

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA BANK DIGITAL PADA MAHASISWA: PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA DAN AKSEBILITAS LAYANAN

Cornelius Adrian Putra, Chrisella Natasia Tanujaya,
Desva Selvi Anggraini, Deswita Anggraini, Ryan Putra Laksana
Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul
Jalan Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kebun Jeruk, Jakarta Barat
andrianandrian761@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Di era digital saat ini, penggunaan bank digital semakin populer, terutama di kalangan mahasiswa sebagai generasi yang melek teknologi. Namun, meskipun bank digital menawarkan berbagai kemudahan, masih terdapat beberapa masalah yang menghambat adopsi dan kepuasan pengguna, terutama terkait dengan keamanan data, kurangnya literasi keuangan digital, dan tantangan dalam hal aksesibilitas aplikasi bank digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bank digital, dengan fokus pada faktor kemudahan penggunaan dan aksesibilitas. Menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini menganalisis lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data dikumpulkan melalui kuesioner online terhadap 134 responden mahasiswa dan dianalisis menggunakan *software* SPSS. Hasil variabel ketepatan waktu notifikasi transaksi yang berpengaruh dan kemudahan penggunaan memperoleh rata-rata skor yang tinggi. Temuan ini memberikan wawasan bagi pengembang layanan bank digital untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan layanan perbankan digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Kata kunci : Bank Digital, Kepuasan Pengguna, Kemudahan Penggunaan, Aksesibilitas

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan transformasi digital telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi layanan perbankan, yang dikenal dengan istilah bank digital, merupakan salah satu bentuk inovasi yang semakin berkembang pesat, baik di tingkat global maupun di Indonesia. Bank digital menawarkan berbagai keunggulan, seperti proses transaksi tanpa harus ke ATM atau bank terdekat, pembukaan rekening yang sangat cepat, tabungan yang disertai bunga harian, serta biaya administrasi yang jauh lebih rendah dibandingkan bank konvensional umumnya. Di Indonesia, penetrasi digital dalam sektor perbankan mengalami lonjakan yang sangat signifikan, terutama selama pandemi Covid-19. Dari hanya 10,9% pada tahun 2010, angka ini melonjak menjadi 53,7% pada tahun 2020, menunjukkan bahwa sektor perbankan semakin mengadopsi teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih mengutamakan kenyamanan dan efisiensi[1].

Fenomena ini semakin relevan di kalangan mahasiswa, yang dikenal sebagai generasi yang kritis dan melek teknologi. Mahasiswa merupakan salah satu kelompok pengguna yang paling potensial dalam adopsi bank digital. Hal ini tidak terlepas dari karakteristik mahasiswa yang umumnya kritis, adaptif terhadap teknologi, serta memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan dan efisiensi dalam layanan keuangan. Kemampuan mahasiswa untuk mengakses berbagai informasi serta kebiasaan menggunakan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari menjadi

pendorong penting dalam adopsi layanan perbankan berbasis teknologi ini [2].

Namun demikian, adopsi bank digital oleh mahasiswa tidak lepas dari berbagai tantangan. Di antaranya adalah kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, kurangnya literasi keuangan digital, serta hambatan akses terhadap perangkat dan jaringan internet yang stabil. Hal-hal ini menjadi penghambat dalam memaksimalkan potensi penggunaan bank digital, khususnya di kalangan pengguna muda yang seharusnya menjadi pionir dalam transformasi keuangan digital [3].

Penelitian ini penting dilakukan karena mayoritas studi sebelumnya lebih menekankan pada aspek penerimaan teknologi (UTAUT) atau performa sistem dari sisi teknis dan organisasi (PIECES), sementara aspek kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi bank digital belum banyak diteliti secara mendalam. Padahal, kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan digital, terutama dalam industri perbankan yang semakin kompetitif.

Dengan menggunakan model EUCS, penelitian ini berfokus pada pengalaman nyata pengguna akhir, mencakup dimensi seperti konten informasi, akurasi data, kemudahan penggunaan, format tampilan, dan ketepatan waktu. Model ini dianggap lebih relevan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan sehari-hari.

