

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK DI DKI JAKARTA DENGAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Raka Prameswara¹, Terrylina Arvinta Monoarfa², Dewi Agustin Pratama Sari³
Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Email : raka.pramswr@gmail.com, terrylinaarvintamonoarfa@unj.ac.id,
dewiagustin@unj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta yang telah menggunakan aplikasi SeaBank minimal selama enam bulan. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan perhitungan nilai rata-rata (*mean*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,37, *accuracy* sebesar 2,35, *ease of use* sebesar 2,48, dan *timeliness* sebesar 2,20 yang seluruhnya termasuk dalam kategori tidak puas. Sementara itu, dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 yang termasuk dalam kategori puas. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank belum sepenuhnya terpenuhi karena empat dari lima dimensi EUCS berada dalam kategori tidak puas. Meskipun pengguna telah merasa puas terhadap tampilan dan penyajian informasi pada aplikasi, masih terdapat ketidakpuasan pada aspek isi informasi, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction*, kepuasan pengguna, perbankan digital, aplikasi SeaBank, layanan digital.

Article History

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pada berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengelolaan keuangan secara daring melalui aplikasi *mobile banking*. Menurut laporan *Digital 2025 Global Overview Report* yang diterbitkan oleh *We Are Social* dan *Meltwater* (2025), jumlah pengguna internet di dunia telah mencapai 5,56 miliar atau sekitar 67,9% dari total populasi dunia, sedangkan jumlah pengguna telepon seluler mencapai 5,78 miliar atau sekitar 70,5% dari populasi global. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perangkat digital telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat sehingga mendorong meningkatnya penggunaan berbagai layanan berbasis aplikasi, termasuk layanan perbankan digital.

Perkembangan tersebut turut mendorong peningkatan penggunaan transaksi keuangan digital di Indonesia. Data Bank Indonesia (2025) menunjukkan bahwa volume transaksi *digital payment* terus mengalami peningkatan dari sekitar 11 miliar transaksi pada tahun 2021 menjadi 49,17

miliar transaksi pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan layanan perbankan digital dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, penyedia layanan perbankan digital dituntut untuk terus meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi pengguna.

SeaBank merupakan salah satu bank digital yang berkembang pesat di Indonesia dengan menyediakan berbagai layanan keuangan berbasis aplikasi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, penyimpanan dana, dan transaksi digital lainnya. Berdasarkan pemeringkatan *The World's Best Digital Banks 2025* yang diterbitkan oleh *The Banker*, SeaBank menempati peringkat pertama sebagai bank digital terbaik di Indonesia. Meskipun memperoleh pengakuan tersebut, berbagai keluhan pengguna masih ditemukan, antara lain keterlambatan transaksi, aplikasi mengalami *error* atau *bug*, informasi yang belum lengkap, serta ketidaksesuaian informasi yang ditampilkan dengan kondisi sebenarnya. Hasil pra-riset terhadap 31 pengguna SeaBank juga menunjukkan bahwa 54,8% responden pernah mengalami keterlambatan transaksi, 41,9% mengalami *error* pada aplikasi, 38,7% menyatakan informasi penting belum tersedia, 35,5% menilai informasi yang diberikan belum sesuai dengan kondisi sebenarnya, dan 12,9% menyatakan fitur pada aplikasi sulit ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Gabriela dan Retnowardhani (2022), kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna berdasarkan pengalaman penggunaan. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Metode ini mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kualitas sistem maupun kualitas informasi berdasarkan persepsi pengguna (Padalia & Natsir, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan metode EUCS pada berbagai layanan digital. Dewi et al. (2023) menemukan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Penelitian Rahayu et al. (2024) juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna media sosial X, dengan dimensi *format* memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Kanthi et al. (2024) menemukan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan lima dimensi EUCS masih relatif terbatas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat penilaian pengguna terhadap suatu sistem berdasarkan pengalaman penggunaan serta sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Gabriela & Retnowardhani, 2022).

Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem mampu memberikan manfaat sesuai dengan ekspektasi pengguna, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan masih adanya aspek sistem yang perlu diperbaiki (Dewi et al., 2023).

Dalam konteks layanan perbankan digital, kepuasan pengguna menjadi faktor penting karena berhubungan dengan keberhasilan implementasi sistem, kepercayaan pengguna, serta keberlanjutan penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna diperlukan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi perbankan digital (Rahmat Maulana & Nilo Legowo, 2025).

