

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP

M. Luthfi Arrasyid

Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta

Correspondence		
Email: luthfiarraysid10@gmail.com	No. Telp:	
Submitted 14 Juni 2025	Accepted 17 Juni 2025	Published 18 Juni 2025

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era digital membuat seluruh kegiatan menjadi lebih cepat dan mudah serta revolusi ke arah digitalisasi sebagian besar dapat mengubah aspek kehidupan di masyarakat. Hal ini berdampak pada kemudahan informasi, komunikasi dan transaksi yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung namun pada saat ini dilakukan dengan cara virtual dan digital dimana metode ini telah digunakan diberbagai perusahaan. Salah satunya yakni perusahaan financial technology (Fintech). Penelitian ini dilaksanakan mulai penyusunan proposal hingga tersusunnya laporan penelitian dari Juni 2024 sampai Oktober 2023. Penulis melakukan penelitian di wilayah DKI Jakarta karena merupakan provinsi dengan pengguna teknologi fintech terbesar di Indonesia salah satunya aplikasi flip. Kriteria seseorang yang menggunakan aplikasi Flip.id sebagai obyek penelitiannya. Penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang disebarakan kepada obyek penelitian. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Penelitian ini melibatkan 127 responden yang merupakan pengguna aplikasi Flip di wilayah DKI Jakarta. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, kegunaan transaksi, lama penggunaan, alasan menggunakan, dan fitur yang sering digunakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbentuk Google Form. Kuesioner dibagikan melalui berbagai media sosial, seperti Instagram, WhatsApp, Telegram, dan Facebook untuk menjangkau responden secara luas dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip" ini, ditemukan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori "baik" hingga "sangat baik". Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur lima dimensi utama yang menentukan kepuasan pengguna, yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan informasi (accuracy) menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Fintech, aplikasi Flip, kepuasan pengguna, EUCS, digitalisasi keuangan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada era *digital* membuat seluruh kegiatan menjadi lebih cepat dan mudah serta revolusi ke arah digitalisasi sebagian besar dapat mengubah aspek kehidupan di masyarakat. Hal ini berdampak pada kemudahan informasi, komunikasi dan transaksi yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung namun pada saat ini dilakukan dengan cara virtual dan *digital* dimana metode ini telah digunakan diberbagai perusahaan. Salah satunya yakni perusahaan *financial technology (Fintech)* (Aini et al., 2023). *Fintech* telah mengalami pertumbuhan pesat dengan menciptakan berbagai aplikasi dan platform *digital* untuk memfasilitasi transaksi keuangan. Berdasarkan hasil Annual Members Survey tahun 2021 oleh Asosiasi *Financial Technology* Indonesia (*Aftech*), mayoritas pengguna *fintech* sekitar

73% berusia 25-35 tahun. Meskipun begitu, perusahaan *fintech* juga mengarahkan layanannya kepada kelompok usia yang lebih tua, khususnya usia 35-50 tahun dengan 23% diantaranya menjadi pengguna *fintech*. Hal ini menunjukkan bahwa *fintech* menerima dengan baik berbagai kelompok usia dalam mengadopsi teknologi keuangan. Dengan demikian, terlihat bahwa *fintech* tidak hanya menerima generasi muda, tetapi juga berupaya memenuhi kebutuhan kelompok usia yang lebih tua (Nalis, Diqy, & Dwi, 2024).

Salah satu *fintech* yang saat ini sedang banyak digunakan adalah aplikasi Flip, sebuah aplikasi transaksi keuangan berbasis android yang menyediakan transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Flip berkolaborasi dengan 14 lembaga perbankan di Indonesia guna memfasilitasi transfer antar bank tanpa biaya tambahan. Pada tahun 2016, Flip meraih lisensi resmi dari Bank Indonesia (BI) untuk operasional dan keamanan (Nalis, Diqy, & Dwi,

2024). Flip adalah aplikasi transaksi keuangan berbasis Android yang menawarkan transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Hal itu menyebabkan aplikasi Flip banyak diminati masyarakat dan aplikasi ini juga diawasi langsung oleh Bank Indonesia.

Aplikasi Flip diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi dimana aplikasi ini menyediakan layanan transfer antar bank dan pembelian paket data dan pulsa di Indonesia. Aplikasi Flip menawarkan tiga keunggulan dalam penggunaannya, antara lain bebas biaya transfer antar bank, rekening penerima tidak diharuskan memiliki akun Flip, dan telah disahkan serta diawasi oleh Bank Indonesia. Metode yang ditawarkan yaitu dengan mengirimkan sejumlah uang yang dibutuhkan beserta kode unik ketika akan melakukan pengiriman. Manfaat menggunakan kode unik adalah kode unik tersebut nantinya akan otomatis masuk ke dalam deposito aplikasi Flip, jika nominalnya lebih dari Rp 10.000 (Putra & Prehanto, 2021).

