JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 5, No. 1, Januari 2026, pp. 36 - 50
p-ISSN : 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN : 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/169

Analisis Kepuasan Pengguna BSB Mobile Menggunakan EUCS (Studi Kasus: Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang)

Anisya Rahmania*[1], AIssah Meilia[2], Rada Monika[3], Fenny Purwani[4]
[1,2,3,4] Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Jl. Pangeran Ratu, 30267, Kel. 5 Ulu, Kec. Seberang Ulu I, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
e-mail: anisyania56@gmail.com*[1], meiliaaisyah05@gmail.com[2], radamonika8@gmail.com[3], fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id[4]

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 03-11-2025
Revised: 22-11-2025
Accepted: 11-12-2025
Published: 21-01-2025

ABSTRACT

Current advances in digital technology have had a significant impact on the world, particularly through mobile banking services that enable fast, efficient financial transactions. This study aims to measure user satisfaction with the BSB Mobile application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were collected via a questionnaire distributed to 154 respondents and analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The findings of this study reveal that two variables, namely Ease of Use and Timeliness, have a significant positive effect on user satisfaction levels. The t-statistic values reached 5.561 and 4.218, exceeding the t-table value of 1.976, and the p-value (<0.05), indicating a significant relationship. Meanwhile, the dimensions of Content, Accuracy, and Format had a positive but insignificant effect. These results have practical implications for developers and Bank Sumsel Babel to evaluate and improve the three dimensions of Content, Accuracy, and Format to enhance the user experience and sustainably strengthen the quality of digital banking services. A suggestion for further research is to expand the analysis model by combining the EUCS and DeLone & McLean approaches to gain a more comprehensive understanding of the factors influencing user satisfaction with digital banking services.

Keywords: *Analysis, User Satisfaction, BSB Mobile, End User Computing Satisfaction, SmartPLS.*

Abstrak

Kemajuan teknologi digital saat ini telah memberikan pengaruh signifikan di dunia. Terutama melalui layanan mobile banking yang memudahkan transaksi keuangan secara cepat dan efisien [1], [2], [3]. Studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSB Mobile, dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,* serta *Timeliness*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 154 responden dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwa dua variabel, yaitu *Ease of Use dan Timeliness* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Nilai t-statistik masing-masing mencapai 5,561 dan 4,218, melebihi t-tabel sebesar (1,976) serta nilai p-value (<0,05), yang menunjukkan hubungan signifikan.

DOI: https://doi.org/10.51903/qg5b4c53

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Sedangkan, dimensi *Content, Accuracy,* serta *Format* memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang dan pihak Bank Sumsel Babel untuk mengevaluasi dan meningkatkan pada ketiga dimensi Content, *Accuracy,* dan *Format* tersebut agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat kualitas layanan digital perbankan secara berkelanjutan. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu memperluas model analisis dengan mengkombinasikan pendekatan *EUCS* dan *DeLone & McLean* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan digital perbankan.

Kata Kunci: *Analisis, Kepuasan Pengguna, BSB Mobile, EUCS, SmartPLS.*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital saat ini memiliki pengaruh besar terhadap berbagai bidang kehidupan manusia, terutama pada sektor perbankan.Transformasi digital memungkinkan penyediaan layanan keuangan secara daring yang lebih cepat, praktis, dan tidak terbatas oleh waktu maupun tempat [1]. Inovasi dalam layanan digital perbankan menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi operasional, kenyamanan transaksi, serta daya saing di era modern. Perkembangan tersebut juga mendorong lembaga keuangan untuk terus menyesuaikan sistem operasional agar mampu memenuhi perubahan kebutuhan masyarakat modern.

Salah satu wujud konkret dari transformasi digital tersebut adalah layanan *m-banking*, yang merupakan platform perbankan berbasis aplikasi yang memfasilitasi pengguna mengerjakan transaksi keuangan secara praktis dan aman menggunakan perangkat seluler [2]. Di Indonesia, pemanfaatan mobile banking berkembang dengan pesat. Pada tahun 2020, jumlah pengguna meningkat dari 36 juta menjadi sekitar 88 juta [3]. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa layanan perbankan digital memenuhi tuntutan masyarakat akan kemudahan akses terhadap layanan keuangan yang cepat, fleksibel, dan efisien tanpa perlu datang ke kantor cabang [4].

