EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (STUDI KASUS JABODETABEK)

Devi Rahmawati, Riya Widayanti
Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul
Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Jakarta Barat, Indonesia
devirhmwt12@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi digital perbankan kini menjadi salah satu layanan penting yang digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari. SeaBank sebagai salah satu penyedia layanan mobile banking perlu memastikan kualitas aplikasinya agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Namun, masih ditemukan keluhan terkait kecepatan sistem dan tampilan informasi yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang terdiri dari lima dimensi: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 105 responden yang merupakan pengguna aktif SeaBank dalam tiga bulan terakhir. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi Ease of Use memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sementara dimensi Timeliness menjadi yang terendah. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan performa aplikasi SeaBank ke depannya.

Kata kunci : *Aplikasi Perbankan Digital; End User Computing Satisfaction (EUCS); Kepuasan Pengguna; SeaBank; SEM-PLS*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor industri untuk bertransformasi secara digital, tidak terkecuali dalam industri perbankan. Bank konvensional kini mulai mengadopsi layanan berbasis digital guna menjawab kebutuhan masyarakat akan akses perbankan yang cepat, efisien, dan fleksibel [1]. Transformasi digital bukan lagi sekedar kata-kata atau ide, namun sebuah kenyataan yang harus diadopsi oleh dunia usaha agar tetap relevan dan efektif [2]. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah hadirnya bank digital yang sepenuhnya beroperasi melalui aplikasi mobile. Bank digital memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan berbagai transaksi finansial tanpa perlu datang ke kantor cabang, sehingga efisiensi waktu dan kenyamanan pengguna menjadi nilai utama [3].

SeaBank, sebagai bagian dari ekosistem Sea Group, merupakan salah satu bank digital yang sedang berkembang pesat di Indonesia[4]. Didukung oleh perusahaan besar seperti Shopee dan Garena, SeaBank mencatat peningkatan signifikan dari sisi jumlah pengguna maupun aset [5]. Aplikasi SeaBank telah diunduh lebih dari 10 juta kali melalui Google Play Store, menandakan tingginya antusiasme masyarakat terhadap layanan perbankan digital ini. Namun, peningkatan jumlah pengguna tidak serta merta mencerminkan keberhasilan aplikasi jika tidak diiringi dengan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Meskipun secara umum aplikasi SeaBank banyak digunakan, masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna, seperti lambatnya respon aplikasi, kendala teknis dalam transaksi, hingga informasi yang kurang jelas pada beberapa fitur. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna guna mengetahui sejauh mana aplikasi SeaBank mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya[6]. Evaluasi ini juga berperan penting sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem, peningkatan fitur, dan perbaikan layanan.

Penelitian ini menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) [7]. EUCS merupakan model yang banyak digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi berbasis lima dimensi utama, yaitu: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness [8]. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai dimensi mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SeaBank, serta aspek mana yang perlu ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembang aplikasi dalam menyempurnakan kualitas layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif terhadap layanan atau sistem yang digunakan, yang dibandingkan dengan harapan awal pengguna. Menurut Husni, kepuasan pengguna adalah

hasil penilaian terhadap sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam konteks aplikasi digital seperti SeaBank, kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas dan kenyamanan penggunaan aplikasi.

2.2. Bank Digital

Menurut Patrick Johnson bank digital adalah bentuk evolusi dari sistem perbankan tradisional yang seluruh layanannya disediakan melalui platform digital, tanpa interaksi fisik dengan nasabah. Melalui digitalisasi, bank dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi pengguna. SeaBank sebagai salah satu bank digital di Indonesia menawarkan layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi finansial secara cepat dan mudah.

2.3. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh sebagai instrumen pengukuran untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. EUCS terdiri dari lima dimensi utama: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Menurut Sugandi & Halim, model ini mampu menangkap persepsi pengguna berdasarkan pengalaman langsung mereka saat menggunakan sistem berbasis komputer atau aplikasi.

