



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FELLO UNTUK
MENDUKUNG TRANSAKSI *CASHLEES* DI ERA DIGITAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

JESICA

2110101063

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2024



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FELLO UNTUK
MENDUKUNG TRANSAKSI *CASHLEES* DI ERA DIGITAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

JESICA

2110101063

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Jesica

NIM : 2110101063

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 28 Mei 2024



Jesica

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jesica
NIM : 2110101063
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FELLO UNTUK
MENDUKUNG TRANSAKSI *CASHLEES* DI ERA DIGITAL**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan isi saya buat dengan seharusnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Jesica

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FELLO UNTUK MENDUKUNG TRANSAKSI *CASHLEES* DI ERA DIGITAL

Dipersiapkan dan disusun oleh

JESICA
2110101063

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal: 25 Juni 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



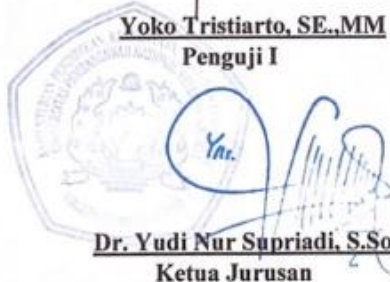
Marlina, SE.,MM
Ketua Penguji



Yoko Tristiarto, SE.,MM
Penguji I



Dr. Ranila Suciati, SE.,MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE.,M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juni 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Selasa, tanggal 25 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : JESICA

No.Pokok Mahasiswa : 2110101063

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi FELLO Untuk Mendukung Transaksi Cashless Di Era Digital
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, SE, M.M	Ketua	1.
2	Yoko Tristiarto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Ranila Suciati, SE, MM.,CFP	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 25 Juni 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FELLO UNTUK MENDUKUNG TRANSAKSI CASHLEES DI ERA DIGITAL

Oleh :
Jesica

ABSTRAK

Era digitalisasi mendorong seluruh aspek ekonomi dalam masyarakat semakin canggih dan beradaptasi, salah satu aspek yang terpengaruh digitalisasi ialah *Cashlees Society*. Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi FELLO untuk mendukung transaksi *cashlees* di era digital. Metode penulisan yang digunakan deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data studi kepustakaan, observasi dan penyebaran kuesioner. Teknik pengolahan data menggunakan bantuan *Microsoft Excel* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berdasarkan analisis dilakukan terhadap pengguna FELLO, FELLO sangat bermanfaat dan mendukung *cashlees society* mulai dari fitur-fitur yang diberikan serta keamanan aplikasi sehingga pengguna merasa sangat puas.

Kata Kunci : *Cashlees Society*, FELLO, Kepuasan Pengguna

ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE FELLO APPLICATION TO SUPPORT CASHLEES TRANSACTIONS IN THE DIGITAL ERA

By :
Jesica

ABSTRAK

The era of digitalization encourages all economic aspects in society to become increasingly sophisticated and adaptable, one aspect that influences digitalization is the Cashlees Society. The purpose of writing this final assignment is to find out the level of satisfaction of users of the FELLO application to support cash transactions in the digital era. The writing method used is quantitative descriptive, with library study data collection, observation and distribution of questionnaires. Data processing techniques use Microsoft Excel and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Based on the analysis carried out on FELLO users, FELLO is very useful and supports the cashlees society starting from the features provided and application security so that users feel very satisfied.

Keywords: Cashlees Society, FELLO, User Satisfaction

PRAKARTA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi FELLO Untuk Mendukung Transaksi *Cashless* Di Era Digital**”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomis dan Bisnis jurusan Perbankan dan Keuangan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ibu Kery Utami, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma serta kepada Ibu Dr. Ranila Suciati, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu serta memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat terkait perkembangan Laporan Tugas Akhir dan tidak lupa ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Orang Tua, Keluarga yang selalu memberikan segala dukungan dan doa terbaiknya, serta teman-teman yang saling *support*, menemani dan mendengarkan segala keluh kesah, menghibur dan saling membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan untuk itu mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap saran, kritik serta masukannya.

Akhir kata dengan segala hormat, harapan di masa mendatang laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang. Terimakasih.