Selain itu, penggunaan EUCS dalam konteks bank digital di Indonesia masih relatif jarang, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sebagai pembaruan pendekatan evaluasi,

sekaligus masukan praktis bagi pengembang layanan perbankan digital agar lebih berorientasi pada kepuasan pengguna [4].

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doni Marlius (jurnal: *Use of Digital Banking in Improving Services at Banks* (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan pada Bank)), dijelaskan bahwa penerapan digital banking di Indonesia telah mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan serta loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital banking, seperti internet banking dan aplikasi *mobile banking*, telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI). Hal ini mengindikasikan bahwa bank-bank di Indonesia telah berhasil mengadopsi sistem digital guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara signifikan.

Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa keberhasilan penerapan digital banking sangat bergantung pada beberapa faktor penting, di antaranya adalah kemudahan akses, keamanan sistem, serta kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan tantangan yang dihadapi oleh bank digital masa kini, termasuk perlindungan data, stabilitas sistem, dan inklusi keuangan.

Berdasarkan temuan tersebut, maka pada bagian ini akan dibahas lebih lanjut mengenai konsep bank digital, kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan perbankan digital, serta model pengukuran kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

2.1 Bank Digital

Bank digital merujuk pada lembaga keuangan yang menyediakan layanan perbankan melalui platform digital tanpa memerlukan kehadiran fisik cabang. Dalam konteks digitalisasi, kita melihat jenis saluran yang berbeda, yaitu saluran digital. Saluran ini berbasis pada teknologi internet dan merupakan cabang bank daring. Bahkan, saluran komunikasi digital dapat menjadi platform terpadu untuk semua cara komunikasi lainnya: seluler (melalui internet) dan fisik (di fasilitas perbankan). Inilah esensi transformasi bank kualitatif, munculnya bank digital masa depan. Bank harus beralih dari saluran layanan nasabah ke teknologi digital. *Call centers*, *online banking*, *mobile banking* dalam paradigma teknologi baru akan menjadi elemen dunia digital [5]. Di Indonesia, kemunculan bank digital semakin pesat seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan penetrasi internet yang tinggi. Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan berpendapat yaitu perkembangan teknologi dan transformasi digital disektor perbankan merupakan sebuah tuntutan untuk akselerasi digital yang dipengaruhi oleh adanya perubahan ekspektasi

publik terhadap layanan keuangan yang efisien, aman, cepat serta dapat dilakukan dimana saja [6].

Bank digital juga memberikan akses yang lebih luas kepada nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile. Bank digital yang populer di masyarakat Indonesia yaitu Allo Bank, Bank Jago, Blu, NeoBank, Seabank dan masih banyak lagi. Bank-bank digital ini berlomba-lomba menarik pengguna dengan berbagai fitur unggulan. Namun, tantangan utama yang dihadapi oleh bank digital adalah masalah keamanan data, stabilitas sistem, dan inklusi keuangan. Aplikasi keuangan seperti bank digital menangani data sensitif, termasuk detail pribadi, informasi perbankan, dan riwayat transaksi, yang menjadikannya target utama serangan siber. Seiring meningkatnya masalah privasi, pengguna dan regulator semakin menganalisis cara aplikasi ini mengelola data dalam berbagai konteks hukum. Bahkan tanpa intervensi eksternal atau pelanggaran data, perlindungan data merupakan masalah yang semakin penting, terutama dalam industri keuangan [7].

2.2 Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna Bank Digital

Mahasiswa merupakan kelompok pengguna yang sangat aktif dalam memanfaatkan teknologi, termasuk layanan perbankan digital. Generasi milenial dan Z, yang menjadi mayoritas di kalangan mahasiswa, sangat terbiasa dengan teknologi digital dan mengharapkan kemudahan serta kecepatan dalam berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk dalam urusan perbankan.