2.4. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)

Menurut Fernanda PLS-SEM adalah pendekatan analisis statistik berbasis varians yang digunakan untuk menguji hubungan kompleks antar variabel laten dalam satu model struktural. Metode ini cocok untuk data non-normal dan jumlah sampel kecil, serta efektif dalam menguji model teoritis dan prediktif.

2.5. SmartPLS

SmartPLS adalah perangkat lunak yang dirancang untuk menjalankan analisis PLS-SEM secara visual dan interaktif. Menurut Wuisan dengan software ini, peneliti dapat mengevaluasi model pengukuran (outer model) maupun model struktural (inner model), serta menilai pengaruh antar variabel dalam penelitian.

2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil
Nurhalisa Sakir, Joy Nashar Utama Jaya, Nuorma Wahyuni (2022)	Penerapan Metode Pieces Framework Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan	Pieces Framework	Rata-rata kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berada pada kategori "puas", dengan nilai rata-rata sebesar 4,31.
Fatimah Az Zahra, Reza Ade Putra (2022)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati)	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap aplikasi BRImo, di mana seluruh variabel EUCS memperoleh nilai di atas 4.
Savitri Umar, Ahmad Fitriansyah, Harun Ar-Rasyid (2023)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Bangking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Tingkat kepuasan pengguna berada pada nilai rata-rata sebesar 4,20 (puas). Variabel *content* dan *ease of use* merupakan faktor dominan dalam menciptakan kepuasan, sementara *timeliness* memiliki nilai rata-rata terendah.
Sakinah, Nabila Rizky Oktadini (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Dana Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel memperoleh nilai kepuasan tinggi. Variabel *format* memiliki persentase tertinggi, sedangkan *timeliness* memperoleh nilai terendah.
Eva Istianah, Wiyli Yustanti (2022)	Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna	End User Computing Satisfaction (EUCS)	Hasil menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa sangat puas (skor 4,58) terhadap aplikasi, meskipun terdapat 31 faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa metode End User Computing Satisfaction (EUCS) telah banyak digunakan dalam mengevaluasi aplikasi perbankan digital seperti BRImo, Livin', Dana, hingga Jenius. Sebagian besar hasil menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap aplikasi yang digunakan. Namun, belum terdapat penelitian yang secara spesifik meneliti tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank menggunakan pendekatan EUCS, sehingga menjadi dasar dari penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Model Evaluasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk

menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.

3.2. Teknik Analisis Data

a. Populasi dan Sampel
Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi SeaBank yang tercatat telah diunduh sebanyak 10 juta pengguna melalui Google Play Store. Sampel ditentukan dengan teknik simple random sampling menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(0{,}1)^2}$$
$$n = \frac{10.000.000}{1 + 10.000.000(0{,}01)}$$
$$n = \frac{10.000.000}{100001}$$
$$n = 99{,}999$$

Jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

b. Skala Likert
Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 5 poin, dengan pilihan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing indikator.

Table 2. Skala Likert

Konteks	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

c. Pengujian
Pengujian pada penelitian ini dilakukan menggunakan software SmartPLS versi 4 dengan pendekatan statistik Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) mencakup pengujian outer model, inner model, dan uji hipotesis.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner
Pada penelitian ini, sejumlah kuesioner disebarkan kepada pengguna dan nasabah aplikasi SeaBank melalui formulir google form.

b. Observasi
Peneliti akan mengevaluasi apakah aplikasi berjalan dengan baik dan mengidentifikasi adanya masalah atau kendala yang muncul selama pengunaan pada periode penelitian

c. Studi Literatur
Melakukan peninjauan dan pengumpulan sumber penelitian yang berfungsi sebagai dasar teori, hal ini bertujuan untuk mendukung data dan informasi yang digunakan sebagai acuan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Penyajian Data