Jakarta, 28 Mei 2024

Jesica

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK.....	viii
PRAKARTA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir.....	4
I.3 Manfaat Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank.....	6
II.1.1 Pengertian Bank.....	6
II.1.2 Pengertian Lembaga Keuangan Bukan Bank	6
II.1.3 Jenis-Jenis Lembaga Keuangan Bukan Bank	7
II.2 Pengertian Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>).....	10
II.2.1 Jenis – jenis <i>E-wallet</i>	12
II.2.2 Manfaat <i>E-wallet</i>	13
II.3 Kepuasan Pengguna.....	14
II.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	14
II.3.2 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan	14
BAB III METODE PENULISAN.....	16
III.1 Sumber Data.....	16
III.2 Populasi dan Sampel Penulisan	16
III.2.1 Populasi	16
III.2.2 Sampel	16
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	17
III.4 Teknik Pengolahan Data	18
III.5 Karakteristik Responden	20

BAB IV PEMBAHASAN	21
IV.1 Aplikasi FELLO	21
IV.2 Fitur Aplikasi FELLO.....	22
IV.3 <i>Product Knowledge</i> FELLO	24
IV.3.1 E-Money Berbasis Komunitas	24
IV.3.2 Biaya Transfer	25
IV.3.3 Saldo Mengendap	25
IV.3.4 Pendapatan FELLO	25
IV.4 Manfaat Menggunakan Aplikasi FELLO	25
IV.5 Deskripsi Data Penulisan	26
IV.5.1 Deskripsi Data Responden	26
IV.5.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner	29
IV.5.3 Hasil Pengolahan Kuesioner	30
IV.6 Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi FELLO dengan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	40
 BAB V PENUTUP.....	42
V.1 Kesimpulan	42
V.2 Saran.....	43
 DAFTAR PUSTAKA.....	44
RIWAYAT HIDUP	46
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Uang Elektronik Berbasis Server dan Berbasis Chip.....	12
Tabel 2. Pemilihan Sampel	17
Tabel 3. Penilaian Tingkat Kepuasan	20
Tabel 4. Daftar Variabel dan Item Pertanyaan.....	29
Tabel 5. FELLO Dapat Mengakses Semua Informasi Transaksi	30
Tabel 6. FELLO Meningkatkan Efektivitas Dalam Bertransaksi	31
Tabel 7. Menggunakan FELLO Menghemat Waktu dan Biaya Bertransaksi	32
Tabel 8. Pengguna FELLO Dapat Dikendalikan Dengan Aman	33
Tabel 9. FELLO Sangat Bermanfaat Dengan Layanan Real Time.....	34
Tabel 10. Mudah Mempelajari dan Menggunakan Layanan Fitur FELLO	35
Tabel 11. Bertransaksi FELLO Dapat Dilakukan Kapan dan Dimanapun Dengan Terhubung Internet.....	36
Tabel 12. Layanan FELLO Memiliki Fitur Transaksi	37
Tabel 13. Layanan FELLO Memudahkan Melakukan Transaksi.....	38
Tabel 14. Secara Keseluruhan Layanan FELLO Memudahkan	39
Tabel 15. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital di Indonesia (Bank Indonesia)..	2
Gambar 2. Tampilan awal aplikasi FELLO	22
Gambar 3. Aplikasi JakLingko terhubung dengan FELLO	23
Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 5. Usia Responden.....	27
Gambar 6. Profesi Responden.....	28
Gambar 7. Frekuensi Transaksi dalam sebulan	28
Gambar 8. Grafik Persentase FELLO dapat mengakses.....	30
Gambar 9. Grafik Persentase Efektivitas Menggunakan FELLO.....	31
Gambar 10. Grafik Persentase Layanan FELLO Menghemat Waktu dan Biaya	32
Gambar 11. Grafik Persentase FELLO Dapat Dikendalikan Dengan Aman.....	33
Gambar 12. Grafik Persentase Layanan <i>Real Time</i> FELLO.....	34
Gambar 13. Grafik Persentase FELLO Mudah Untuk Dipelajari.....	35
Gambar 14. Grafik Persentase Menggunakan FELLO Dapat Dilakukan Kapan dan Dimanapun Dengan Terhubung Internet.....	36
Gambar 15. Grafik Persentase FELLO Memiliki Fitur Dibutuhkan Pengguna.....	37
Gambar 16. Grafik Persentase FELLO Memudahkan Transaksi Pembelian dan Pembayaran	38
Gambar 17. Grafik Persentasi Secara Keseluruhan Layanan FELLO dan Fitur Memudahkan Pengguna.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2. Kartu Monitor
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Tugas Akhir
- Lampiran 4. Pengolahan Data Hasil Responden
- Lampiran 5. Perhitungan Customer Satisfaction Index