >80 .

Keywords: EUCS, User Satisfaction, Pegadaian Digital Service

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul: “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada Pegadian Rantepao Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*” tepat pada waktunya. Tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Komputer(S.Kom) pada Program Studi Teknik Informatika pada Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini, penulis terlalu banyak mendapatkan bantuan, doa dan dukungan dalam bentuk materi maupun non materi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan doa selama penulis menyusun tugas akhir ini terlebih kepada:

1. Orang tua tercinta serta keluarga besar yang selalu mendukung ,mendoakan, dan membiayai selama kuliah.
2. Bapak Dr. Frans Robert Bethony, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
3. Bapak Aryo Michael S.kom., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja.
4. Bapak Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom. Selaku pembimbing I yang senantiasa dengan sabar mengarahkan, membantu serta telah banyak

meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

5. Bapak Juprianus Rusman,S.Kom.,M.T. Selaku Pembimbing II yang senantiasa dengan sabar mengarahkan, membantu serta telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Informatika yang telah memberikan banyak ilmu serta bantuan selama pelaksanaan kegiatan perkuliahan.
7. Suami terkasih Seprianto Tangkepare yang selalu mendukung, mendoakan dan membiayai penulis selama kuliah.
8. Saudara Panus Tambing dan Debora Palayukan yang telah membantu memfasilitasi dan membiayai penulis selama kuliah.
9. Teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan serta keterbatasan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Pangli, 06 Februari 2024

Maya Enjelia Sarira

NIM : 219611136

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terkait	5

2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Analisis	7
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.3 Aplikasi.....	11
2.2.4 Fleksibilitas Sistem Informasi	12
2.2.5 Keamanan Sistem Informasi.....	13
2.2.6 End User Computing Satisfaction (EUCS)	14
2.2.7 Instrumen	17
2.2.8 Populasi dan Sampel.....	18
2.2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
2.3 Kerangka Pikir	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Instrument (Bahan dan Alat).....	23
3.3 Tahapan Penelitian	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil	27

4.2 Pembahasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR REFERENSI	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Skala Likert.....	18
Tabel 4.1 Variabel Kuesioner	27
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Content</i>	29
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Accuracy</i>	29
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Format</i>	30
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Ease of Use</i>	30
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Terhadap Variabel <i>Timeliness</i>	31
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.8 Karakteristik Usia Responden.....	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	33
Tabel 4.11 Skala Tingkat Kepuasan Nasabah	34
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Nasabah	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model EUCS	16
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24