

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Savitri Umar¹⁾, Ahmad Fitriansyah^{2*)}, Harun Ar-Rasyid³⁾

¹⁾Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma

²⁾Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi, Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma

^{*)}Correspondence Author: hafaskom@gmail.com, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>

ABSTRAK

Mobile banking merupakan salah satu layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena membuat nasabah mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan telepon genggam. Salah satu penyedia layanan *mobile banking* adalah Bank Mandiri melalui aplikasi Livin. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mahasiswa terhadap aplikasi Livin Mandiri yang diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner Google Forms. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yang termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Sebanyak 100 mahasiswa telah menggunakan aplikasi Livin memenuhi kriteria inklusi sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mahasiswa ITB Swadharma terhadap aplikasi Livin berada di nilai rata-rata 4.20 yang berada di tingkat 4 (Puas) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap aplikasi Livin sudah baik bagi pengguna. Untuk variabel *content* memiliki nilai rata-rata 4.24 yang berada di tingkat 4 (Puas), variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata 4.22 yang berada di tingkat 4 (Puas), variabel *format* memiliki nilai rata-rata 4.22 yang berada di tingkat 4 (Puas), variabel *ease of use* memiliki nilai rata-rata 4.24 yang berada di tingkat 4 (Puas) dan terakhir variabel *timeliness* memiliki nilai rata-rata 4.12 yang berada di tingkat 4 (Puas). Faktor dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna mahasiswa ITB Swadharma berdasarkan metode EUCS adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (*mean*) yang paling tinggi, yaitu variabel *Content* dan *ease of use*, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu pada variabel *timeliness*.

Kata Kunci: *Mobile Banking, End User Computing Satisfaction, Livin Mandiri*

Abstract

Mobile banking is one of the bank services that is in great demand by customers because it enables customers to carry out banking transactions and view information about their accounts using their mobile phones. One of the mobile banking service providers is Bank Mandiri through the Livin application. The aim of the research is to determine the level of student user satisfaction with the Livin Mandiri application as measured using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This research uses quantitative methods with primary data collected through a Google Forms questionnaire. This research uses an accidental sampling method which is included in the non-probability sampling category. A total of 100 students who have used the Livin application meet the inclusion criteria as research samples. The research results show that the level of user satisfaction of ITB Swadharma students with the Livin application is at an average value of 4.20 which is at level 4 (Satisfied), meaning that according to the perception of respondents, the Livin application is generally good for users. The content variable has an average value of 4.24 which is at level 4 (Satisfied), the accuracy variable has an average value of 4.22 which is at level 4 (Satisfied), the format variable has an average value of 4.22 which is at level 4 (Satisfied), the ease of use variable has an average value of 4.24 which is at level 4 (Satisfied) and finally the timeliness variable has an average value of 4.12 which is at level 4 (Satisfied). The dominant factor in creating user satisfaction for ITB Swadharma students based on the EUCS method is the variable that has the highest average value, namely the Content and ease of use variables, while the variable that has the lowest average value is the timeliness variable.

Keywords: *Mobile Banking, End User Computing Satisfaction, Livin Mandiri*

PENDAHULUAN

Perkembangan bank-bank di Indonesia cukup pesat dalam beberapa decade terakhir. Bank-bank yang beberapa tahun lalu masih merupakan bank yang masih belum memiliki nama terkenal dikalangan masyarakat luas, dalam kurun beberapa tahun ini sudah mulai mengalami perkembangan dan memiliki banyak nasabah. Pada dekade yang lalu bank yang dianggap besar hanya bank BCA (Bank Central Asia) dan BRI (Bank Rakyat Indonesia) saja, tetapi sekarang sudah ada beberapa bank yang sudah mulai bisa bersaing dengan BCA dan BRI. Bahkan menurut data statistik perbankan tahun 2013 menunjukkan bahwa Bank Mandiri telah menduduki peringkat kedua dalam kepemilikan aset paling besar di Indonesia mengalahkan BCA yang ada pada peringkat ketiga dan BRI pada peringkat pertama.