Selama ini sebuah predikat untuk aplikasi terbaik diberikan kepada aplikasi dengan jumlah unduhan dan pemberian bintang paling tinggi di *Play*

Store. Berdasarkan profil Flip dalam halaman web Flip.id bahwa hingga akhir 2021, aplikasi Flip telah digunakan oleh lebih dari 6 juta pengguna dan mendapatkan rating 3.8 di *Google PlayStore*. Hal tersebut menyebabkan aplikasi Flip.id banyak diminati oleh masyarakat karena Flip.id memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi. Berdasarkan siaran pers yang dilakukan oleh (Apriliasari, 2022) pada tanggal 19 Juli 2022 bahwa aplikasi Flip.id memiliki pengguna lebih dari 10 juta yang tercatat hingga semester I tahun 2022. Maka dapat disimpulkan bahwa pengguna Flip.id mengalami peningkatan. data tersebut menunjukkan Flip merupakan start-up lokal yang cukup diminati.

Akan tetapi, suatu aplikasi selalu memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing yang dapat menimbulkan berbagai respon dari pengguna aplikasi seperti kepuasan dan kekecewaan terhadap aplikasi tersebut. Kolom ulasan komentar terhadap sebuah aplikasi di *Google Play* menjadi salah satu tempat untuk melontarkan kepuasan dan kekecewaan pengguna atau opini terhadap aplikasi tersebut. Hal tersebut dapat dijadikan bahan analisis sentimen terhadap aplikasi Flip untuk mengetahui apakah jumlah unduhan dan rating aplikasi Flip relevan untuk membuktikan bahwa Flip merupakan aplikasi yang baik dalam sektor *Financial Technology*. (Rahayu et al., 2022). Flip merupakan salah satu aplikasi *fintech* karya anak bangsa yang berfokus pada layanan transaksi antar bank. Aplikasi Flip diciptakan dan dikembangkan oleh PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada tahun 2015.

Aplikasi Flip telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tahun 2016 dan kegiatan operasinya juga diawasi oleh Bank Indonesia. Masyarakat sering mengeluhkan biaya administrasi yang harus dibayarkan setiap kali melakukan transaksi antar bank. Hal ini menjadi masalah terutama bagi nasabah bank dan juga bagi mereka yang memiliki usaha bisnis baik *offline* maupun *online*, yang memerlukan transaksi antar bank. Aplikasi Flip diciptakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Aplikasi Flip memberikan layanan transaksi atau transfer uang antar bank tanpa biaya administrasi yang dapat diakses melalui perangkat Android maupun IOS. Flip sendiri memiliki rating atau penilaian 4,8/5,0 dengan 586.067 ulasan pada *Play Store*. Selain itu pada *App Store* memiliki rating atau penilaian 4,8/5,0 dengan 105 ribu penilaian.

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena nantinya dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut. Tentunya baik pengguna dan pengembang pasti ingin menjadikan aplikasi

tersebut sempurna. Menurut Dedy (2021) menjelaskan bahwa nilai tambah dapat dicapai dalam bentuk informasi berdasarkan data nyata yang diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penerimanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut. Menurut pengalaman yang diperoleh didasarkan pada sikap yang merupakan definisi dari kepuasan (Putra & Prehanto, 2021).

Kepuasan adalah penilaian keistimewaan suatu produk atau layana yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oleh karena itu penting untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna, guna mengetahui hal apa yang diinginkan oleh konsumen untuk dikembangkan maupun dijaga perusahaan (Putra & Prehanto, 2021).

Masalah yang sering menjadi keluhan pengguna dalam menggunakan Flip yaitu proses transfer agak lambat. Proses transfer membutuhkan waktu sekitar 10 - 20 menit, hal ini terjadi karena Flip menggunakan jaringan perbankan biasa yang pada jam-jam kerja tentu ramai oleh lalu lintas transaksi. 20 menit ini bukan patokan baku, bisa lebih cepat atau lebih lambat tergantung kesibukan jaringan perbankan. Mengacu pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada ulasan di *Google Play Store* pada tahun 2023, aplikasi Flip terdapat dua jenis ulasan yaitu positif dan negatif. Ulasan positif menyoroti kemudahan dalam transaksi antar bank, banyaknya pilihan fitur, layanan cepat, pengalaman transaksi hemat, dan praktis. Di sisi lain, ulasan negatif menyampaikan keluhan tentang tampilan yang kurang menarik, waktu transaksi lambat, keterlambatan bukti transfer, dan masalah lainnya. Dampak negatif tersebut merupakan sebuah masalah yang dapat merugikan UMKM, mengancam keberlanjutan operasional, dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga, menegaskan pentingnya perbaikan dan inovasi pada aplikasi Flip. Adapun beberapa keluhan pengguna seperti bank masih terbatas, proses transfer yang agak lama, dan masih terjadi beberapa kesalahan dalam transaksi.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau bilangan. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengetahui gejala dengan cara holistik-konstektual berdasarkan pengumpulan data dari latar alami dengan menjadikan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Hardani, 2020). Data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi Flip. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

1. Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 127 responden yang merupakan pengguna aplikasi Flip di wilayah DKI Jakarta. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, kegunaan transaksi, lama penggunaan, alasan menggunakan, dan fitur yang sering digunakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbentuk *Google Form*. Kuesioner dibagikan melalui berbagai media sosial, seperti *Instagram*, *WhatsApp*, *Telegram*, dan *Facebook* untuk menjangkau responden secara luas dan efisien.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	73 orang	57,48%
Perempuan	54 orang	42,52%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3.1, dapat diketahui bahwa penelitian ini lebih didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 73 responden (57,48%). Hal ini dapat dijelaskan melalui perbedaan perilaku penggunaan teknologi keuangan, di mana perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan psikologis. Laki-laki cenderung lebih aktif menggunakan teknologi finansial untuk kebutuhan bisnis, investasi, dan transaksi digital lainnya. Dalam era digital, pengguna layanan finansial semakin dipengaruhi oleh konektivitas, kemudahan akses, serta pola konsumsi berbasis teknologi, di mana laki-laki lebih cenderung beradaptasi cepat terhadap inovasi finansial berbasis digital (Kartajaya dan Setiawan, 2021).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 – 21 tahun	27 orang	21,26%
22 – 26 tahun	41 orang	32,28%
27 – 31 tahun	29 orang	22,83%
32 – 36 tahun	18 orang	14,17%
37 – 41 tahun	9 orang	7,09%
42 – 46 tahun	2 orang	1,57%
47 – 51 tahun	1 orang	0,79%
52 – 56 tahun	0 orang	0%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dari tabel 3.2 menunjukkan bahwa kategori usia 22 – 26 tahun lebih mendominasi dengan persentase sebesar 32,28%. Hal ini dikarenakan pada kelompok usia tersebut termasuk kalangan produktif yang aktif secara finansial seperti mahasiswa, pekerja muda, dan pelaku usaha kecil yang memanfaatkan layanan transaksi bebas biaya admin. Selain itu, generasi muda cenderung lebih cepat mengadopsi teknologi baru karena kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan yang ditawarkan aplikasi *fintech*. Menurut Kartajaya dan Setiawan (2021), generasi muda saat ini sangat dipengaruhi oleh digitalisasi, yang membentuk gaya hidup keuangan mereka menjadi lebih praktis dan berbasis teknologi. Gomber *et al.* (2020) juga berpendapat bahwa teknologi keuangan (*fintech*) berkembang pesat di kalangan generasi muda karena faktor kemudahan akses, keamanan, dan inovasi layanan yang terus berkembang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah / Tidak Menggunakan Aplikasi Flip untuk Bertransaksi

Karakteristik responden berdasarkan pernah/tidak menggunakan aplikasi Flip dalam bertransaksi dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Karakteristik Responden Pernah/Tidak Menggunakan Aplikasi Flip untuk Transaksi

Pernah/Tidak	Jumlah	Persentase
Pernah	127 orang	100%
Belum Pernah	0 orang	0%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dari tabel 3.3 dapat dilihat jika semua responden pada penelitian ini sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Flip dengan persentase sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh sampel penelitian memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif dari aplikasi Flip, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip. Menurut Lee *et al.* (2021), pengalaman pengguna yang baik dalam layanan *fintech* sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Dwivedi *et al.* (2020) berpendapat bahwa penggunaan aplikasi pembayaran digital meningkat karena faktor kenyamanan, efisiensi, dan kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini dapat dianggap sebagai pengguna yang telah beradaptasi dengan sistem pembayaran digital dan memiliki ekspektasi tertentu terhadap fitur serta layanan yang diberikan oleh aplikasi Flip.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Aplikasi Flip

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan durasi penggunaan aplikasi Flip dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Aplikasi Flip

Durasi	Jumlah	Persentase
< 6 bulan	19 orang	14,96%
6 bulan – 1 tahun	34 orang	26,77%
1,5 tahun – 2 tahun	46 orang	36,22%
> 2 tahun	28 orang	22,05%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui bahwa kelompok responden yang paling banyak menggunakan aplikasi Flip adalah mereka yang telah menggunakan selama 1,5 tahun hingga 2 tahun, yaitu sebanyak 46 orang (36,22%). Dari dominasi kelompok ini menunjukkan bahwa pengguna yang telah merasakan manfaat Flip dalam jangka menengah cenderung terus menggunakan layanan tersebut.

Lamanya penggunaan suatu aplikasi *fintech* dapat mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Menurut Lee *et al.* (2021), kepercayaan terhadap *platform* digital sangat berperan dalam mempertahankan loyalitas pengguna, di mana pengalaman positif selama penggunaan yang lebih lama akan meningkatkan kemungkinan pengguna untuk tetap

setia pada layanan tersebut. Selain itu, Dwivedi *et al.* (2020) juga menjelaskan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan secara berkelanjutan menjadi pendorong utama dalam adopsi dan retensi pengguna layanan keuangan digital. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepercayaan dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi Flip berperan penting dalam mempertahankan penggunaannya dalam jangka waktu tertentu

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Aplikasi Flip

Karakteristik responden berdasarkan alasan menggunakan aplikasi Flip dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Aplikasi Flip