Perusahaan perbankan terus berinovasi untuk tetap bersaing dalam menawarkan layanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat luas [8]. Salah satu contohnya adalah Bank Sumsel Babel (BSB), yang turut beradaptasi terhadap kemajuan teknologi dengan menghadirkan aplikasi BSB *Mobile* pada *platform* Android dan iOS. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta penggunaan QRIS secara daring. Inovasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kenyamanan pengguna, serta memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital Bank Sumsel Babel.

Namun, penilaian pengguna pada *App Store* menunjukkan bahwa aplikasi BSB *Mobile* memperoleh rata-rata rating sebesar 3,5 dari 5 bintang, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna belum maksimal. Beberapa ulasan pengguna menyebutkan kendala dalam proses aktivasi, gangguan sistem internal yang menyebabkan transaksi gagal, serta pemotongan saldo tanpa konfirmasi. Selain itu, fitur QRIS dilaporkan tidak berfungsi secara *real-time*, dan antarmuka aplikasi dinilai kurang intuitif sehingga menurunkan kenyamanan pengguna. Keadaan ini mencerminkan adanya perbedaan antara harapan pengguna dan pengalaman nyata mereka saat menggunakan aplikasi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan evaluasi yang sistematis guna menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSB *Mobile*. Evaluasi ini penting agar pihak bank dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki serta menentukan prioritas pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi tersebut memungkinkan pihak bank memahami pola penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman nyata para pengguna. Informasi yang diperoleh dari proses evaluasi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas fitur yang tersedia.

Metode yang umum diterapkan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh *Doll* dan *Torkzadeh* [9]. Model ini mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu content (isi informasi), *accuracy* (akurasi), format (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Setiap dimensi dalam model EUCS dirancang untuk menggambarkan aspek-aspek penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem informasi. Model ini juga telah mengalami pengembangan dan pengujian dalam berbagai konteks penelitian untuk memastikan validitas dan konsistensinya.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Beberapa penelitian terdahulu telah menggunakan model EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna, termasuk aplikasi *mobile banking*. Penelitian [10] melakukan analisis pada aplikasi *Livin* by Mandiri pada mahasiswa DKI Jakarta, Studi oleh [11] menelaah aplikasi BRImo dengan fokus pada pengguna di wilayan Malang. Sementara itu, penelitian [12] mengevaluasi aplikasi *performance* Simanis melalui EUCS dan *Important Performance Analysis* (IPA). Namun, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar berfokus pada bank berskala nasional, seperti BRImo dan Livin by Mandiri, yang memiliki dukungan infrastruktur teknologi dan sumber daya lebih besar.

Penelitian dalam konteks perbankan daerah (*regional banking*) masih sangat terbatas. Padahal, lembaga seperti Bank Sumsel Babel menghadapi tantangan berbeda, seperti keterbatasan sumber daya teknologi dan segmentasi pengguna yang lebih sempit. Berdasarkan konteks tersebut, studi ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSB *Mobile* di kalangan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang dengan memanfaatkan model EUCS. Analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek yang berpengaruh kepada kepuasan pengguna sehingga pihak Bank Sumsel Babel dapat melakukan pengembangan layanan digital secara lebih optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Berbagai penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya aplikasi sebagai perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung aktivitas digital dan pengelolaan data. Studi oleh [13] menunjukkan bahwa aplikasi berperan dalam mempermudah proses pengolahan dokumen serta penyimpanan data pada berbagai konteks penggunaan. Sementara itu, penelitian Sri Widianti menekankan bahwa aplikasi digunakan dalam sebuah sistem sebagai sarana untuk mengelola data guna menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna maupun organisasi. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa aplikasi memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengolahan informasi dan mendukung kinerja digital di berbagai sektor.

Penelitian terdahulu mengenai mobile banking [14] menunjukkan bahwa layanan ini menjadi salah satu inovasi penting dalam digitalisasi perbankan. Berbagai studi mencatat bahwa m-banking mempermudah aktivitas keuangan seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa melalui aplikasi resmi bank yang terhubung dengan smartphone. Faktor kualitas perangkat dan stabilitas jaringan internet ditemukan sangat mempengaruhi kelancaran layanan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terkait bahwa akses layanan yang cepat, aman, dan efisien menjadi kunci keberhasilan sistem mobile banking. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu menegaskan bahwa m-banking memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kenyamanan nasabah dan efisiensi transaksi digital.