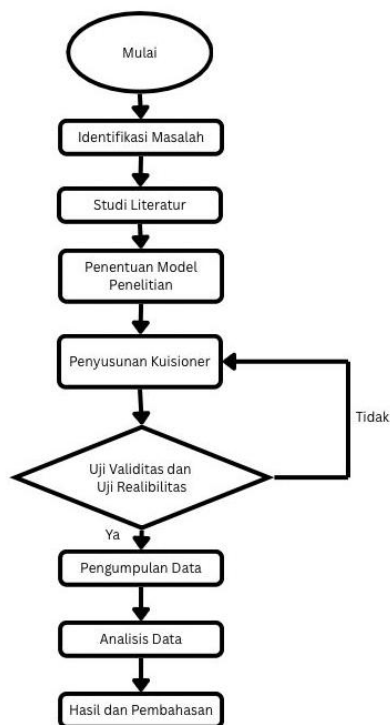
Penerapan domain ini pada manajemen operasional bank bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai kepuasan dan kepercayaan bisnis melalui penyediaan layanan fitur teknologi informasi, juga memperkecil dampak terjadinya gangguan layanan terhadap aktivitas bisnis sehari-hari [8]. Fitur-fitur inovatif yang ditawarkan oleh bank digital, seperti sistem pembayaran instan, tabungan, dan investasi digital banyak menarik minat terutama mahasiswa. Namun, faktor keamanan dan keandalan sistem tetap menjadi perhatian utama. Salah satu kekhawatiran utama adalah keamanan data nasabah dan risiko peretasan yang meningkat dengan adanya transaksi online [9]. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pengalaman dan kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi bank digital, mengingat peran mereka yang sangat besar dalam adopsi teknologi perbankan di Indonesia.

2.3 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi dengan membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas informasi yang mereka peroleh [10]. Model ini mencakup beberapa dimensi penting yang memengaruhi kepuasan

pengguna, yaitu performa sistem, kualitas informasi yang disediakan, kemudahan akses, dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks bank digital, EUCS digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi perbankan digital dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan aksesibilitas adalah dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi bank digital. Oleh karena itu, untuk meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna, bank digital perlu memastikan bahwa aplikasi yang mereka tawarkan mudah digunakan, informatif, dan dapat diakses dengan cepat dan aman.

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terutama Mahasiswa terhadap aplikasi Bank Digital dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif.

Analisis variabel mencakup *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data yang digunakan berasal dari data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring dengan menggunakan Google Form. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Rangkaian penelitian dirancang untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan proses penelitian, dan tahapan-tahapan dalam alur tersebut ditampilkan pada gambar x.

3.1. Metode Pengumpulan Data

Mengingat keterbatasan waktu, sumber daya, dan untuk efisiensi, penelitian ini tidak menggunakan seluruh populasi (sensus), melainkan mengambil sampel yang dapat mewakili populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan populasi sebesar 200, kemudian dilanjutkan dengan penentuan ukuran sampel minimum untuk penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Margin Kesalahan (Tingkat Toleransi Kesalahan)

Parameter dalam penelitian ini yaitu populasi (N) dengan jumlah 200 mahasiswa dan margin kesalahan atau *margin of errors* (e) di 5% atau 0,05.

$$n = \frac{200}{1 + 200 \times (0,05)^2}$$

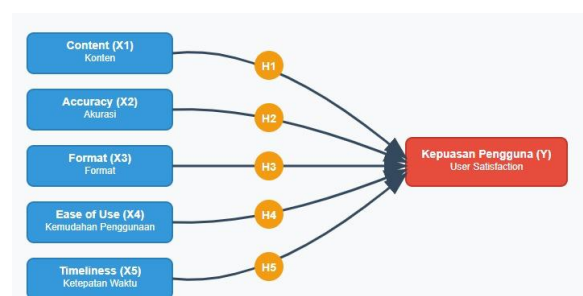
$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$n \approx 133,33$$

Hasil perhitungan slovin mendapatkan hasil 133,33 yang kemudian di bulatkan menjadi 134. Maka, dengan menggunakan rumus slovin total sampel minimum yang diperoleh adalah 134 sampel.