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin berdasarkan jumlah unduhan aplikasi SeaBank di Google Play Store yang mencapai 10 juta kali. Dengan margin of error sebesar 10%, diperoleh kebutuhan minimum sampel sebanyak 100 responden. Dalam praktiknya, data terkumpul dari 105 responden yang telah mengisi kuesioner secara lengkap dan valid. Respon responden disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Data Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Presentase
Jeni Kelamin	Laki-Laki	72	68,57%
	Perempuan	33	31,43%
Usia	17–24 tahun	39	37,14%
	25–30 tahun	42	40,00%
	31–40 tahun	24	22,86%
Domisili	Jakarta	21	20,00%
	Bekasi	22	20,95%
	Tanggerang	21	20,00%
	Depok	21	20,00%
	Bogor	20	19,05%
Tujuan Pengguna	Top Up E-Wallet	60	57,14%
	Deposito	57	54,29%
	Transfer & Pembayaran	55	52,38%
	Menabung di SeaBank	53	50,48%

4.2. Measurement Model (Outer Model)

Measuremnet model dilakukan untuk mengukur hubungan antara variabel laten dan indikatornya. [11].

a. Uji Validitas Konvergen
Aturan umum atau rule of thumb yang digunakan untuk menilai validitas indikator, yaitu loading factor harus lebih dari 0,7. Nilai ini menunjukkan sejauh mana indikator mampu mewakili konstruk yang diukur.

Tabel 4. Loading Factor

Indikator	Konstruk	Loading Factor	Keterangan
C1	X1	0.904	Valid
C2		0.942	Valid
C3		0.938	Valid
C4		0.911	Valid
A1	X2	0.922	Valid
A2		0.906	Valid
A3		0.903	Valid
A4		0.921	Valid
F1	X3	0.937	Valid
F2		0.913	Valid
F3		0.934	Valid
F4		0.932	Valid
E1	X4	0.935	Valid
E2		0.928	Valid
E3		0.929	Valid
E4		0.896	Valid

Indikator	Konstruk	Loading Factor	Keterangan
T1	X5	0.910	Valid
T2		0.905	Valid
T3		0.905	Valid
T4		0.928	Valid
T5		0.922	Valid
U1	Y	0.909	Valid
U2		0.920	Valid
U3		0.901	Valid
U4		0.921	Valid
U5		0.923	Valid

Berdasarkan Tabel diatas semua nilai pemuatan faktor melebihi 0,7 yang menunjukkan bahwa setiap indikator ideal dan valid untuk mengukur konstruk yang mendasarinya. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang harus lebih besar dari 0,5.

Tabel 5. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Katerangan
X1	0.854	Valid
X2	0.834	Valid
X3	0.863	Valid
X4	0.850	Valid
X5	0.835	Valid
Y	0.837	Valid

Seluruh nilai AVE tersebut berada di atas 0,5 yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi validitas konvergen. Dengan demikian, penelitian ini valid dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

b. Uji Validitas Diskriminan
Pengujian ini dilakukan melalui nilai cross loading dengan kriteria > 0,7 untuk setiap variabel.

Tabel 6. Cross Loading

	Content	Accuracy	Format	Ease Of Use	Timeliness	User Satisfaction
C1	0.904	0.883	0.892	0.882	0.892	0.873
C2	0.942	0.914	0.923	0.912	0.923	0.926
C3	0.938	0.866	0.881	0.897	0.883	0.886
C4	0.911	0.847	0.851	0.825	0.858	0.863
A1	0.866	0.922	0.845	0.855	0.877	0.875
A2	0.872	0.906	0.860	0.869	0.866	0.872
A3	0.869	0.903	0.883	0.857	0.869	0.862
A4	0.864	0.921	0.842	0.872	0.889	0.888
F1	0.895	0.885	0.937	0.903	0.884	0.882
F2	0.891	0.887	0.913	0.901	0.909	0.897
F3	0.892	0.865	0.934	0.890	0.904	0.882
F4	0.890	0.850	0.932	0.884	0.888	0.866
E1	0.880	0.889	0.881	0.935	0.883	0.911
E2	0.902	0.887	0.907	0.928	0.889	0.878
E3	0.882	0.871	0.882	0.929	0.867	0.872
E4	0.847	0.838	0.882	0.896	0.874	0.834
T1	0.870	0.853	0.868	0.832	0.910	0.885
T2	0.856	0.849	0.861	0.841	0.905	0.864
T3	0.879	0.858	0.903	0.885	0.905	0.879
T4	0.899	0.899	0.880	0.910	0.928	0.885
T5	0.894	0.918	0.898	0.882	0.922	0.902
U1	0.873	0.837	0.859	0.852	0.885	0.909
U2	0.871	0.875	0.860	0.853	0.861	0.920
U3	0.881	0.877	0.879	0.867	0.880	0.901
U4	0.884	0.904	0.878	0.906	0.904	0.921
U5	0.886	0.884	0.867	0.858	0.890	0.923