2.2 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi berdasarkan persepsi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut (Doll & Torkzadeh, dikutip dalam Padalia & Natsir, 2022). Metode ini banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena mampu mengevaluasi kepuasan pengguna secara komprehensif melalui pengalaman penggunaan secara langsung (Ismatullah, 2023).

EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Padalia & Natsir, 2022). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna baik dari sisi kualitas informasi maupun kualitas sistem (Dewi et al., 2023). Dalam penelitian ini, masing-masing dimensi dijelaskan sebagai berikut.

Content merupakan dimensi yang mengukur kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disediakan oleh sistem kepada pengguna. Informasi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap sistem (Dewi et al., 2023).

Accuracy merupakan dimensi yang menilai ketepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Pada aplikasi perbankan digital, dimensi ini berkaitan dengan ketepatan data transaksi, saldo, maupun informasi lainnya sehingga sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Padalia & Natsir, 2022).

Format berkaitan dengan tampilan antarmuka (*user interface*), tata letak, serta penyajian informasi dalam sistem. Tampilan yang menarik, mudah dipahami, dan terstruktur dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi (Novializa et al., 2022).

Ease of use menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan memungkinkan pengguna menyelesaikan aktivitas dengan lebih cepat dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pengguna (Gabriela & Retnowardhani, 2022).

Timeliness merupakan dimensi yang mengukur kemampuan sistem dalam menyediakan informasi maupun layanan secara tepat waktu. Pada aplikasi perbankan digital, dimensi ini berkaitan dengan kecepatan pemrosesan transaksi, pembaruan informasi secara *real-time*, serta kecepatan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna (Kanthi et al., 2024).

Metode EUCS dipilih dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berdasarkan persepsi pengguna terhadap lima dimensi tersebut. Hasil pengukuran diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengidentifikasi

aspek-aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sehingga kualitas aplikasi SeaBank dapat semakin optimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berdasarkan persepsi pengguna tanpa menguji hubungan antarvariabel. Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Padalia & Natsir, 2022). Metode EUCS digunakan karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung (Dewi et al., 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi SeaBank yang berdomisili di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi: (1) berdomisili di DKI Jakarta, (2) berusia minimal 17 tahun, (3) telah menggunakan aplikasi SeaBank minimal selama enam bulan, dan (4) pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi SeaBank. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah 96 responden. Untuk meningkatkan representativitas data, penelitian ini melibatkan 120 responden.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator pada masing-masing dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 = Sangat Tidak Setuju, skor 2 = Tidak Setuju, skor 3 = Cukup Setuju, skor 4 = Setuju, dan skor 5 = Sangat Setuju (Sugiyono, 2022).

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2021).

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27. Tingkat kepuasan pengguna dianalisis melalui perhitungan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator dan setiap dimensi EUCS. Nilai rata-rata tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori tingkat kepuasan berdasarkan interval skala 0,80, yaitu 1,00-1,80 (Sangat Tidak Puas), 1,81-2,60 (Tidak Puas), 2,61-3,40 (Cukup Puas), 3,41-4,20 (Puas), dan 4,21-5,00 (Sangat Puas). Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank pada masing-masing dimensi EUCS sehingga dapat diketahui aspek-aspek layanan yang telah memenuhi maupun yang belum memenuhi harapan pengguna.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 120 responden pengguna aplikasi SeaBank yang berdomisili di DKI Jakarta. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan, sedangkan responden laki-laki memiliki proporsi yang lebih rendah. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yang menunjukkan bahwa pengguna SeaBank didominasi oleh kelompok usia yang aktif memanfaatkan layanan keuangan digital.

Berdasarkan domisili, seluruh responden berasal dari wilayah DKI Jakarta sesuai dengan kriteria penelitian. Berdasarkan status pekerjaan, mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa, diikuti oleh pegawai swasta dan kelompok pekerjaan lainnya. Dilihat dari lama penggunaan aplikasi, sebagian besar responden telah menggunakan SeaBank selama lebih dari satu tahun, sedangkan berdasarkan frekuensi transaksi, mayoritas responden melakukan transaksi menggunakan aplikasi SeaBank setiap hari. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi SeaBank sehingga mampu memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

4.2 Uji Instrumen

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 25 butir pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,179 pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,822. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinilai layak digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

4.3 Analisis Deskriptif per Dimensi

4.3.1 Dimensi Content

Dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,37 yang termasuk dalam kategori tidak puas (rentang 1,81-2,60). Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan pada aplikasi SeaBank belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil analisis, indikator C4 mengenai kemampuan riwayat transaksi dalam memenuhi kebutuhan informasi memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,24, sedangkan indikator C2 mengenai kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,48. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna masih menilai informasi yang tersedia belum cukup lengkap, relevan, dan mampu mendukung aktivitas perbankan digital secara optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan Padalia dan Natsir (2022) yang menyatakan bahwa dimensi *content* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4.3.2 Dimensi Accuracy