3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan asumsi sementara penulis dalam menemukan solusi penelitian yang harus diuji kebenaran datanya. Dalam penelitian ada 5 variabel yang menjadi tolak ukur dalam mengevaluasi kepuasan mahasiswa dalam bank digital yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa pertanyaan tertutup dan terbuka. Indikator penelitian yang digunakan berjumlah 12 mengenai tingkat kepuasan user berdasarkan variabel - variabel dalam EUCS.

Tabel 1. Tabel Instrumen Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
(Content & Accuracy) X1	Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna X1.1	Aplikasi memberikan informasi (transaksi atau layanan) yang sesuai dengan kebutuhan saya.
	Kecukupan dan kelengkapan informasi X1.2	Semua riwayat transaksi tersimpan dengan benar di aplikasi.
(Format) X2	Desain antarmuka aplikasi X2.1	Tampilan aplikasi bank digital menarik dan nyaman dilihat.
(Ease Of Use) X3	Kepuasan terhadap manfaat dan kenyamanan aplikasi X3.1	Aplikasi sudah sesuai harapan dalam membantu saya mengelola keuangan sehari-hari.
	Niat melanjutkan penggunaan x3.2	Saya merasa nyaman dan berencana terus menggunakan aplikasi bank digital ini ke depannya.
	Ketepatan waktu notifikasi X3.3	Notifikasi transaksi diterima secara cepat dan tepat waktu.
	Kecepatan dalam transaksi X3.4	Penggunaan aplikasi tidak pernah menghambat waktu ketika harus melakukan transaksi secara mendadak.
(Timelines) Y1	Responsivitas saat terjadi masalah teknis Y1.1	Customer service aplikasi memberikan respon cepat dan tepat saat terjadi kendala teknis.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert [11]. Skala Likert digunakan untuk menentukan sikap user dengan memberikan pilihan sangat tidak setuju sampai sangat setuju (1- 5). Pada tingkat pengujian ini responden hanya diperbolehkan untuk memilih satu dari lima opsi yang tersedia.

Tabel 2. Tabel Skor Skala Likert

Keterangan	Skala
STS	1
TS	2
N	3
S	4
SS	5

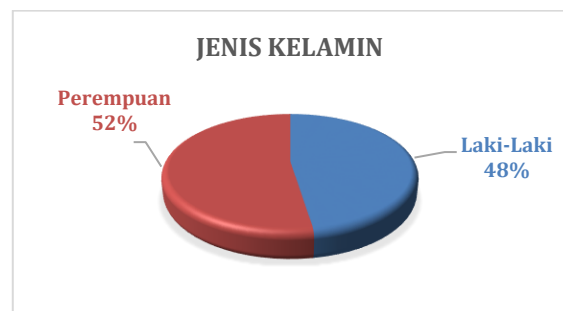
Penulis juga menggunakan pertanyaan terbuka untuk mengetahui tanggapan dan pengalaman responden terhadap bank digital yang digunakan. Pertanyaan terbuka yang ditanyakan dalam penelitian sebagai berikut:

- Apa tanggapan anda terkait kecepatan dan responsivitas aplikasi, terutama saat melakukan transaksi penting?
- Apa tanggapan anda terkait kecepatan dan responsivitas aplikasi, terutama saat melakukan transaksi penting?

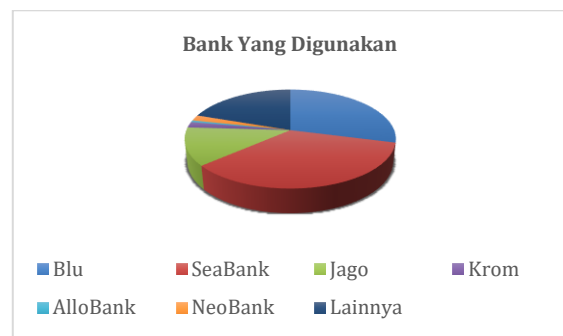
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Responden berada produktif dan melek digital yaitu Mahasiswa dari berbagai Universitas yang ada di Tangerang. Kelompok usia ini sejalan dengan data tingkat studi, di mana mayoritas merupakan mahasiswa aktif. Karakteristik ini sangat relevan karena menunjukkan bahwa responden adalah generasi *digital native* yang tumbuh bersama teknologi. Mereka cenderung memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan digital yang instan, mudah, dan efisien, sehingga menjadikan mereka subjek yang ideal untuk mengevaluasi platform bank digital.