Kesuksesan Bank Mandiri tersebut terjadi karena strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola Bank mandiri dalam mengembangkan sebuah bank *corporate brand image* dan *service quality* yang berperan penting bagi perkembangan bank (Shar et al., 2022). Dengan memiliki sebuah *corporate brand image* yang baik maka nasabah akan lebih mengenali bank yang bersangkutan dengan bank lain. Demikian juga dengan *service quality*, perusahaan seperti bank yang menawarkan jasa kepada konsumen perlu memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen (Muzarkosah & Syarifah, 2022). *Service quality* juga memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* (Aditya et al., 2021).

Dalam memberikan layanan sistem teknologi informasi perbankan berbasis internet, maka sebisa mungkin pihak bank memberikan layanan yang didesain secara jelas, praktis, dan mudah dipahami sehingga nasabah akan merasa mudah dalam menggunakannya (Dianta & Zusrony, 2019). Kemudahan merupakan faktor utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi *online* khususnya bagi pengguna mobile banking, layanan mobile banking dianggap mudah jika layanan tersebut digunakan nasabah tanpa adanya kesulitan. Hal tersebut dapat mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dalam bertransaksi. Namun dalam prakteknya karena mobile banking berbasis internet maka seringkali terjadi permasalahan yang dapat memperlambat kinerja layanan mobile banking (Hamdiah & Likdanawati, 2021).

Menurut survei yang digelar Top Brand Award pada tahun 2022 yang melakukan survei terhadap 8.500 responden yang tersebar di 15 kota besar Indonesia. Responden terdiri dari 6.000 sampel acak, 1.700 sampel booster, dan 800 sampel booster B2B. Sampel dipilih dengan metode *multistage area random sampling* dan *purposive sampling*. Sampel kemudian diwawancarai secara tatap muka menggunakan kuesioner terstruktur yang didesain untuk mengukur tiga parameter, yaitu: (1) *Top of Mind*: merek produk pertama yang disebut responden; (2) *Last Usage*: merek produk terakhir yang digunakan responden; (3) *Future Intention*: keinginan responden untuk menggunakan produk merek tersebut di masa depan. Skor Top Brand Index (TBI) selanjutnya diperoleh dengan cara menghitung rata-rata terbobot masing-masing parameter. Hasilnya adalah aplikasi *mobile banking* besutan Bank Central Asia (BCA), yaitu m-BCA, memperoleh skor TBI sebesar 47,4%, tertinggi dibanding para pesaingnya. Di peringkat kedua ada BRI Mobile dengan skor TBI 19,4%. Diikuti m-banking Mandiri 12,9% dan BNI Mobile 11,2% (Annur, 2022). Survei awal yang dilakukan pada mahasiswa ITB Swadharma menunjukkan bahwa 53% mahasiswa pengguna aplikasi Livin Mandiri, 27% mahasiswa pengguna BNI Mobile, 15% mahasiswa pengguna BRI Mobile, dan sisanya 5% mahasiswa menggunakan *m-banking* Lainnya (m-BCA, Digi BJB, Octo CMB, BTN Mobile, JakOne).

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzades (1988). Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor-faktor tersebut adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) (Fitriansyah & Harris, 2018).