Berbagai penelitian menjelaskan bahwa proses analisis digunakan sebagai langkah terstruktur untuk mengkaji permasalahan dan menghasilkan keputusan ilmiah yang tepat. Penelitian pada [15] menunjukkan bahwa analisis berperan dalam memecah suatu persoalan ke dalam komponen yang lebih kecil sehingga dapat dipahami secara lebih komprehensif. Studi terdahulu juga menekankan bahwa kegiatan analisis membantu menghasilkan solusi yang terarah serta mendukung proses pengambilan keputusan pada berbagai bidang, baik teknis maupun manajerial.

Sejumlah penelitian terdahulu menjadikan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) sebagai model untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian oleh [16] memperkenalkan model ini dengan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang kemudian banyak digunakan dalam studi evaluasi sistem. Penelitian lain [17] menemukan bahwa penerapan EUCS membantu mengukur persepsi pengguna terkait kualitas tampilan, keakuratan informasi, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu sistem dalam memberikan keluaran. Kelima dimensi EUCS tersebut secara konsisten digunakan dalam berbagai penelitian untuk menilai sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna [18]. Temuan-temuan ini memperkuat peran EUCS sebagai metode yang relevan dalam mengevaluasi kualitas sistem dan komponen kepuasan pengguna.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja sistem sesuai atau melampaui harapan pengguna. Berdasarkan penelitian [19], kesenjangan yang kecil antara ekspektasi dan pengalaman penggunaan menjadi indikator kepuasan yang tinggi. Studi-studi lain [20] menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan parameter penting dalam menilai keberhasilan penerapan suatu sistem informasi serta efektivitas layanan digital yang diberikan. Penelitian terdahulu konsisten

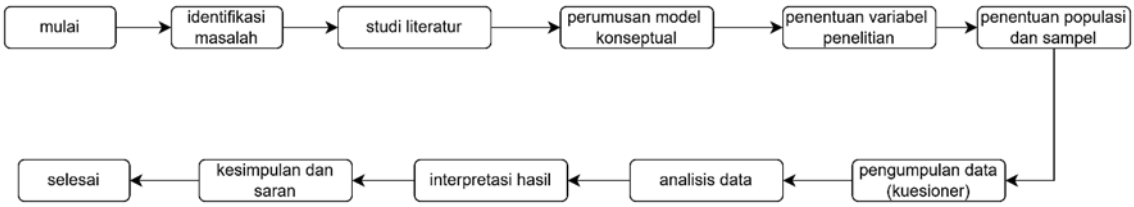
p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

menyimpulkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna memberikan gambaran penting mengenai kualitas sistem dan menjadi dasar bagi peningkatan layanan.

Penelitian yang menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa perangkat lunak ini efektif dalam menganalisis hubungan antarvariabel laten, terutama pada penelitian dengan jumlah sampel kecil atau model kompleks. Studi-studi terdahulu memanfaatkan SmartPLS karena kemampuannya dalam menggabungkan model struktural dan model pengukuran secara simultan. [21] menjelaskan bahwa metode PLS dalam SEM memungkinkan penelitian memetakan hubungan konstruk dan indikator secara menyeluruh, sehingga banyak digunakan dalam riset yang melibatkan banyak variabel laten. Temuan dalam penelitian [22] menunjukkan bahwa SmartPLS menjadi pilihan utama dalam analisis model berbasis varians karena fleksibilitasnya, ketahanannya terhadap data yang tidak normal, serta kemampuannya menangani model berskala besar maupun kompleks.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan model EUCS. Prosedur penelitian disusun agar setiap tahapan dapat berjalan secara sistematis sesuai kebutuhan pengumpulan data. Pendekatan ini juga memastikan bahwa variabel yang diteliti dapat diukur secara konsisten berdasarkan kerangka analitis yang digunakan. Alur pelaksanaan penelitian yang digunakan dalam studi ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses Penelitian