Alasan	Jumlah	Persentase
Bebas biaya admin untuk transfer beda bank	97 orang	76,38%
Top up e-Wallet lebih mudah	3 orang	2,36%
Lebih efektif dan efisien	8 orang	6,30%
Dapat menghemat uang dalam segala transaksi	16 orang	12,60%
Pengoperasian aplikasi mudah	2 orang	1,57%
Keamanan lebih terjamin	1 orang	0,79%
Yang Lain	0 orang	0%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dapat dilihat dari tabel 3.5 di atas, bahwa berdasarkan alasan menggunakan aplikasi Flip yang paling dominan adalah “bebas biaya admin untuk transfer beda bank” dengan jumlah responden sebanyak 97 orang (76,38%). Tingginya persentase ini menandakan bahwa fitur utama Flip tersebut menjadi daya tarik utama bagi penggunaannya untuk memenuhi kebutuhan transaksi yang hemat biaya dan praktis, terutama bagi yang rutin melakukan transfer antarbank. Dwivedi *et al.* (2020), menyatakan bahwa faktor utama yang mendorong adopsi layanan keuangan digital adalah biaya transaksi yang rendah dan kemudahan akses. Pengguna cenderung memilih *platform* yang menawarkan efisiensi biaya serta memberikan nilai tambah yang lebih besar dibandingkan layanan konvensional. Selain itu, penelitian oleh Lee *et al.* (2021) menunjukkan bahwa pengurangan biaya transaksi dapat meningkatkan loyalitas pengguna, karena mereka merasa mendapatkan manfaat ekonomi yang signifikan dari penggunaan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, fitur bebas biaya admin dari aplikasi Flip menjadi salah satu faktor diferensiasi utama yang berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna aplikasi Flip dan membuat pengguna lebih memilih untuk tetap menggunakan aplikasi ini dalam waktu lama karena merasa mendapatkan manfaat yang menguntungkan.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur yang Sering digunakan pada Aplikasi Flip

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan fitur yang sering digunakan pada aplikasi Flip dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur yang Sering digunakan pada Aplikasi Flip

Fitur	Jumlah	Persentase
Transfer uang	102 orang	79,7%
Top up e-Wallet	10 orang	8,33%
Isi Pulsa	7 orang	5,83%
Bayar Listrik	4 orang	3,33%
Beli Paket data	4 orang	3,33%
Total	127 orang	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dilihat dari tabel 3.6 dapat diketahui bahwa berdasarkan fitur yang paling sering digunakan pada aplikasi Flip adalah fitur transfer uang dengan jumlah sebanyak 102 orang (80,31%). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan utama penggunanya adalah untuk kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari, seperti pembayaran, pengiriman dana, hingga transfer antarbank. Popularitas fitur transfer uang juga menandakan bahwa Flip menjadi salah satu solusi efisien bagi pengguna yang mencari layanan transfer yang cepat dan terintegrasi dengan berbagai bank. Menurut Kartajaya dan Setiawan (2021), kepercayaan dan pengalaman pengguna dalam suatu layanan digital sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka. Ketika suatu aplikasi dapat memberikan manfaat yang nyata dan efisiensi tinggi dalam transaksi keuangan, pengguna cenderung tetap menggunakannya dalam jangka panjang. Sebagai tambahan, Gomber *et al.* (2020) menjelaskan bahwa adopsi teknologi finansial (*fintech*) semakin meningkat karena kemampuannya dalam menghilangkan hambatan biaya transaksi, meningkatkan kenyamanan, serta memberikan aksesibilitas yang lebih luas kepada pengguna dari berbagai latar belakang ekonomi. Dalam konteks ini, fitur transfer uang gratis biaya admin yang ditawarkan Flip selaras dengan tren *fintech* yang mengutamakan efisiensi dan keterjangkauan bagi penggunanya. Hal ini memperkuat alasan mengapa fitur transfer menjadi fitur utama yang paling sering digunakan oleh pengguna Flip.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini diketahui jumlah responden (N) sebanyak 127 orang, sehingga derajat bebas $df = N - 2 = 125$, dan memiliki tingkat α sebesar 5%, maka $r_{tabel} = 0,1743$. Setiap item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > 0,1743$.

Adapun hasil uji validitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	N	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	C1	127	0,703	0,1743	Valid
	C2	127	0,757	0,1743	Valid
	C3	127	0,803	0,1743	Valid
	C4	127	0,741	0,1743	Valid

Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip	C5	127	0,544	0,1743	Valid
	A1	127	0,839	0,1743	Valid
	A2	127	0,855	0,1743	Valid
	A3	127	0,718	0,1743	Valid
	F1	127	0,815	0,1743	Valid
	F2	127	0,846	0,1743	Valid
	F3	127	0,767	0,1743	Valid
	F4	127	0,636	0,1743	Valid
	EoU1	127	0,731	0,1743	Valid
	EoU2	127	0,764	0,1743	Valid
	EoU3	127	0,806	0,1743	Valid
	EoU4	127	0,748	0,1743	Valid
	T1	127	0,864	0,1743	Valid
	T2	127	0,857	0,1743	Valid
	T3	127	0,802	0,1743	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3.7 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki signifikansi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1743). Artinya, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menetapkan kriteria bahwa instrumen dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal antarbutir pertanyaan dalam instrumen. Adapun hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	N	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Isi (<i>Content</i>)	127	0,758	Reliabel
Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	127	0,729	Reliabel
Bentuk (<i>Format</i>)	127	0,769	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	127	0,758	Reliabel
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	127	0,792	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 3.8 di atas dapat diketahui bahwa seluruh dimensi penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan reliabel. Dimensi Ketepatan Waktu / *Timeliness* (0,792) dan Dimensi Bentuk / *Format* (0,769) menunjukkan reliabilitas dengan nilai tertinggi, sementara Dimensi Ketepatan / *Accuracy* (0,729) memiliki nilai terendah namun tetap memenuhi batas minimum. Secara keseluruhan, instrumen ini dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian.