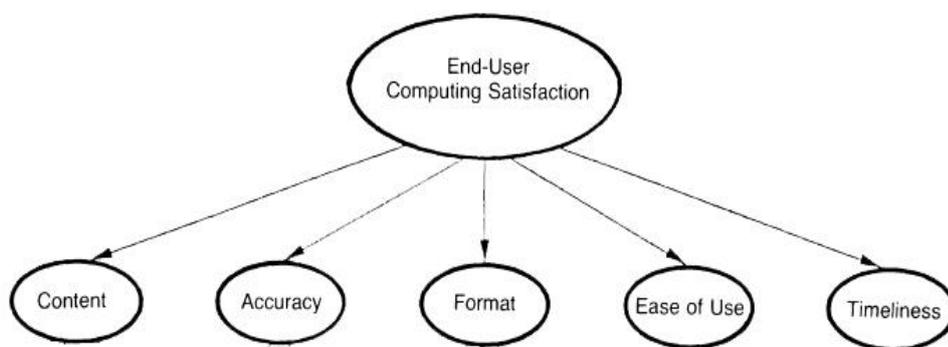
Penelitian tentang penggunaan model EUCS dalam mengevaluasi penerimaan pengguna akhir sudah banyak dilakukan diantaranya oleh (Artanto et al., 2023; Dari, 2022; Fitriansyah & Harris, 2018; Golo et al., 2021; Gusni et al., 2023; Imron & Pratiwi, 2023; Pujana et al., 2023; Rahayu, 2020; Suwanti et al., 2022; Taswin et al., 2022). Beberapa penelitian lain menggabungkan model EUCS dengan metode lainnya seperti Webqual (Fatmawati et al., 2022; Husain & Budiyantera, 2018), Technology Acceptance Model (TAM) (Niqotaini & Budiman, 2021; Sholihah & Indriyanti, 2022), ServQual (Siswa &

Verdikha, 2021), Partial Least Square Structural Equation Modeling (Perdana et al., 2021), serta metode Importance Performance Analysis (IPA) (Ayu Rinjani & Prehanto, 2021).

Melalui penelitian ini, penulis menerapkan model EUCS dengan mengadopsi model penelitian (Fitriansyah & Harris, 2018) untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa ITB Swadharma terhadap aplikasi m-banking Livin.

METODE

Variabel penelitian sesuai dengan instrumen yang ada pada metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh (Fitriansyah & Harris, 2018).



Gambar 1. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Fitriansyah & Harris, 2018).

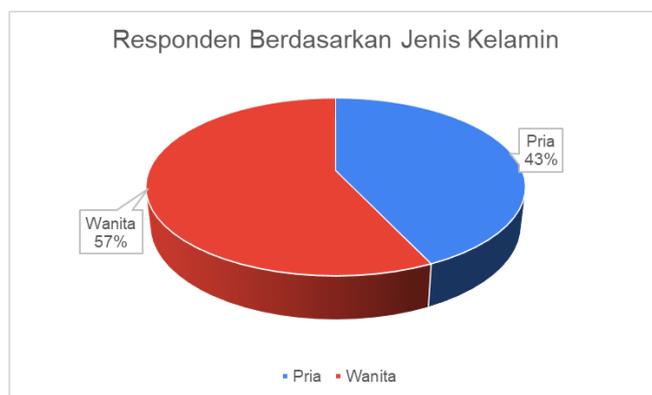
Doll & Torkzadeh telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS, pertanyaan-pertanyaan inilah yang diadopsi dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala Likert yaitu Sangat Puas (5), Puas (4), Netral (3), Tidak Puas (2) dan Sangat Tidak Puas (1). Selanjutnya hasil kuesioner diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan cara mengirimkan kuesioner kepada beberapa mahasiswa ITB Swadharma pengguna *mobile banking* Livin Bank Mandiri dengan rentang usia 17-30 tahun. Kuesioner dibagikan kepada responden melalui Google Forms yang beralamat di bit.ly/KuesionerEUCSLivin. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yang termasuk dalam kategori

non-probability sampling. Selama penelitian berlangsung, sebanyak 100 mahasiswa ITB Swadharma yang juga nasabah mobile banking Bank Mandiri yang sebelumnya telah menggunakan aplikasi Livin memenuhi kriteria inklusi sampel penelitian ini sebagai responden kuesioner.