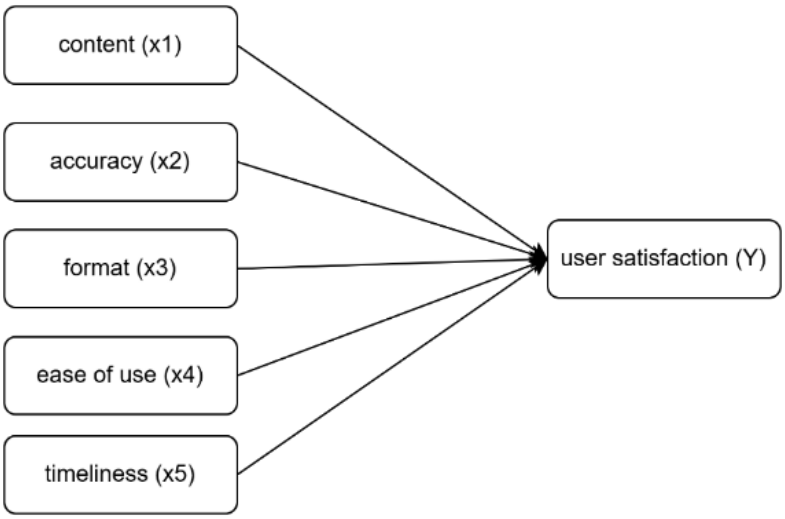
3.1. *Identifikasi Masalah*

Fase ini bertujuan untuk mengenali masalah utama terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSB Mobile. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi awal melalui observasi dan kajian literatur untuk memahami sejauh mana pengguna merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan. Informasi awal tersebut diperlukan untuk memahami pola penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman aktual para pengguna. Hasil identifikasi juga membantu merumuskan fokus penelitian yang relevan dengan fenomena yang terjadi pada aplikasi BSB *Mobile*.

3.2. *Studi Literatur dan Model Konseptual*

Peneliti melakukan kajian teori yang berkaitan dengan subjek penelitian, termasuk konsep kepuasan pengguna dan model EUCS. Kajian teori tersebut memberikan dasar akademik untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks layanan digital. Selain itu, pemetaan konsep ini diperlukan untuk memastikan bahwa setiap variabel yang dianalisis memiliki landasan teoretis yang kuat. Gambaran umum hubungan antarvariabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 2. Model Konseptual

3.3. *Variabel Penelitian*

Variabel bebas (X) dalam studi ini meliputi lima dimensi model EUCS, yakni *content* (x1), *accuracy* (x2), *format* (x3), *ease of use* (x4), dan *timeliness* (x5), sementara variabel terikat (Y) adalah *user satisfaction*. Setiap dimensi dalam model EUCS memiliki indikator tertentu yang menggambarkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem. Penjelasan mengenai variabel terikat diperlukan untuk memahami bagaimana persepsi pengguna dipengaruhi oleh aspek-aspek tersebut. Hubungan antarvariabel ini menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian untuk mengukur persepsi responden.

3.4. *Pengumpulan Data*

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada responden dan menggunakan skala Likert untuk mengevaluasi pendapat responden tentang indikator individu. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti memperoleh data secara efisien dari sejumlah besar responden dalam waktu yang relatif singkat. Instrumen yang digunakan disusun berdasarkan indikator setiap dimensi EUCS. Pendekatan ini juga memastikan bahwa data yang dihimpun dapat dianalisis secara kuantitatif sesuai tujuan penelitian.

3.5. *Analisis dan Interpretasi Data*

Studi ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, di mana data primer dikumpulkan secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner penelitian, sementara data sekunder berasal dari literatur dan studi sebelumnya. Analisis data bersifat deskriptif dengan meninjau rata-rata tanggapan responden terhadap setiap dimensi EUCS untuk menilai tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori yang relevan. Proses interpretasi tersebut memberikan gambaran mengenai bagaimana persepsi pengguna terbentuk berdasarkan pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan aplikasi BSB Mobile.

3.6. *Teknik Sampling*

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2023 yang menggunakan aplikasi BSB Mobile. Berdasarkan populasi sebanyak 250 mahasiswa, penentuan jumlah sampel dihitung melalui pendekatan *Slovin* dengan margin error 5%, sehingga diperoleh 154 responden yang dianggap mampu merepresentasikan populasi secara memadai. Pendekatan *Slovin* dipilih karena mampu memberikan estimasi jumlah sampel secara proporsional terhadap ukuran populasi yang tersedia. Pemilihan responden dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam penggunaan aplikasi sebagai bagian dari kegiatan akademik dan transaksi sehari-hari.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Analisis Permasalahan*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Kajian ini menyelidiki tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi BSB Mobile, dengan objek penelitian mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daring yang disebarkan melalui Google Form dan diisi langsung oleh responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Proses analisis data dilakukan dengan mengadopsi pendekatan *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) dan diolah lewat perangkat lunak *SmartPLS*. Pendekatan tersebut dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel laten secara komprehensif berdasarkan data yang diperoleh dari para pengguna aplikasi.

