

ABSTRAK

E-wallet merupakan implementasi dari perangkat lunak yang berfungsi untuk menyimpan uang secara digital, melakukan pembayaran digital, dan berbagai jenis transaksi lainnya tanpa menggunakan uang tunai. Di Indonesia penggunaan *e-wallet* didukung dengan banyaknya aplikasi *e-wallet* seperti ShopeePay, Ovo, Dana, Gopay, LinkAja, Jenius, dan lain sebagainya. Masing-masing *e-wallet* mempunyai strategi tersendiri untuk dapat menarik minat penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*. Model teori yang digunakan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini terdiri dari 4 tahap yang terdiri dari tahap identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan dan interpretasi data, serta penyusunan kesimpulan, saran, dan laporan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara online melalui *google form*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan pengolahan data menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Sehingga dari ketiga objek penelitian yang diambil didapatkan hasil bahwa metode EUCS dan TAM hanya mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital (*E-wallet*) ShopeePay sebesar 72,9%, sedangkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi dompet digital (*E-wallet*) Gopay sebesar 74,1%, dan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi dompet digital (*E-wallet*) Ovo sebesar 71,8%, dan dari ketiga objek penelitian yang diambil didapatkan hasil bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ShopeePay adalah variabel *perceived usefulness*, variabel *perceived ease of use*, dan variabel *timeliness*. Selanjutnya variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Gopay adalah variabel *perceived usefulness*, variabel *perceived ease of use*, variabel *content*, dan variabel *timeliness*. Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Ovo adalah variabel *perceived usefulness*, variabel *content*, dan variabel *ease*, serta variabel *timeliness*.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, *financial technology*, *elektronik wallet*, *End User Computing Satisfaction*, *Technology Acceptance Model*

ABSTRACT

An E-wallet is an implementation of software that functions to store money digitally, make digital payments, and various other types of transactions without using cash. In Indonesia, the use of e-wallets is supported by many e-wallet applications such as ShopeePay, Ovo, Dana, Gopay, LinkAja, Jenius, and so on. Each e-wallet has its own strategy to attract the interest of its users. This study aims to determine what factors affect the satisfaction of e-wallet users. The theoretical models used are End User Computing Satisfaction (EUCS) and Technology Acceptance Model (TAM). This research consists of 4 stages consisting of problem identification, data collection, data processing and interpretation, and the preparation of conclusions, suggestions, and reports. Data collection was done by distributing online questionnaires via a google form. Data analysis in this study used Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and data processing using SmartPLS 3.0 software. So from the three research objects taken, the results show that the EUCS and TAM methods are only able to explain the satisfaction level of ShopeePay digital wallet (E-wallet) users of 72,9%, while the Gopay digital wallet (E-wallet) user satisfaction level is 74,1%, and the level of user satisfaction on the Ovo digital wallet (E-wallet) application of 71,8%, and from the three research objects taken, the results show that the variables that affect ShopeePay user satisfaction are perceived usefulness variables, perceived ease of use, and timeliness variables. Furthermore, the variables that affect Gopay user satisfaction are perceived usefulness variables, perceived ease of use variables, content variables, and timeliness variables. While the variables that affect Ovo user satisfaction are perceived usefulness variables, content variables, and ease variables, as well as timeliness variables.

Keywords: *User satisfaction, financial technology, electronic wallet, End User Computing Satisfaction, Technology Acceptance Model*