B. Analisis Rata-rata (Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip)

Penelitian ini mengukur variabel tunggal, yaitu kepuasan pengguna aplikasi Flip. Analisis rata-rata didasarkan pada frekuensi jawaban responden terhadap indikator dalam setiap dimensi teori yang digunakan. Skala yang dipakai adalah skala *Likert*. Adapun skala data tersebut sebagai berikut:

Tabel 3.9 Rentang Kelas

Skala	Rentang Kelas	Keterangan
1	1,00 – 1,79	Sangat tidak baik
2	1,80 – 2,59	Tidak baik
3	2,60 – 3,39	Netral
4	3,40 – 4,19	Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala data 1-5. Skala 1 menunjukkan bahwa 5 dimensi yang diteliti berdampak sangat tidak baik bagi kepuasan pengguna aplikasi Flip, sedangkan skala 5 menunjukkan bahwa 5 dimensi yang diteliti memiliki dampak yang sangat baik bagi kepuasan pengguna aplikasi Flip.

Pembahasan penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna aplikasi Flip. Pembahasan ini akan menginterpretasikan hasil penelitian dan menghubungkannya dengan teori yang relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip. Kuesioner penelitian ini disebarikan secara online kepada 127 konsumen yang berdomisili di DKI Jakarta melalui *Google Form*, dengan perantara media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Telegram*, dan *WhatsApp*. Berikut adalah deskripsi data variabel kuantitatif yang diperoleh:

Tabel 3.10 Deskripsi Variabel

Indikator	Pernyataan	Mean	Kategori
Con1	Konten aplikasi Flip sesuai dengan kebutuhan pengguna.	3,96	Baik
Con2	Konten aplikasi Flip cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan pengguna.	3,74	Baik
Con3	Konten aplikasi Flip bermanfaat bagi saya.	3,77	Baik
Con4	Kualitas konten yang diberikan sudah baik.	3,68	Baik
Con5	Konten yang disajikan sudah jelas.	3,50	Baik
Total Mean		3,73	Baik
Acc1	Aplikasi Flip menyajikan data yang akurat.	4,23	Sangat Baik
Acc2	Informasi yang diberikan (<i>output</i>) sesuai dengan apa yang diperintahkan (<i>input</i>).	4,11	Baik
Acc3	Informasi yang diberikan dapat dipercaya.	4,27	Sangat Baik
Total Mean		4,20	Sangat Baik
For1	Format tampilan aplikasi Flip sudah jelas.	3,52	Baik
For2	Format tata letak aplikasi Flip sudah baik.	3,70	Baik
For3	Format warna dan kombinasi warna pada aplikasi Flip yang diberikan sudah baik.	3,73	Baik
For4	Format yang disajikan menarik.	3,86	Baik

Total Mean		3,70	Baik
EoU1	Sistem aplikasi Flip mudah digunakan (<i>user friendly</i>).	3,76	Baik
EoU2	Terdapat petunjuk penggunaan sistem aplikasi Flip.	3,70	Baik
EoU3	Sistem aplikasi Flip memiliki tombol navigasi sesuai dengan kegunaannya.	3,77	Baik
EoU4	Sistem aplikasi Flip sangat mudah dipahami.	3,59	Baik
Total Mean		3,70	Baik
Tim1	Aplikasi Flip menyajikan data yang <i>up to date</i> .	4,14	Baik
Tim2	Aplikasi Flip mengolah segala transaksi dengan cepat dan tepat waktu.	4,16	Baik
Tim3	Aplikasi Flip memiliki ketanggapan keluhan dengan tepat waktu saat dibutuhkan.	4,10	Baik
Total Mean		4,13	Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu *Content* (CON), *Accuracy* (ACC), *Format* (FOR), *Ease of Use* (EoU), dan *Timeliness* (TIM). Berikut adalah hasil pembahasan untuk masing-masing dimensi:

a. Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi Isi (*Content*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Pada dimensi ini mencerminkan kualitas dan kelengkapan konten yang disediakan oleh aplikasi Flip. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, total *mean* sebesar 3,73 dengan kategori yang termasuk “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa konten yang disediakan oleh aplikasi Flip cukup lengkap, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar konten yang disajikan oleh aplikasi Flip menjadi semakin jelas dan lebih kaya informasi. Menurut Dwivedi *et al.* (2020), kualitas isi (*content*) suatu sistem digital berperan penting dalam membangun kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap aplikasi tersebut. Gomber *et al.* (2020) juga mengemukakan pendapat bahwa konten yang kaya informasi dalam layanan *fintech* dapat membantu penggunaannya dalam pengambilan keputusan keuangan yang lebih baik, sehingga meningkatkan tingkat adopsi dan loyalitas mereka terhadap *platform* yang digunakan. Selain hal tersebut, Kartajaya dan Setiawan (2021) menekankan bahwa dalam era *Marketing 5.0*, penyampaian informasi yang jelas dan berorientasi pada kebutuhan pengguna menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman digital yang positif. Dengan demikian, perbaikan pada isi (*content*) aplikasi Flip dapat lebih mengoptimalkan nilai tambah bagi pengguna, terutama dalam meningkatkan pemahaman mereka terhadap fitur dan layanan yang tersedia.