Gambar 2. Persentase Pengguna berdasarkan Gender



Gambar 3. Persentase Bank Digital yang Digunakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, mayoritas perempuan lebih besar daripada laki – laki dalam menggunakan layanan bank digital. Hasil ini hampir seimbang untuk menunjukkan bahwa pengguna lebih banyak menggunakan Seabank dan Blu, sementara Sebagian kecil responden menggunakan bank lainnya. Hal ini menjelaskan preferensi *user* terhadap kemudahan dan kebutuhan pengguna bank digital.

4.2. Uji Anova

Tabel 3. Tabel Uji Anova

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51,833	7	7,405	15,375	<.001 ^b
	Residual	74,167	154	0,482		
	Total	126,000	161			
a. Dependent Variable: Y1.1						
b. Predictors: (Constant), X3.4, X2.1, X3.2, X3.3, X1.2, X3.1, X1.1						

Tabel diatas menunjukkan hasil analisis varians untuk model regresi dengan variabel dependen Y1.1. Berdasarkan hasil uji ini, terdapat dua sumber variasi, yaitu regresi dan residu. Jumlah kuadrat untuk regresi adalah 51,833 dengan derajat kebebasan (df) sebanyak 7, sedangkan untuk residu jumlah kuadratnya adalah 74,167 dengan df sebanyak 154. F-hitung sebesar 15,375 dengan nilai signifikansi (p-value) yang lebih kecil dari 0,001 menunjukkan bahwa model regresi secara signifikan mempengaruhi variabel dependen Y1.1, yang berarti model regresi yang digunakan dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel independen yang ada.

4.3. Uji Validitas

Tabel 4. Tabel Uji Validitas

Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
X1.1	0,803	0,154	Valid
X1.2	0,786	0,154	Valid
X2.1	0,708	0,154	Valid
X3.1	0,819	0,154	Valid
X3.2	0,769	0,154	Valid
X3.3	0,753	0,154	Valid
X3.4	0,713	0,154	Valid
X4.1	0,704	0,154	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen yang dilakukan terhadap 8 item pernyataan, seluruh item dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi hitung (r-hitung) untuk setiap item yang secara konsisten lebih besar dari nilai r-tabel pada tingkat signifikansi yang digunakan, yaitu 0.154 (r-hitung > 0.154). Dengan nilai r-hitung terendah 0.704 dan tertinggi 0.819, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor totalnya, sehingga layak dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam analisis data selanjutnya.

4.4. Uji Realibilitas

Tabel 5. Tabel Reabilitas

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Item
0.892	8

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, nilai yang diperoleh adalah 0,892 dengan jumlah item sebanyak 8 butir pernyataan. Nilai yang ditunjukkan menjelaskan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan dikategorikan reliabel. Dimana setiap item dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis selanjutnya agar memenuhi standar reliabilitas yang baik.

4.5. Analisis Descriptive

Tabel 6. Tabel Analisis *Descriptive*

Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	162	1	5	4.23	0.829
X1.2	162	1	5	4.30	0.864
X2.1	162	1	5	4.12	0.880
X3.4	162	1	5	3.77	1.025
X4.1	162	1	5	3.89	0.885
X3.3	162	2	5	4.14	0.877
X3.1	162	2	5	4.01	0.870
X3.2	162	1	5	4.11	0.952