Berdasarkan Tabel diatas nilai cross loading pada setiap indikator memiliki korelasi yang lebih kuat dengan konstruk aslinya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai cross loading telah memnuhi kriteria validitas diskriminan yang baik.

c. Uji Reabilitas Composite
Pada tahap ini diukur melalui 2 pengujian yaitu croncbach's alpha dan composite reliability.

Tabel 7. Reabilitas Composite

	Cronbach's alpha	Composite reliability		Keterangan
		(rho_a)	(rho_c)	
Content	0.909	0.921	0.936	Reliabel
Accuracy	0.911	0.918	0.937	Reliabel
Format	0.890	0.896	0.924	Reliabel
EaseOf Use	0.921	0.922	0.944	Reliabel
Timeliness	0.947	0.949	0.959	Reliabel
User Satisfaction	0.927	0.929	0.945	Reliabel

Berdasarkan hasil pada tabel 7 dapat diketahui bahwa semua nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk masing-masing konstruk berada di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur konstruk laten yang dituju.

4.3. Structural Model (Inner Model)

Structural model digunakan untuk menganalisis hubungan antara konstruk laten dalam model, menguji apakah konstruk ini memiliki pengaruh atau efek satu sama lain sesuai dengan hipotesis yang sedang diuji [11]. Pengujian yang dilakukan yaitu:

a. Koefisien Determinasi (R^2)
   Uji nilai R^2 dilakukan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antar konstruk dalam model penelitian, sekaligus menilai seberapa besar variabel laten endogen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction (Y)	0.953	0.950

Nilai diatas termasuk dalam kategori kuat, berdasarkan Rule of Thumb yang menyatakan bahwa R-square sebesar 0,75 atau lebih termasuk tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga model yang digunakan dinilai layak dan representatif

b. Predictive Relevance (Q^2)
   Untuk menguji kemampuan prediksi model struktural, digunakan pendekatan PLSpredict LV summary sebagai alternatif dari uji Q^2 Stone-Geisser klasik.

Tabel 91. Predictive Relevance

	Q^2predict	RMSE	MAE
User Satisfaction (Y)	0.947	0.238	0.185

Berdasarkan hasil diatas nilai Q^2 predict sebesar 0.947 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat, karena Q^2 predict > 0.5. Selain itu, nilai RMSE sebesar 0.238 dan sebesar 0.185 juga mengindikasikan kesalahan prediksi yang relatif rendah. Maka, dapat disimpulkan bahwa model ini memiliki kekuatan prediktif yang baik terhadap konstruk endogen dan layak digunakan dalam pengambilan keputusan.

c. Effect Size (f^2)
   Uji nilai Effect Size digunakan untuk mengukur seberapa besar efek masing-masing variabel independen terhadap konstruk dependen.