b. Dimensi Ketepatan (*Accuracy*)

Dimensi Ketepatan (*Accuracy*) ini mengukur tingkat keakuratan dan kepercayaan informasi yang diberikan oleh aplikasi Flip. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki rata-rata *mean* sebesar 4,20, yang masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Ini menandakan bahwa informasi yang diberikan oleh aplikasi Flip sangat akurat dan dapat dipercaya oleh penggunanya. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Flip sesuai dengan input yang mereka masukkan dan minim dari kesalahan. Dwivedi *et al.* (2020) menyatakan bahwa keakuratan informasi dalam sistem keuangan digital berperan penting dalam membangun kredibilitas dan kepercayaan pengguna. Sistem yang menyajikan data yang valid dan sesuai dengan ekspektasi pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong loyalitas terhadap layanan tersebut. Selain itu, Kartajaya dan Setiawan (2021) dalam konsep *Marketing 5.0* menjelaskan bahwa teknologi berbasis data harus mampu memberikan informasi yang akurat dan relevan bagi pengguna agar dapat meningkatkan kepercayaan mereka dalam penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, dengan nilai akurasi yang tinggi, Flip telah memenuhi salah satu aspek kunci dalam menciptakan pengalaman pengguna yang optimal di sektor *fintech*.

c. Dimensi Bentuk (*Format*)

Dimensi Bentuk (*Format*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dari sistem informasi atau sistem aplikasi sistem informasi tersebut. Dimensi ini mengevaluasi tampilan antarmuka aplikasi Flip dari segi tata letak dan kombinasi warna. Berdasarkan hasil analisis, rata-rata *mean* untuk dimensi ini adalah sebesar 3,70 dan dapat dikategorikan “Baik”. Ini menunjukkan bahwa tampilan Flip sudah cukup baik dan menarik, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk dapat ditingkatkan lagi demi pengalaman pengguna yang lebih optimal. Menurut Dwivedi *et al.* (2020), desain antarmuka dalam aplikasi keuangan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tampilan yang intuitif, harmonis, dan mudah dinavigasi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mengurangi tingkat kesalahan dalam penggunaan aplikasi. Selain hal tersebut, Gomber *et al.* (2020) menjelaskan bahwa tampilan visual yang baik harus mendukung fungsionalitas, sehingga pengguna dapat mengakses informasi dengan cepat tanpa merasa kesulitan. Dalam perspektif pemasaran digital, Kartajaya dan Setiawan (2021) berpendapat bahwa dalam era *Marketing 5.0*, pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi elemen kunci dalam membangun loyalitas pelanggan terhadap layanan digital. Oleh karena itu, Flip dapat mempertimbangkan peningkatan pada tata letak, penggunaan warna yang lebih kontras, dan desain navigasi yang lebih intuitif untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dan memperkuat daya saingnya di industri *fintech*.

d. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) biasanya untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dengan rata-rata *mean* sebesar 3,70, kategori yang diperoleh adalah “Baik”. Karena dimensi ini untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi, maka aplikasi Flip dapat dikatakan cukup mudah untuk digunakan bagi penggunanya, memiliki navigasi yang jelas, serta panduan yang memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistemnya. Meski demikian, perlu adanya peningkatan dalam panduan penggunaan aplikasi agar pengguna baru dapat lebih mudah memahami sistem kerja aplikasi Flip dengan lebih cepat.

Menurut Dwivedi *et al.* (2020), kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam adopsi layanan digital, terutama dalam sektor *fintech*. Aplikasi yang memiliki antarmuka sederhana, navigasi intuitif, serta respons cepat terhadap input pengguna akan lebih mudah diterima oleh masyarakat luas. Selain itu, Lee *et al.* (2021) menyatakan bahwa *user experience* (UX) yang baik dalam aplikasi keuangan digital harus mencakup desain yang mudah dipahami, minim hambatan teknis, serta adanya fitur panduan interaktif yang membantu pengguna dalam memahami sistem dengan lebih cepat.

e. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata *mean* dimensi ini adalah 4,13 dan dapat dikategorikan “Baik”. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Flip dapat mengolah transaksi dengan cepat dan menyajikan data yang selalu *up-to-date*, serta responsif terhadap keluhan pelanggan. Namun, beberapa pengguna masih mengeluhkan keterlambatan dalam pemrosesan transaksi pada jam sibuk, sehingga ini dapat menjadi salah satu aspek yang dapat ditinjau dan perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna semakin optimal. Menurut Gomber *et al.* (2020), kecepatan pemrosesan dalam layanan *fintech* sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Lee *et al.* (2021) juga menekankan bahwa layanan keuangan digital yang efisien harus mampu memberikan hasil transaksi secara *real time* agar kepercayaan pengguna tetap terjaga. Dengan demikian, Flip dapat meningkatkan sistemnya agar lebih stabil dan responsif, terutama saat volume transaksi sedang tinggi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip” ini, ditemukan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori “baik” hingga “sangat baik”. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur lima dimensi utama yang menentukan kepuasan pengguna, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan informasi (*accuracy*) menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna aplikasi Flip merasa bahwa informasi transaksi yang disediakan oleh aplikasi Flip sudah akurat dan dapat dipercaya. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan tampilan aplikasi (*format*) juga dinilai cukup baik, namun masih ada beberapa masukan terkait tata letak dan kombinasi warna yang perlu disempurnakan agar lebih *user friendly*. Meskipun sebagian besar transaksi berjalan dengan baik, masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan dalam pemrosesan transaksi, terutama pada saat jam-jam sedang sibuk.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Flip telah berhasil memenuhi ekspektasi penggunanya, terutama dalam hal efisiensi dan akurasi transaksi. Namun, terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti optimalisasi sistem pemrosesan transaksi serta peningkatan tampilan antarmuka guna meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Flip.

Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini mendukung model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai alat yang efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi *fintech*. Model EUCS

yang dijelaskan dalam penelitian Saputra & Kurniadi (2019) memiliki lima variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Kurniasih dan Pibriana (2021) yang menunjukkan bahwa variabel EUCS memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja *online* berbasis *mobile*. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat hasil temuan dari Sholihah dan Indriyanti (2022), yang menyatakan bahwa aspek *content* dan *accuracy* sangat berperan dalam membangun kepuasan pengguna aplikasi *mobile*. Pada penelitiannya, mereka menemukan bahwa semakin akurat dan lengkap informasi yang diberikan oleh suatu aplikasi, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Kemudian, hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian oleh Nawangsari *et al.* (2023) yang menguji kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile* dalam layanan kesehatan menggunakan metode EUCS. Mereka menemukan bahwa ketepatan waktu dalam penyediaan layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini relevan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana faktor dimensi *timeliness* masih perlu ditingkatkan untuk mengatasi keluhan terkait keterlambatan transaksi.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Nawangsari *et al.* (2023) yang menguji kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile* dalam layanan kesehatan menggunakan metode EUCS. Mereka menemukan bahwa ketepatan waktu dalam penyediaan layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini relevan dengan temuan dalam penelitian ini, di mana faktor *timeliness* masih perlu ditingkatkan untuk mengatasi keluhan terkait keterlambatan transaksi.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan teori kepuasan pengguna dalam layanan berbasis digital, khususnya di sektor *financial technology* (*fintech*). Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa keakuratan informasi dan kemudahan transaksi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi keuangan digital (Gomber *et al.*, 2020).

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 127 responden pengguna aplikasi Flip di wilayah DKI Jakarta, berikut merupakan implikasi praktis yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi, yang disusun berdasarkan lima dimensi EUCS:

- a. Dimensi Isi (*Content*), survei menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,73, termasuk dalam kategori “baik”. Namun, indikator “konten yang disajikan sudah jelas” mendapatkan skor paling rendah yaitu 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kebingungan dalam memahami informasi yang disediakan oleh aplikasi. Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk menyempurnakan kejelasan informasi layanan, menambahkan fitur penjelasan interaktif, serta memperbaiki struktur konten agar lebih mudah dipahami oleh seluruh segmen pengguna.
- b. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*), dari seluruh dimensi yang dianalisis pada penelitian ini, keakuratan memperoleh penilaian tertinggi dengan rata-rata 4,20. Salah satu indikator dalam dimensi ini, yaitu pernyataan “informasi yang diberikan dapat dipercaya”, mencatat angka penilaian sebesar 4,27, yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap keakuratan data dan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi Flip, khususnya dalam hal transaksi keuangan. Walaupun secara umum aspek ini sudah berjalan dengan baik, pengembang tetap disarankan untuk menjaga konsistensi kualitas informasi dan meningkatkan transparansi sistem, guna memastikan kepercayaan pengguna tetap terpelihara serta meminimalkan potensi terjadinya kesalahan teknis di kemudian hari.

- c. Dimensi Tampilan (*Format*), memperoleh rata-rata skor 3,70, dengan indikator “tampilan aplikasi sudah jelas” mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,52. Hasil ini, didukung oleh keluhan responden dalam ulasan yang menyebutkan tampilan aplikasi kurang menarik, menunjukkan bahwa aspek visual antarmuka masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk memperbarui desain UI/UX dengan memperhatikan estetika, responsivitas, dan keterbacaan, guna meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.
- d. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), mendapatkan nilai rata-rata 3,70, yang termasuk dalam kategori “baik”. Seluruh indikator dalam dimensi ini menunjukkan persepsi positif, seperti “sistem aplikasi mudah digunakan” (3,76) dan “tombol navigasi sesuai kegunaannya” (3,77). Namun, temuan menarik dari survei adalah hanya 1,57% responden yang menyebutkan “kemudahan penggunaan” sebagai alasan utama mereka menggunakan aplikasi Flip. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun Flip tergolong mudah digunakan, kemudahan tersebut belum sepenuhnya menjadi daya tarik utama. Oleh karena itu, pengembang disarankan untuk memperkuat aspek ini dengan menghadirkan fitur panduan yang lebih eksplisit, seperti onboarding tutorial, menu bantuan, atau navigasi berbasis ikon yang lebih intuitif agar pengalaman pengguna semakin optimal, terutama bagi pengguna baru.
- e. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*), memperoleh rata-rata nilai sebesar 4,13. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi cukup cepat dalam memproses transaksi. Namun, beberapa responden mengeluhkan proses transfer yang bisa memakan waktu 10–20 menit, khususnya pada jam sibuk. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan efisiensi sistem melalui optimalisasi server, sistem antrian transaksi, atau dengan menyediakan layanan cepat sebagai opsi berbayar.

Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan disesuaikan dengan keterbatasan yang ditemukan:

- a. Keterbatasan dalam cakupan wilayah penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah DKI Jakarta saja, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kepuasan pengguna aplikasi Flip di seluruh Indonesia. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih representatif. Studi oleh Aini *et al.* (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *fintech* dapat bervariasi berdasarkan faktor regional.

- b. Keterbatasan dalam jumlah responden

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini masih terbatas dengan jumlah 127 responden, hal ini dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian. Direkomendasikan untuk studi lebih lanjut dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat menggambarkan populasi pengguna Flip secara keseluruhan (Dwivedi *et al.*, 2020).

- c. Keterbatasan dalam variabel penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada lima dimensi EUCS tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti loyalitas pengguna atau keamanan transaksi. Disarankan untuk penelitian di masa mendatang dapat mengintegrasikan faktor lain yang relevan, seperti keamanan transaksi dan kepercayaan pengguna, sebagaimana yang dilakukan dalam penelitian Gomber *et al.* (2020).

- d. Keterbatasan dalam perbandingan dengan aplikasi *fintech* lain

Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Flip saja tanpa membandingkan dengan aplikasi *fintech* lain seperti DANA, OVO, LinkAja, dan sebagainya. Disarankan

untuk studi mendatang dapat menganalisis perbandingan antara aplikasi Flip dan aplikasi *fintech* lainnya untuk melihat faktor-faktor yang membuat pengguna lebih memilih satu aplikasi dibandingkan aplikasi yang lainnya. Penelitian oleh Aini *et al.* (2023) menyebutkan bahwa preferensi pengguna terhadap suatu aplikasi *fintech* dapat dipengaruhi oleh biaya transaksi, kecepatan layanan, dan fitur tambahan yang tersedia.

e. Keterbatasan dalam metode pengumpulan data

Pengumpulan data hanya dilakukan melalui kuesioner *daring* tanpa wawancara mendalam dengan pengguna. Direkomendasikan agar penelitian berikutnya dapat mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna (Lee *et al.*, 2021).

Dengan adanya rekomendasi ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperdalam analisis mengenai kepuasan pengguna aplikasi Flip dan memberikan wawasan yang lebih luas terkait pengembangan layanan *financial technology* (*fintech*) di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, H., & Park, E. (2023). *Motivations for user satisfaction of mobile fitness applications: An analysis of user experience based on online review comments. Humanities And Social Sciences Communications*, 1-7.
- Aini *et al.* (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. Jurnal Sistem Cerdas*, 65-76.
- Budi Prasetyo *et al.* (2023). *Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan, Promosi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Flip Pelanggan Aplikasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Prosiding Konferensi Internasional (JICP)*, 1-15.
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). UMJ*, 34-42.
- Dewi, R. (2021). *Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bina Buana Semesta. Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 19-25.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., & Baabdullah, A. (2020). *Adoption of digital payment systems: A systematic literature review and empirical research framework. Journal of Business Research*, 117, 243-257
- Dwy, R., & Rahman, D. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 19-26.
- Exreana, M., Tamengkel, L. F., & Aneke Y, P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. Productivity*, 511-517.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2020). *On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220-265.
- Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
- Lee, J., Kim, H., & Lee, W. (2021). *Understanding user satisfaction and loyalty in digital payment services: The role of perceived value and trust. Journal of Financial Technology*, 10(3), 45-62.
- Lilis, D., & Fitriyani. (2022). *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EuCs). Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ARS University*, 34-42.
- Nalis, K., Diqy, F., & Dwi, N. (2024). *Analisis Penerimaan Aplikasi Flip Menggunakan Model Unified of Acceptance and Use of Technology. MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 685-693.

- Nawangsari et al. (2023). *Testing and Analysis User Satisfaction of Salute Bidan Application Using End-User Computing Satisfaction. Journal Of System and Management Sciences*, 457-469.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End- User Computing Satisfaction (EUCS)*. JTSL, 22-37.
- Primadi et al. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1-12.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 19-26.
- Rahayu et al. (2022). *Implementasi Metode K-Nearest Neighbor (K-NN) untuk Analisis Sentimen Kepuasan Pengguna Aplikasi Teknologi Finansial FLIP*. *Jurnal Pendidikan Informatika*, 98-106.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Journal Ecodemica*, 312-318.
- Sanaky et al. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah*. *Jurnal Simetrik*, 432-439.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs*. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 58-66.
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 104-113.
- Setyadi, R., & Baqi, M. H. (2021). *Analysis Of The Use Of The Bebunge Application Using End-User Computing Satisfaction Model*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 83-87.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2020). *Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen*. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 51-58.
- Sukma, B. C., & Murwanto, H. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 300-309.
- Yunkai Zhai et al. (2022). *Sebuah Studi Kepuasan Pengguna Aplikasi Medis Seluler Yang Menggabungkan Analisis Tema dan Tinjauan Kecenderungan Sentimen*. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat*, 1-19.