SmartPLS merupakan program statistik yang berfungsi untuk melakukan analisis jalur berbasis *Partial Least Squares–Path Modeling* (*PLS-PM*). Metode ini merupakan salah satu teknik statistik multivariat yang berguna bagi analisis hubungan antara variabel dalam suatu model penelitian, baik itu untuk variabel laten maupun indikator. Pendekatan ini banyak diterapkan dalam bidang ilmu sosial, manajemen, teknik, dan juga dalam penelitian lingkungan. Penggunaannya memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran yang lebih terstruktur mengenai peran setiap konstruk dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

Keunggulan utama *SmartPLS* terletak pada antarmuka yang ramah pengguna serta kemampuan analisisnya yang komprehensif. Perangkat lunak ini memungkinkan para peneliti untuk mengembangkan model *PLS-PM* melalui pengimporan data dari beragam format, termasuk Excel, serta melaksanakan analisis statistik terhadap model yang telah dikembangkan. Lebih lanjut, *SmartPLS* menyediakan fitur visualisasi berupa diagram jalur dan diagram struktur yang berkontribusi pada pemahaman mendalam terhadap hasil analisis [23]. Kemampuan tersebut membantu peneliti dalam menafsirkan hubungan antarvariabel secara lebih jelas berdasarkan struktur model penelitian.

4.2. *Solusi dari Permasalahan*

Langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan terkait kepuasan pengguna aplikasi BSB Mobile dijalankan melalui distribusi kuesioner yang mengadopsi skala Likert lima tingkat. Pada skala tersebut, nilai 1 menunjukkan tanggapan “sangat tidak setuju”, sedangkan nilai 5 merepresentasikan tanggapan “sangat setuju” dari responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Instrumen studi ini dirancang untuk mengkaji tiga area pokok: (1) Mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam konteks kemudahan dan kenyamanan transaksi melalui BSB *Mobile*, (2) Menentukan dimensi EUCS (*content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*) yang memberikan kontribusi terbesar pada kepuasan pengguna, serta (3) Mengidentifikasi komponen aplikasi yang masih menghasilkan keluhan atau pengalaman buruk, sehingga memerlukan perbaikan. . Perancangan instrumen tersebut mendukung upaya untuk memahami pengalaman pengguna secara menyeluruh berdasarkan respons empiris.

Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan *SmartPLS* dengan pendekatan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (*PLS-SEM*). Pendekatan ini berfungsi untuk menelaah hubungan antarvariabel tak teramati secara multivariat dengan mempertimbangkan kontribusi setiap indikator terhadap konstruk yang diukur. Penggunaan *SmartPLS* mempermudah proses perhitungan koefisien jalur, pengujian reliabilitas, validitas, serta pembuatan diagram jalur melalui fitur analisis yang terintegrasi. Melalui pendekatan tersebut, peneliti dapat meninjau struktur hubungan antarvariabel secara lebih rinci sehingga gambaran mengenai tingkat kepuasan dan permasalahan pengguna dapat dipahami dengan lebih mendalam.