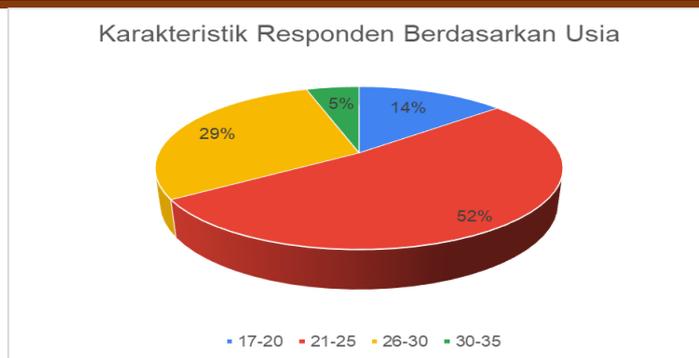
HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian adalah mahasiswa ITB Swadharma baik kelas reguler (usia 18-23 tahun) maupun kelas karyawan (20-35 tahun) yang merupakan pengguna aplikasi Livin Mandiri. Dilihat dari karakteristik responden, terlihat bahwa 43% responden (43 orang) dengan jenis kelamin Pria dan 57% responden (57 orang) berjenis kelamin wanita seperti yang terlihat pada gambar 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah wanita.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sisi usia responden, pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 *cluster* yaitu usia 17-20 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun dan 31-35 tahun. Dari kuesioner yang diisi maka terlihat komposisi usia responden pada gambar 3 yaitu 14 % (14 orang) responden berusia antara 17-20 tahun, 52% (52 orang) responden berusia antara 21-25 tahun, 29% (29 orang) responden berusia antara 26-30 tahun dan hanya 5% (5 orang) responden saja yang berusia 30-35 tahun. Ini berarti bahwa kuesioner telah tepat sasaran yaitu generasi millennial yang berusia 21-30 tahun sebesar 81%.



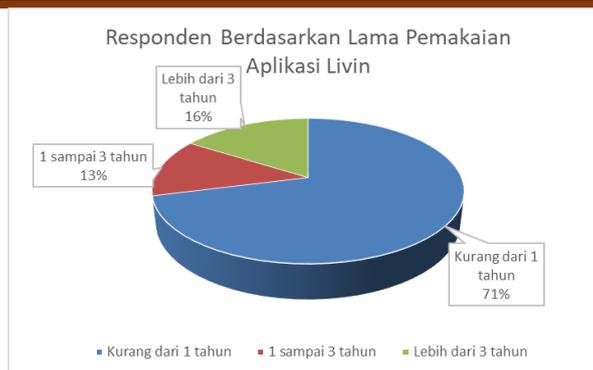
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sementara dari sisi pekerjaan responden, 65% (65 orang) responden adalah Pelajar/Mahasiswa, 18% (18 orang) bekerja sebagai karyawan swasta, 16% (16 orang) responden tidak sedang memiliki pekerjaan dan hanya 1% (1 orang) responden yang bekerja sebagai PNS seperti yang terlihat pada gambar 4. Hal ini menunjukkan kuesioner juga sudah tepat sasaran diisi oleh kalangan yang dituju penelitian yaitu pelajar/mahasiswa.



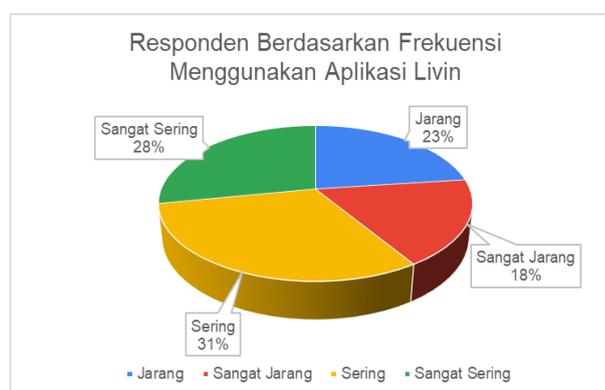
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Selanjutnya pada gambar 5 terlihat karakteristik responden dari lama pemakaian aplikasi Livin. Berdasarkan hasil kuesioner terlihat bahwa 71% (71 orang) responden bisa dikatakan sebagai pengguna baru Mobile Banking Mandiri karena baru menggunakan aplikasi Livin dibawah 1 tahun, sedangkan 13% (13 orang) responden sudah cukup lama menggunakan aplikasi Livin yaitu antara 1-3 tahun. Dan sisanya sebanyak 16% (16 orang) telah menggunakan *mobile banking* bank Mandiri lebih dari 3 tahun.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Livin