Dimensi *accuracy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,35 yang termasuk dalam kategori tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya merasa puas terhadap keakuratan informasi maupun hasil transaksi yang ditampilkan oleh aplikasi SeaBank. Indikator A4 mengenai ketepatan hasil transaksi tanpa kesalahan sistem memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,22, sedangkan indikator A2 mengenai kesesuaian keakuratan informasi dengan harapan pengguna memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,47. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengguna masih menemukan informasi maupun hasil transaksi yang belum sepenuhnya akurat dan konsisten. Hasil ini sejalan dengan Gabriela dan Retnowardhani (2022) yang menjelaskan bahwa tingkat keakuratan informasi merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

4.3.3 Dimensi Format

Dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 yang termasuk dalam kategori puas dan menjadi dimensi dengan nilai tertinggi pada penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden menilai tampilan antarmuka aplikasi SeaBank telah disajikan dengan baik, informasi mudah dipahami, serta tata letak menu dan fitur memudahkan pengguna dalam mengakses layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil analisis, indikator F3 mengenai tampilan aplikasi yang menarik memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,48, sedangkan indikator F5 mengenai desain tampilan yang memudahkan akses layanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,81. Temuan ini sejalan dengan Rahayu et al. (2024) yang menyatakan bahwa dimensi *format* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena berkaitan dengan kualitas penyajian informasi dan desain antarmuka sistem.

4.3.4 Dimensi Ease of Use

Dimensi *ease of use* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,48 yang termasuk dalam kategori tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SeaBank, baik dalam mempelajari fitur, memperoleh informasi, maupun mengakses aplikasi. Indikator EOU4 mengenai ketersediaan panduan penggunaan memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,39, sedangkan indikator EOU2 mengenai kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,51. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi relatif mudah digunakan, pengguna masih mengharapkan peningkatan pada aspek kemudahan akses informasi dan kejelasan panduan penggunaan. Hasil tersebut sejalan dengan Gabriela dan Retnowardhani (2022) yang menyatakan bahwa sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

4.3.5 Dimensi Timeliness

Dimensi *timeliness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,20 yang termasuk dalam kategori tidak puas dan menjadi dimensi dengan nilai terendah setelah *accuracy*. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SeaBank belum sepenuhnya mampu memberikan informasi maupun layanan secara tepat waktu. Indikator T5 mengenai kecepatan transaksi memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 2,11, sedangkan indikator T2 mengenai penyajian informasi terbaru memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,31. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami keterlambatan dalam proses transaksi, pembaruan informasi, maupun respons sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan Permana et al. (2025) yang menjelaskan bahwa

ketepatan waktu penyajian informasi dan kecepatan layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital.

Dimensi	Rata-rata Skor	Kategori	Keterangan
Content	2,37	Tidak Puas	Informasi yang disajikan belum sepenuhnya lengkap, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
Accuracy	2,35	Tidak Puas	Pengguna belum sepenuhnya yakin terhadap keakuratan informasi dan hasil transaksi yang ditampilkan.
Format	3,65	Puas	Tampilan antarmuka, tata letak menu, dan penyajian informasi dinilai jelas serta mudah dipahami.
Ease of Use	2,48	Tidak Puas	Aplikasi belum sepenuhnya mudah digunakan, terutama dalam mengakses informasi dan memahami fitur.
Timeliness	2,20	Tidak Puas	Ketepatan waktu penyajian informasi, respons sistem, dan proses transaksi masih belum memenuhi harapan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 120 responden pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta, penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) belum sepenuhnya terpenuhi. Dari lima dimensi yang diukur, hanya dimensi *format* (3,65) yang berada pada kategori puas, sedangkan dimensi *content* (2,37), *accuracy* (2,35), *ease of use* (2,48), dan *timeliness* (2,20) berada pada kategori tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna telah merasa puas terhadap tampilan antarmuka, tata letak menu, dan penyajian informasi pada aplikasi SeaBank, namun masih belum puas terhadap kelengkapan informasi, keakuratan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu layanan yang diberikan.