4.3. *Uji Validitas*

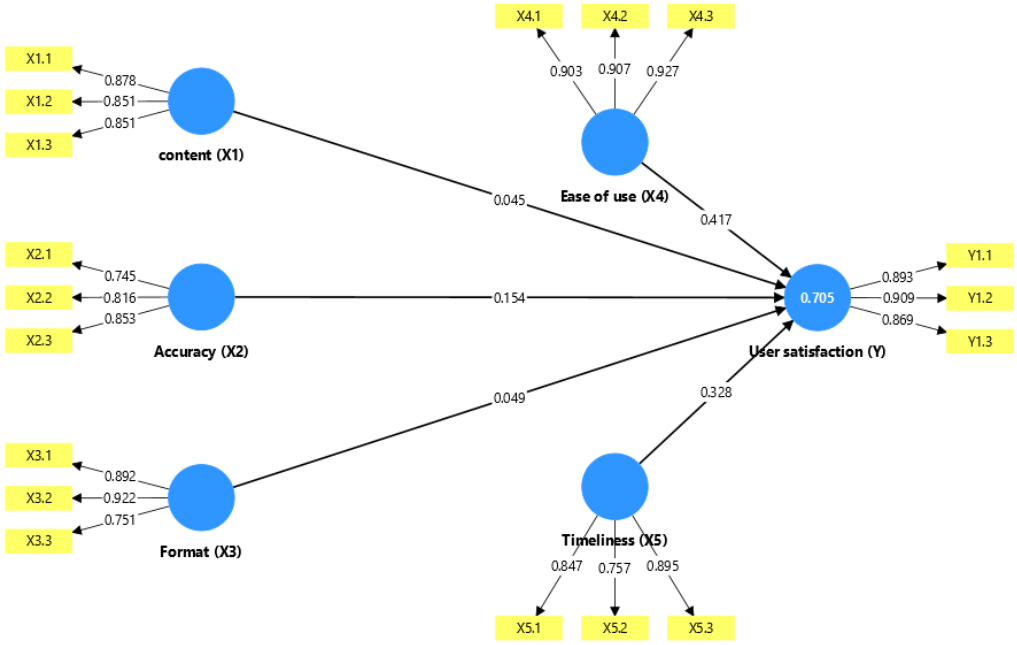
Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur berupa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar dapat menilai konstruk secara tepat dan sesuai dengan konteks penelitian. Langkah ini dimaksudkan untuk menilai kemampuan setiap butir pertanyaan dalam merepresentasikan aspek atau dimensi dari variabel penelitian secara akurat. Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan, yang keduanya berfungsi menilai sejauh mana indikator mampu menggambarkan konstruk yang diukur. Penerapan kedua jenis validitas tersebut membantu memastikan bahwa hasil pengukuran yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

4.3.1. *Uji Validitas Konvergen*

Validitas konvergen berfungsi untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan yang merepresentasikan suatu variabel dapat dipahami secara tepat oleh responden. Pengujian terhadap validitas ini dilakukan

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

dengan mengacu pada nilai *Outer Loading* serta *Average Variance Extracted* (*AVE*). Sebuah indikator dinyatakan mencapai kriteria validitas bila memperoleh nilai faktor muatan (*loading factor*) lebih dari 0,70 [24]. Nilai *loading factor* menunjukkan korelasi antara indikator dengan konstruknya, sedangkan hasil perhitungan AVE yang dianggap memenuhi kriteria validitas harus lebih besar dari 0,5 [25]. Hasil visualisasi nilai faktor muatan yang dihasilkan oleh pengolahan data dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Output Loading Factor

Pada Gambar 3 ditampilkan hasil *inner model* pengukuran menggunakan algoritma PLS yang menunjukkan nilai faktor muatan untuk setiap indikator. Terlihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70 sehingga dapat dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk dengan baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki konsistensi yang memadai dalam menggambarkan variabel yang diukur. Model awal ini juga menunjukkan bahwa struktur hubungan antarvariabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai muatan indikator yang diperoleh.

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data penelitian, perlu dilakukan uji validitas konvergen untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur. Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah indikator-indikator yang digunakan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan konstruk yang bersangkutan. Setiap indikator dianalisis untuk memastikan bahwa hubungan yang terbentuk antarvariabel berada pada tingkat yang dapat diterima secara empiris. Hasil perhitungan *loading factor* dari setiap indikator disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

	Accuracy (X2)	Ease of Use (X4)	Format (X3)	Timeliness (X5)	User satisfaction (Y)	content (X1)
X1.1						0.878
X1.2						0.851
X1.3						0.851
X2.1	0.745					
X2.2	0.816					
X2.3	0.853					
X3.1			0.892			
X3.2			0.922			
X3.3			0.751			
X4.1		0.903				
X4.2		0.907				
X4.3		0.927				

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

X5.1				0.847		
X5.2				0.757		
X5.3				0.895		
Y1.1					0.893	
Y1.2					0.909	
Y1.3					0.869	

Berdasarkan tampilan pada Tabel 1, nilai *loading factor* seluruh indikator berada di atas batas minimum 0,70. Artinya, setiap indikator yang digunakan telah mampu menjelaskan variabel laten secara memadai. Model penelitian memenuhi syarat validitas konvergen. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu memberikan kontribusi yang stabil terhadap konstruk yang diukur.