Selanjutnya akan dilihat karakteristik responden dari frekuensi penggunaan aplikasi Livin. Berdasarkan hasil kuesioner pada gambar 6 terlihat bahwa 28% (28 orang) responden sangat sering menggunakan aplikasi Livin (hampir setiap hari), 31% (31 orang) responden menyatakan sering (setiap minggu pasti menggunakan aplikasi Livin). 23% (23 orang) responden menyatakan jarang, dan sisanya sebanyak 18% (18 orang) sangat jarang menggunakan aplikasi Livin. Terlihat bahwa 59% responden merupakan pengguna aktif aplikasi Livin.



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Livin

Hasil Uji Validitas

Untuk menentukan layak atau tidaknya suatu item digunakan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 5%. Pengolahan datanya menggunakan Microsoft Excel dengan teknik pengujian validitasnya menggunakan korelasi *product moment pearson*, yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap skor faktor dengan skor total. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir instrumen

dinyatakan valid, dan sebaliknya jika dalam pengujian ini menghasilkan korelasi kurang dari 0,3 maka butir instrumen dinyatakan tidak valid.

a. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter *Content* (Isi)

Parameter *Content* berisi empat variabel yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Hasil pengujian validitas untuk parameter *content* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel *Content* tersebut adalah VALID.

b. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter *Accuracy* (Ketepatan)

Parameter *Accuracy* berisi dua variabel yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Hasil pengujian validitas untuk parameter *accuracy* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel *Accuracy* tersebut adalah VALID.

c. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter *Format* (Bentuk)

Parameter *Format* berisi dua variabel yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Hasil pengujian validitas untuk parameter *format* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel *Format* tersebut adalah VALID.

d. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter *Ease of Use* (Kemudahan Pemakaian)

Parameter *Ease of Use* berisi dua variabel yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Hasil pengujian validitas untuk parameter *ease of use* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel *Ease of Use* tersebut adalah VALID.

e. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter *Timeliness* (waktu)

Parameter *Timeliness* berisi dua variabel yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Hasil pengujian validitas untuk parameter *timeliness* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan penelitian ini memiliki nilai korelasi *product moment pearson* diatas

kepatutannya yaitu sebesar 0,3. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel *Timeliness* tersebut adalah VALID.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama pula. Variabel suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Cronbrach' Alpha, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Nilai r tabel dicari pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai Cronbrach's Alpha lebih besar dari nilai r tabel, maka variabel penelitian ini reliabel dan sebaliknya jika nilai Cronbrach's Alpha lebih kecil dari nilai r tabel maka variabel penelitian ini tidak reliabel. Pada peneletian ini digunakan teknik pengujian Reliabilitas Tes Tunggal (*Internal Consistency Reliability*) menggunakan rumus Cronbach-Alpha. Kategori koefisien reliabilitas menggunakan teori Guilford (Amelia & Novita, 2019) adalah sebagai berikut: $0,80 < \alpha \leq 1,00$: reliabilitas sangat tinggi; $0,60 < \alpha \leq 0,80$: reliabilitas tinggi; $0,40 < \alpha \leq 0,60$: reliabilitas sedang; $0,20 < \alpha \leq 0,40$: reliabilitas rendah; dan $-1,00 < \alpha \leq 0,20$: reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel).

a. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter *Content* (Isi)

Hasil uji reliabilitas untuk parameter *content* yang diolah menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan hasil variabel *content* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas kepatutan r tabel sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini sesuai teori Guilford adalah Reliabilitas Sangat Tinggi.

b. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter *Accuracy* (Ketepatan)

Hasil uji reliabilitas untuk parameter *accuracy* yang diolah menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan hasil variabel *accuracy* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas kepatutan r tabel sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini sesuai teori Guilford adalah Reliabilitas Sangat Tinggi.

c. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter *Format* (Bentuk)

Hasil uji reliabilitas untuk parameter *format* yang diolah menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan hasil bahwa variabel *format* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas

kepatutan r tabel sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini sesuai teori Guilford adalah Reliabilitas Sangat Tinggi.

d. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Hasil uji reliabilitas untuk parameter *ease of use* yang diolah menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan hasil bahwa variabel *ease of use* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas kepatutan r tabel sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini sesuai teori Guilford adalah Reliabilitas Sangat Tinggi.

e. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter *Timeliness* (Aktual)

Hasil uji reliabilitas untuk parameter *timeliness* yang diolah menggunakan Cronbach's Alpha didapatkan hasil bahwa variabel *timeliness* memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas kepatutan r tabel sebesar 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi responden atas variabel ini sesuai teori Guilford adalah Reliabilitas Sangat Tinggi.

Dari hasil pengujian data kuesioner melalui uji validitas dan uji reliabilitas terlihat bahwa semua pertanyaan dan variabel yang diajukan dalam penelitian ini terbukti layak dan datanya valid untuk digunakan dalam pembahasan penelitian.

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin

Dari data hasil kuesioner yang ada, pandangan responden terhadap parameter *content* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel *content*

		Statistics			
		Aplikasi Livin sudah menyediakan menu-menu layanan yang anda butuhkan	Isi dari informasi pada aplikasi Livin sudah sesuai kebutuhan anda	Isi dari informasi pada aplikasi Livin mudah dipahami	Isi dari informasi pada aplikasi Livin sudah lengkap dan jelas
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
	Mean	4.15	4.25	4.27	4.27

Sehingga jika dirata-rata keseluruhan untuk keempat pertanyaan pada variabel *content* didapatkan angka 4.24 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap variabel *content* pada aplikasi Livin berada di Level 4 (Puas).

Dari data hasil kuesioner yang ada, pandangan responden terhadap parameter *accuracy* dapat dilihat pada tabel 2. Sehingga jika dirata-rata keseluruhan untuk kedua pertanyaan didapatkan angka 4.22 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Livin untuk variabel *accuracy* berada di Level 4 (Puas).

Tabel 2. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel *accuracy*

Statistics			
		Aplikasi Livin menampilkan informasi transaksi yang benar dan akurat	Setiap menu yang anda klik selalu menampilkan halaman layanan yang sesuai
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
	Mean	4.27	4.18

Dari data hasil kuesioner yang ada, pandangan responden terhadap parameter *format* dapat dilihat pada tabel 3. Jika dirata-rata keseluruhan untuk kedua pertanyaan pada variabel *format* didapatkan angka 4.22 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Livin untuk variabel *format* berada di Level 4 (Puas).

Tabel 3. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel *format*

Statistics			
		Desain tampilan aplikasi sudah menarik dan ramah pengguna (komposisi warna, layout, menu)	Struktur menu dan link di dalam aplikasi mudah anda pahami
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
	Mean	4.21	4.22

Dari data hasil kuesioner yang ada, pandangan responden terhadap parameter *ease of use* dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel *ease of use*

		Statistics	
		Aplikasi Livin sangat mudah digunakan	Aplikasi Livin mudah diakses dari mana saja dan kapan saja
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		4.31	4.17

Sehingga jika dirata-rata keseluruhan untuk kedua pertanyaan pada variabel *ease of use* didapatkan angka 4.24 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Livin untuk variabel *ease of use* berada di Level 4 (Puas).