Rendahnya penilaian pada dimensi *content* menunjukkan bahwa informasi yang disediakan aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna (Padalia & Natsir, 2022). Dimensi *accuracy* yang juga berada pada kategori tidak puas mengindikasikan bahwa pengguna belum sepenuhnya yakin terhadap keakuratan informasi maupun hasil transaksi yang ditampilkan (Gabriela & Retnowardhani, 2022). Sementara itu, dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa aplikasi masih perlu ditingkatkan dari aspek kemudahan penggunaan dan akses terhadap fitur maupun informasi. Dimensi *timeliness* menjadi dimensi dengan nilai terendah, yang menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami keterlambatan dalam penyajian informasi, respons sistem, maupun proses transaksi. Sebaliknya, dimensi *format* memperoleh kategori puas karena tampilan aplikasi dinilai menarik, jelas, dan memudahkan pengguna dalam mengakses layanan yang tersedia.

Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas informasi, keakuratan sistem, kemudahan penggunaan, serta kecepatan layanan pada aplikasi SeaBank agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat secara menyeluruh. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian di luar DKI Jakarta, melibatkan jumlah

responden yang lebih besar, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti SEM atau PLS-SEM, untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna maupun variabel lain yang berkaitan dengan layanan perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alicia Siburian, D., Sigalingging, F., Lumbantoruan, M., & Putri Sinaga, M. (2025). Analisis Transformasi Digital Perbankan Sebagai Upaya Membangun Kepercayaan Nasabah Melalui Keamanan dan Inovasi Teknologi.
- [2] Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 27-40.
- [3] Bank Indonesia. (2025). Laporan Perekonomian Indonesia 2025.
- [4] Dewi, Fitriawati, N., & Sukmandhani, A. A. (2022). The End User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Analysis User Satisfaction Tangerang Live Application. *ACM International Conference Proceeding Series*, 357-364.
- [5] Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023). The Application of DeLone and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications. *Malcom: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 20-25.
- [6] Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- [7] Febrina, H. E., Gede Arya Pering Arimbawa, I., Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati, N., Widia Nurdiani, T., & Anantadjaya, S. P. (2023). Digital Bank Transformation: A Content Analysis of SeaBank.
- [8] Gabriela, L., & Retnowardhani, A. (2022). User Satisfaction Approach to Improve Business Intelligence System for Banking Industry. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 100(8).
- [9] Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022). Digital Banking: Challenges, Emerging Technology Trends, and Future Research Agenda. *International Journal of E-Business Research*, 18(1), 1-20.
- [10] Ismatullah, N. K. (2023). User Satisfaction of SIMRS at X Hospital Mataram Using the EUCS Method. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(8), 1687-1694.
- [11] Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRlmo Menggunakan EUCS. *Teknika*, 13(1), 155-163.
- [12] Nawir, F., Maulana, S., Kristijadi, E., Basuki Rachmat, M., Tatik Suryani, D., & Aliffanti, D. (2021). Analysis of User Satisfaction With Fintech Applications: Fintek Syariah Use EUCS Method.

- [13] Novializa, R., Rini, F., & Irsyadunas, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode EUCS pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat. *JTEV (Jurnal Teknik Elektro dan Vokasional)*, 8(2), 213.
- [14] Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100-107.
- [15] Permana, A., Edo Suryawan Siregar, M., & Kasofi, A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 4(5).
- [16] Putri, S. A., & Eskasari, P. (2024). Analisis Tingkat Keamanan, Fleksibilitas, Kepuasan Pengguna, Citra Sosial dan Kenyamanan Pengguna terhadap Manfaat Bank Digital dalam Sistem Pembayaran: Studi Kasus di Kota Surakarta, 17(2), 460-479.
- [17] Rahayu, F. S., Pritalia, G. L., & Kurniawan, F. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Media Sosial X Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Teknika*, 13(3), 471-480.
- [18] Rahmat Maulana, I., & Nilo Legowo. (2025). Factor Affecting User Satisfaction of Property Management Helpdesk Mobile Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Modification Model. *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, 6(1), 119-134.
- [19] Shah, F. A. (2024). Assessment of End User Computing Satisfaction (EUCS) of Electronic Hospital Management Information System (EHMIS) in Lady Reading Hospital Peshawar Pakistan. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 40(11), 2458-2463.
- [20] Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). Application of the End User Computing Satisfaction Method to Analyze User Satisfaction Toward the Quality of Mobile Banking Services. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 150-154.
- [21] Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [22] Suharbi, M. A., & Margono, H. (2022). Kebutuhan Transformasi Bank Digital Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(10).
- [23] The Banker. (2025). *The World's Best Digital Banks 2025*.
- [24] We Are Social & Meltwater. (2025). *Digital 2025 Global Overview Report*.