Setelah memastikan bahwa seluruh indikator memenuhi syarat validitas konvergen melalui nilai *loading factor*, langkah berikutnya adalah mengevaluasi konsistensi internal dan kekuatan konstruk secara keseluruhan. Hal ini dilakukan dengan menghitung *Cronbach's alpha*, *composite reliability*, dan Average Variance Extracted (AVE) untuk masing-masing variabel. Evaluasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa setiap variabel berada pada tingkat konsistensi yang sesuai standar pengukuran. Hasil perhitungan tersebut ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Accuracy (X2)	0.728	0.729	0.847	0.650
Ease of use (X4)	0.900	0.912	0.937	0.832
Format (X3)	0.831	0.958	0.893	0.736
Timeliness (X5)	0.783	0.805	0.873	0.697
User satisfaction (Y)	0.870	0.876	0.920	0.793
content (X1)	0.825	0.828	0.895	0.740

Nilai AVE menunjukkan seberapa besar varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Hasil perhitungan Average Variance Extracted (AVE) pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa lebih dari 0,50 varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur, sehingga model telah memenuhi validitas konvergen secara keseluruhan. Hal ini memperlihatkan bahwa konstruk yang dianalisis memiliki kemampuan representasi indikator yang konsisten.

4.3.2. *Uji Validitas Diskriminan*

Pengujian ini menggambarkan sampai sejauh mana suatu variabel atau konstruk laten memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya, sehingga konstruk tersebut bersifat unik dan mampu merepresentasikan peristiwa yang tidak tercakup konstruk lain dalam pola penelitian. Setiap konstruk dianalisis untuk memastikan bahwa hubungan antarvariabel tidak menunjukkan adanya kemiripan yang berlebihan. Prosedur ini memungkinkan peneliti memahami batasan-batasan pengukuran yang melekat pada setiap variabel dalam model. Evaluasi ini memberikan gambaran mengenai kekhasan tiap konstruk berdasarkan pola hubungan indikator yang dimilikinya. Hasil pengujian perbedaan antar konstruk tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

	Accuracy (X2)	Ease of use (X4)	Format (X3)	Timeliness (X5)	User satisfaction (Y)
Accuracy (X2)					
Ease of use (X4)	0.881				
Format (X3)	0.318	0.077			
Timeliness (X5)	0.750	0.692	0.320		
User satisfaction (Y)	0.897	0.840	0.257	0.717	
content (X1)	0.610	0.375	0.699	0.554	0.552

Nilai HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations*) pada Tabel 3 seluruh variabel berada di bawah batas maksimum 0,90, sehingga konstruk dapat dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Artinya, setiap variabel dalam penelitian ini benar-benar mengukur konsep yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai hubungan antarvariabel berada pada rentang yang dapat

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

diterima secara metodologis. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa setiap konstruk memiliki batasan konsep yang konsisten dalam proses pengukuran.

4.4. *Uji Reliabilitas*

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi dan kestabilan yang baik dalam mengukur konstruk yang diteliti. Nilai konsistensi tersebut memberikan gambaran bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukur secara stabil. Dengan demikian, butir-butir pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel [26]. Hasil lengkap pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Output Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Accuracy (X2)	0.728	0.729	0.847	0.650
Ease of use (X4)	0.900	0.912	0.937	0.832
Format (X3)	0.831	0.958	0.893	0.736
Timeliness (X5)	0.783	0.805	0.873	0.697
User satisfaction (Y)	0.870	0.876	0.920	0.793
content (X1)	0.825	0.828	0.895	0.740

Tabel 4 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas. Seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* dan Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang berarti indikator pada setiap variabel memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan reliabel. Informasi tersebut menggambarkan bahwa setiap indikator mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil pada masing-masing variabel.