Tabel 10. Effect Size

	User Satisfaction (Y)
Content (X1)	0.079
Accuracy (X2)	0.083
Format (X3)	0.000
Ease Of Use (X4)	0.015
Timeliness (X5)	0.117

Berdasarkan hasil diatas, dari kelima variabel dependen yang diuji, hanya variabel X5 yang menunjukkan pengaruh paling besar terhadap variabel Y dengan nilai f-square sebesar 0,117 (mendekati kategori sedang). Variabel X1 dan X2 masing-masing memiliki pengaruh yang kecil tetapi tetap memberikan kontribusi terhadap model, sedangkan X3 tidak memiliki pengaruh sama sekali (f-square = 0,000), sehingga keberadaannya perlu dipertimbangkan kembali. X4 memiliki pengaruh yang sangat kecil (f-square = 0,015) dan perlu dievaluasi lebih lanjut. Secara keseluruhan, hanya X5 yang memberikan kontribusi signifikan terhadap konstruk Y.

4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai T-statistik hasil analisis model dengan nilai T-tabel sebesar 1,96 yang merupakan batas signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% atau nilai p sebesar 0,05 [11]. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping pada aplikasi SmartPLS. Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai T-statistik > 1,96 dan nilai P < 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima (berpengaruh signifikan).

Tabel 2. Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistik	P-Value	Hasil
H1	Content (X1) → User Satisfaction	0.268	2.450	0.014	Diterima
H2	Accuracy (X2) → User Satisfaction	0.244	2.453	0.014	Diterima
H3	Format (X3) → User Satisfaction	0.003	0.025	0.980	Ditolak
H4	Ease Of Use (X4) → User Satisfaction	0.113	1.216	0.224	Ditolak

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	T-Statistik	P-Value	Hasil
H5	Timeliness (X5) ➡ User Satisfaction	0.364	3.106	0.002	Diterima

Berdasarkan Tabel diatas maka didapatkan hasil kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi SeaBank sebagai berikut:

a. Hipotesis 1: Variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 2,450 dan p-value sebesar 0,014. Temuan ini memperkuat bahwa kualitas konten informasi yang relevan dan mudah dipahami memiliki kontribusi penting terhadap pengalaman pengguna. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa konten-konten seperti informasi promo, riwayat transaksi, dan notifikasi penting disajikan secara ringkas, jelas, dan tidak bertele-tele, yang meningkatkan rasa puas pengguna saat mengakses aplikasi.
b. Hipotesis 2: Variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dengan nilai T-statistik sebesar 2,453 dan p-value sebesar 0,014. Hal ini menunjukkan bahwa keakuratan informasi sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Selama observasi, peneliti mencatat bahwa informasi saldo, riwayat mutasi, dan notifikasi pembayaran selalu muncul secara real-time dan sesuai dengan transaksi yang dilakukan, tanpa mengalami keterlambatan atau kesalahan data. Ini menunjukkan bahwa aspek *accuracy* telah dikelola dengan baik oleh aplikasi SeaBank.
c. Hipotesis 3: Variabel *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai T-statistik sebesar 0,025 dan p-value sebesar 0,980. Artinya, meskipun format penyajian informasi di aplikasi cukup standar dan konsisten, hal ini belum tentu menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam menilai kepuasan. Dalam observasi, peneliti melihat bahwa meskipun tampilan format terstruktur rapi, pengguna cenderung lebih fokus pada kecepatan dan kemudahan akses informasi daripada tampilan visual.
d. Hipotesis 4: Variabel *ease of use* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai T-statistik sebesar 1,216 dan p-value sebesar 0,224. Ini menandakan bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan. Berdasarkan observasi peneliti, fitur-fitur utama aplikasi memang cukup mudah diakses, namun tidak ada perbedaan mencolok dibanding aplikasi perbankan lainnya yang juga user-friendly. Hal ini mungkin menyebabkan pengguna tidak menjadikan *ease of use* sebagai faktor penentu utama.
e. Hipotesis 5: Variabel *timeliness* menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan nilai T-statistik sebesar 3,106 dan p-value sebesar 0,002. Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam menampilkan informasi sangat berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Observasi yang dilakukan peneliti mendukung temuan ini, karena aplikasi SeaBank memberikan notifikasi secara instan setelah transaksi dilakukan, serta menampilkan informasi mutasi saldo secara cepat dan akurat. Dengan demikian, dari lima hipotesis yang diuji, tiga hipotesis dinyatakan signifikan (H1, H2, dan H5), sedangkan dua hipotesis lainnya ditolak (H3 dan H4). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak semua variabel independen dalam model penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