Dari data hasil kuesioner yang ada, pandangan responden terhadap parameter *timeliness* dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel *timeliness*

		Statistics	
		Layanan perbankan yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui aplikasi Livin	Aplikasi livin selalu menampilkan informasi yang terbaru (up-to-date)
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		4.16	4.08

Sehingga jika dirata-rata keseluruhan untuk kedua pertanyaan didapatkan angka 4.12 yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Livin untuk variabel *timeliness* berada di Level 4 (Puas).

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kelima Parameter EUCS

Dari data yang ada pada tabel 1 (variabel *content*), tabel 2 (variabel *accuracy*), tabel 3 (variabel *format*), tabel 4 (variabel *ease of use*) dan tabel 5 (variabel *timeliness*) dapat disimpulkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pengguna Untuk Kelima Parameter EUCS

Variabel	Mean	Level	Predikat
<i>Content</i>	4.24	4	Puas
<i>Accuracy</i>	4.22	4	Puas
<i>Format</i>	4.22	4	Puas
<i>Ease of Use</i>	4.24	4	Puas
<i>Timeliness</i>	4.12	4	Puas
Keseluruhan	4.20	4	Puas

Dari tabel 6 di atas terlihat bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna berada di nilai rata-rata 4.20 yang berada di level 4 (Puas) artinya menurut persepsi responden secara umum bahwa Aplikasi Livin sudah baik dan memuaskan penggunanya khususnya generasi millennial.

Faktor-Faktor Kekurangan Dan Kelebihan Aplikasi Livin

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan agar kepuasan pengguna aplikasi Livin dapat semakin meningkat, berikut adalah hasil analisis terhadap variabel yang diteliti agar dapat diketahui variabel mana saja yang masih kurang menurut pengguna supaya dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Dari tabel 1 sampai tabel 6 terlihat bahwa dari 12 variabel pengukuran tidak ada satupun yang mencapai level 5 (Sangat Puas), hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin masih ada potensi untuk dikembangkan lagi. Parameter yang dinilai cukup tinggi yaitu variabel *Content* dan *Accuracy*, sementara untuk *timeliness* memiliki skor rata-rata terendah.

Pada saat penyebaran kuesioner, juga dimasukkan pertanyaan terbuka mengenai layanan perbankan yang dibutuhkan dan kendala-kendala yang dihadapi selama menggunakan aplikasi Livin. Adapun layanan yang dibutuhkan berdasarkan masukan dari pengguna diantaranya yaitu transfer dana, top-up uang digital dan informasi rekening nasabah (tabungan, pinjaman). Sedangkan kendala-kendala yang sering dihadapi oleh pengguna diantaranya masalah koneksi jaringan, gagal transaksi dan lupa username atau password.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari pemaparan sebelumnya diperoleh persepsi responden atas variabel-variabel yang disajikan dalam metode EUCS dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna generasi millennial terhadap aplikasi Livin berada di nilai rata-rata 4.20 yang berada di level 4 (Puas) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap aplikasi Livin sudah baik bagi pengguna. Untuk variabel *content* berada di nilai rata-rata 4.24 yang berada di level 4 (Puas), variabel *accuracy* berada di nilai rata-rata 4.22 yang berada di level 4 (Puas), variabel *format* berada di nilai rata-rata 4.22 yang berada di level 4 (Puas), variabel *ease of use* berada di nilai rata-rata 4.24 yang berada di level 4 (Puas) dan terakhir variabel *timeliness* berada di nilai rata-rata 4.12 yang berada di level 4 (Puas).

Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna generasi millennial dalam metode EUCS pada aplikasi Livin adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling tinggi, yaitu pada variabel *Content* dan *ease of use*, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling rendah yaitu pada variabel *timeliness* yang mencapai nilai 4.12.