Tabel deskriptif yang ditampilkan menunjukkan statistik dasar untuk beberapa variabel (X1.1, X1.2, X2.1, X3.4, X4.1, X3.3, X3.2) berdasarkan 162 sampel. Setiap variabel memiliki nilai minimum dan maksimum antara 1 hingga 5, yang menunjukkan skala pengukuran yang digunakan. Rata-rata (mean) untuk variabel X1.1 adalah 4.23, X1.2 adalah 4.30, X2.1 adalah 4.12, X3.4 adalah 3.77, X4.1 adalah 3.89, X3.3 adalah 4.14, dan X3.2 adalah 4.11. Standar deviasi menunjukkan sebaran data sekitar nilai rata-rata; variabel dengan standar deviasi lebih besar menunjukkan variasi yang lebih tinggi. Misalnya, X3.4 memiliki standar deviasi 1.025, yang menunjukkan variasi data yang lebih besar dibandingkan dengan X1.1 yang hanya memiliki standar deviasi 0.829.

4.6. Koefisien Model Regresi

Tabel 7. Tabel Koefisien Model Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,595	0,336		1,772	0,078
	X1.1	-0,105	0,116	-0,098	-0,902	0,369
	X1.2	0,123	0,106	0,121	1,167	0,245
	X2.1	0,224	0,079	0,223	2,850	0,005
	X3.1	0,052	0,100	0,052	0,522	0,602
	X3.2	0,162	0,083	0,174	1,961	0,052
	X3.3	0,310	0,087	0,307	3,582	0,000
	X3.4	0,032	0,069	0,037	0,468	0,641

a. Dependent Variable: Y1.1

Tabel koefisien menunjukkan hasil analisis regresi untuk variabel dependen Y1.1, dengan masing-masing variabel independen yang dianalisis. Kolom "*Unstandardized Coefficients*" menunjukkan nilai koefisien B untuk setiap variabel, yang menggambarkan perubahan rata-rata pada Y1.1 untuk setiap satu unit perubahan pada variabel independen. Kolom "*Standardized Coefficients*" menunjukkan nilai Beta yang mengindikasikan kontribusi relatif dari masing-masing variabel dalam model regresi. Dari hasil ini, variabel X3.3 memiliki pengaruh signifikan

terhadap Y1.1 dengan nilai p-value sebesar 0,000, sedangkan variabel lainnya seperti X1.1, X1.2, dan X3.2 tidak menunjukkan pengaruh signifikan (p-value lebih besar dari 0,05). Nilai t menunjukkan bahwa X3.3 adalah variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap Y1.1 berdasarkan statistik uji t.

4.7. Uji Normalitas

Tabel 8. Tabel Uji Normalitas

			Unstandardized Residual
N			162
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0337635
	Std. Deviation		0,83318226
Most Extreme Differences	Absolute		0,064
	Positive		0,064
	Negative		-0,055
Test Statistic			0,064
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			0,098
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		0,102
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,094
		Upper Bound	0,110

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1573343031.

Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* yang ditunjukkan pada gambar tersebut digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan mengikuti distribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas yang ditampilkan, dapat dilihat beberapa informasi penting:

- Jumlah Sampel (N): Terdapat 162 sampel dalam uji ini.
- Normal Parameter: Dalam hal ini, rata-rata (mean) dari residual yang tidak terstandarisasi adalah 0,0337635, dengan deviasi standar 0,83318226.
- Most Extreme Differences* (Perbedaan Ekstrem Terbesar): Nilai perbedaan terbesar yang ditemukan pada data adalah 0,064 untuk perbedaan positif dan -0,055 untuk perbedaan negatif.
- Test Statistic*: Nilai statistik uji Kolmogorov-Smirnov yang dihitung adalah 0,064. Ini menunjukkan seberapa besar deviasi antara distribusi data dan distribusi normal yang diharapkan.
- Asymptotic Significance (2-tailed)*: Nilai signifikansi uji (p-value) sebesar 0,098. Karena p-value lebih besar dari 0,05, ini menunjukkan bahwa data tidak cukup bukti untuk menolak hipotesis nol, yaitu data dapat dianggap mengikuti distribusi normal.
- Monte Carlo Significance (2-tailed)*: Uji ini juga menggunakan metode *Monte Carlo* dengan hasil

p-value 0,102 yang lebih besar dari 0,05, memperkuat kesimpulan bahwa data mengikuti distribusi normal.