4.5. Rekomendasi

a. Faktor Content
Konten terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas isi aplikasi perlu dijaga agar tetap relevan, informatif, dan bermanfaat. Konten seperti ringkasan transaksi, edukasi finansial, dan informasi keuangan yang up-to-date akan meningkatkan engagement dan loyalitas pengguna.
b. Faktor Accuracy
Keakuratan informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk memastikan data yang ditampilkan akurat dan terkini, dengan sistem validasi yang baik dan fitur pelaporan kesalahan yang responsif.
c. Faktor Format
Meskipun tidak berpengaruh signifikan secara statistik, format visual aplikasi tetap penting. Desain antarmuka yang rapi, konsisten, dan mudah dipahami akan memberikan pengalaman pengguna yang nyaman. Evaluasi rutin terhadap tampilan aplikasi perlu dilakukan melalui umpan balik dan pengujian.
d. Faktor Ease of Use
Variabel ini juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan, namun tetap krusial. Navigasi yang sederhana, proses yang efisien, serta fitur bantuan interaktif akan mendukung kemudahan penggunaan aplikasi, khususnya bagi pengguna baru.
e. Faktor Timeliness
Timeliness memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi dan transaksi sangat penting. Teknologi real-time dan notifikasi yang cepat dan akurat harus dioptimalkan untuk memastikan pengguna memperoleh layanan tepat waktu dan terpercaya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi SeaBank dengan menggunakan lima dimensi model End User Computing Satisfaction (EUCS), ditemukan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana *Timeliness* menjadi faktor paling dominan. Sementara itu, *Format* dan *Ease of Use* tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik, namun tetap relevan dalam membentuk pengalaman pengguna yang nyaman dan efisien. Secara keseluruhan, pengguna lebih mengutamakan keandalan, kecepatan, dan ketepatan informasi dibandingkan aspek visual maupun kemudahan teknis aplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar SeaBank terus mengoptimalkan kualitas konten, akurasi data, dan kecepatan akses informasi, sekaligus tetap memperhatikan aspek visual dan kemudahan navigasi aplikasi. Pengembangan fitur seperti antarmuka yang intuitif, notifikasi real-time, dan navigasi yang sederhana dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti *trust* atau *perceived usefulness* guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

[1] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882

[2] G. Bangsawan, "Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif," *J. Stud. Kebijak. Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 27–40, 2023, doi: 10.21787/jskp.2.2023.27-40.

[3] M. A. Suharbi and H. Margono, "Kebutuhan transformasi bank digital Indonesia di era revolusi industri 4.0," *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 10, pp. 4749–4759, 2022, doi: 10.32670/fairvalue.v4i10.1758.

[4] D. Y. Putri, T. Suratno, and Y. Noverina, "KESADARAN PRIVASI DATA DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK MENGGUNAKAN PROTECTION MOTIVATION THEORY," vol. 9, no. 4, pp. 6207–6214, 2025.

[5] D. Wahyudi, M. Andayani Komara, and I. Kaniawulan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Ujian Online Di Smk Tri Mitra Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 1896–1900, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.7017.

[6] F. Vivo Benfica Gallo and J. Jimmy Carter Tambotoh, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Flexible Learning Di Universitas Kristen Satya Wacana Menggunakan Pendekatan End User Computing Satisfication (Eucs)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 1146–1153, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i1.8226.

[7] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, "Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas BiSugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. Sistemasi, 9(1), 143. https://doi.org," *Sistemasi*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020.

[8] J. H. Yam and R. Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi," vol. 3, no. 2, pp. 96–102, 2021.