Berdasarkan hasil kuesioner, beberapa variabel yang responden menyatakan tidak puas yaitu variabel *Content* pertanyaan 2 (1% responden), *Accuracy* pertanyaan 2 (2% responden), *Format* butir 1 (2% responden) dan butir 2 (1% responden), *Ease of use* butir 1 (1% responden) dan butir 2 (2% responden), *Timeliness* butir 1 (1% responden) dan butir 2 (2% responden).

Dari 12 variabel pengukuran tidak ada satupun yang mencapai level 5 (Sangat Puas), hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin masih ada potensi untuk dikembangkan lagi. Aplikasi Livin perlu dikembangkan kembali dengan memperhatikan faktor-faktor yang termasuk belum memuaskan agar kedepannya menjadi lebih baik dan memuaskan penggunanya khususnya generasi millennial..

REFERENSI

- Aditya, M. D., Saidani, B., & Febrilia, I. (2021). Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Keuangan (JBMK)*, 2(3), 844–858.
- Amelia, L., & Novita, D. (2019). Analisis Usability Aplikasi Pengisian KRS Online STMIK XYZ Palembang Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 7(1), 17–27.
- Annur, C. M. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022)*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya>
- Artanto, F. A., Kusumawardhani, H. H., Khoiruchim, A., & Himawan, G. (2023). End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning. *Teknomatika*, 13(01), 13–21.
- Ayu Rinjani, A. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 123–136. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>
- Dari, S. W. (2022). Analisa Kepuasan Dosen di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Terhadap E-Journal (OJS) Sebagai Sumber Informasi Menggunakan Model EUCS. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 16(2), 277–293.
- Dianta, I. A., & Zusrony, E. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *Intensif*, 3(1), 1–9.
- Fatmawati, Sukarsa, I. M., & Mandenni, N. M. I. M. (2022). Perbandingan Metode EUCS dan WebQual Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus : KRS Poltekkes Denpasar). *JITTER- Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 3(1).
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>

- Golo, Z. A., Subinarto, & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Seminar Nasional Inovasi & Adopsi Teknologi*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/ttps://doi.org/10.35969/inotek.v3i1>
- Hamdiah, & Likdanawati. (2021). Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe). *Jurnal Visioner Dan Strategis*, 10(1), 1–8.
- Husain, T., & Budiyantra, A. (2018). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.99>
- Imron, M., & Pratiwi, D. S. R. (2023). Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) Untuk Menganalisis Pengaruh Pembelajaran Online Terhadap Kepuasan Siswa. *Cogito Smart Journal*, 9(1), 135–144.
- Muzarkosah, I., & Syarifah, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pragaan). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.5723>
- Niqotaini, Z., & Budiman, B. (2021). Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus Universitas Informatika Dan Bisnis Indonesia). *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 12(4), 259–273. <https://doi.org/10.31602/tji.v12i4.5636>
- Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(6), 1237–1246. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021863586>

- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di SMP Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- Rahayu, E. F. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi UG In Your Hand Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *ICIT Journal*, 6(2), 213–226. <https://doi.org/10.33050/icit.v6i2.1118>
- Shar, A., Fitri, M., & Novrianda, H. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT Bank Pembangunan Daerah Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Keuangan Dan Perbankan (Fidusia)*, 5(1), 77–86. <http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JPK/article/view/813>
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(3), 102–109. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>
- Siswa, T. A. Y., & Verdikha, N. A. (2021). Komparasi Metode E-Servqual Dan EUCS Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Dosen Dalam Perkuliahan Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis LMS Di UMKT. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(3), 239–250. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v23i3.1525>
- Suwanti, Yudhana, A., & Herman. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Informasi (JATI)*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>
- Taswin, Indra, & Hamrul, H. (2022). Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *JCIS (Journal of Computer and Information System)*, 5(1), 13–24. <https://doi.org/10.22146/jcis.xxxx>