- Confidence Interval* (Interval Kepercayaan): Interval kepercayaan 99% untuk statistik uji menunjukkan batas bawah 0,094 dan batas atas 0,110, yang juga mencakup nilai 0,064, mengindikasikan bahwa hasil uji tetap valid dalam rentang tersebut.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dapat diasumsikan mengikuti distribusi normal karena nilai p-value yang lebih besar dari 0,05 pada kedua uji yang digunakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan layanan bank digital berada pada kategori cukup tinggi, terutama pada aspek ketepatan waktu notifikasi transaksi dan tampilan antarmuka aplikasi yang dinilai menarik serta mudah dipahami. Kedua aspek tersebut terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lain seperti kelengkapan informasi, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan transaksi meskipun memperoleh penilaian positif, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa kenyamanan visual dan kecepatan sistem merupakan faktor yang paling menentukan dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bank digital. Berdasarkan hal tersebut, pihak penyedia layanan bank digital disarankan untuk terus mengoptimalkan kinerja aplikasi, khususnya dalam hal kecepatan respons dan desain antarmuka yang *user-friendly*. Selain itu, aspek keamanan dan edukasi mengenai perlindungan data pribadi juga perlu menjadi perhatian utama agar pengguna merasa lebih aman dan percaya saat bertransaksi. Pelibatan pengguna dalam pengembangan fitur dan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan menjadi langkah penting untuk menjaga relevansi dan kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mediyanti Pramana and E. Suryani, "ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTSI DIGITAL BANKING DI INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2," 2024. doi: <https://doi.org/10.36080/idealis.v7i1.3114>.
- [2] Y. N. Irsan, M. C. Utami, and E. Fetrina, "Analisis Niat Adopsi Aplikasi Bank Digital menggunakan UTAUT dan DeLone & McLean," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 7, no. 2, pp. 342–348, Apr. 2025, doi: 10.47233/jteksis.v7i2.1938.
- [3] Susi Febiola, Dila Seltika Canta, and Elvin Leander Hadisaputro, "Evaluasi Tingkat

- Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi DG Bankaltimtara Menggunakan Pieces Framework,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 1, p. 159, Feb. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i1.3846.
- [4] M. Jannah, Y. Wicaksono, A. Ratnasari, and E. Setiawan, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BANTULPEDIA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” 2025. doi: <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.40802>.
- [5] L. Anatolyevna Petrova, T. Evgenievna Kuznetsova, S. Anatolyevna Eremina, and O. Anatolyevich Kalachev, “Digital Bank of the Future,” 2020. doi: <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200423.013>.
- [6] R. I. T. Linggadjaya, B. Sitio, and P. Situmorang, “Transformasi Digital Pt Bank Jago Tbk dari Bank Konvensional menjadi Bank Digital,” *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, vol. 3, no. 1, pp. 9–22, Feb. 2022, doi: 10.52238/ideb.v3i1.76.
- [7] O. Haggag, A. Pedace, S. Pan, and J. Grundy, “An analysis of privacy regulations and user concerns of finance mobile applications,” *Inf Softw Technol*, vol. 184, Aug. 2025, doi: 10.1016/j.infsof.2025.107756.
- [8] A. Rosano and V. Islami, “Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang,” *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 4, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i4.12990.
- [9] M. Rizieq, “Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket,” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, vol. 5, no. 2, pp. 76–89, Dec. 2024, doi: 10.37058/banku.v5i2.13217.
- [10] C. P. Trisya, T. K. Ahsyar, S. Syaifullah, and M. Fronita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Importance Performance Analysis,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, vol. 7, no. 3, pp. 951–962, Jul. 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.40802.
- [11] S. Bahtiar and M. Ansori, “ANALISIS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI KABUPATEN JEPARA,” 2024, doi: <https://doi.org/10.61136/g4wayd05>