Sebelum melakukan interpretasi hasil penelitian, perlu dipastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan data yang konsisten dan dapat diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator dalam setiap variabel memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten. Proses evaluasi ini memberikan gambaran mengenai kualitas instrumen dalam menangkap karakteristik variabel secara akurat. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
1	Content (X1)	0.825	0.895	*Reliable*
2	Accuracy (X2)	0.728	0.847	*Reliable*
3	Format (X3)	0.831	0.893	*Reliable*
4	Ease of Use (X4)	0.900	0.937	*Reliable*
5	Timeliness (X5)	0.783	0.873	*Reliable*
6	User satisfaction (Y)	0.870	0.920	*Reliable*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 5, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel-variabel EUCS dapat dinyatakan reliabel dan mampu mengukur konstruknya secara stabil. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa setiap dimensi dalam variabel EUCS dapat digunakan untuk menghasilkan data yang menggambarkan perilaku responden secara konsisten.

4.5. *Nilai R-Square*

Koefisien R-Square (R^2) mengindikasikan seberapa banyak variasi dari variabel endogen yang dapat diuraikan oleh variabel eksogen dalam penelitian ini. Sebagaimana pernyataan Chin (1988), nilai R^2 dikategorikan menjadi tiga tingkat yaitu kuat (0,67), sedang (0,33), dan lemah (0,19) [27]. Pengelompokan tersebut membantu peneliti dalam menilai seberapa besar kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Informasi ini juga memberikan gambaran mengenai kekuatan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Hasil perhitungan nilai R-Square selengkapnya ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Output R-Square

	R-square	R-square adjusted
User satisfaction (Y)	0.705	0.695

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Pada Tabel 6, nilai R-Square model tercatat sebesar 0,705 atau 70,5%, sedangkan nilai R-Square adjusted adalah 0,695. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel eksogen memiliki kemampuan sebesar 69,5% dalam menjelaskan variabel Y. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa variabel Konten, Akurasi, *Format*, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu secara kolektif mampu menjelaskan tingkat *User Satisfaction* yang termasuk kategori kuat sebesar 69,5%. Adapun 30,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar ruang lingkup kajian ini.

4.6. *Hasil Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengguna*

Penentuan kategori tingkat kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima poin yang dihitung melalui rumus rata-rata skor. Setelah diperoleh nilai rata-rata, langkah selanjutnya adalah menghitung rentang skala berdasarkan selisih antara skor maksimum dan skor minimum. Rentang tersebut kemudian dibagi dengan jumlah kategori untuk memperoleh lebar interval yang menjadi dasar penentuan batas tiap kategori. Pembagian interval ini membantu memberikan struktur yang jelas dalam pengelompokan tingkat kepuasan pengguna.

Pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap variabel *content* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana informasi yang disajikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Penilaian diberikan menggunakan skala Likert dengan lima kategori yang menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas konten. Setiap item dianalisis untuk memperoleh nilai rata-rata yang dapat mencerminkan kecenderungan tingkat kepuasan. Hasil pengolahan data terkait aspek *content* tersebut dirangkum secara lengkap pada Tabel 7**.**

Tabel 7. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Content

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	X1.1	1	14	69	65	5	3,38	Cukup Puas
2	X1.2	4	15	68	59	8	3,33	Cukup Puas
3	X1.3	0	10	81	54	9	3,40	Cukup Puas
	Rata-rata Seluruh Item						3,37	Cukup Puas

Aspek *accuracy* dievaluasi guna menilai ketepatan informasi yang diterima oleh responden dalam menggunakan layanan atau sistem yang diteliti. Pengukuran dilakukan untuk melihat apakah informasi yang disampaikan sudah sesuai, benar, dan tidak membingungkan pengguna. Skor penilaian dihitung berdasarkan rata-rata untuk mengetahui kecenderungan persepsi responden secara menyeluruh. Rincian hasil penilaian terhadap variabel *accuracy* dapat dilihat pada Tabel 8**.**

Tabel 8. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Accuracy

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	X2.1	10	45	61	34	4	2,85	Cukup Puas
2	X2.2	2	21	68	50	13	3,33	Cukup Puas
3	X2.3	0	26	84	35	9	3,17	Cukup Puas
	Rata-rata Seluruh Item						3,11	Cukup Puas

Evaluasi terhadap variabel *format* bertujuan untuk menilai keteraturan, kerapian, serta tampilan informasi yang disediakan kepada responden. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan aspek visual maupun struktural yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Melalui analisis rata-rata skor, dapat diketahui sejauh mana penyajian informasi diterima dengan baik oleh responden. Ringkasan lengkap mengenai tingkat kepuasan responden terhadap *format* disajikan pada Tabel 9**.**

Tabel 9. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Format

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	X3.1	0	6	50	89	9	3,65	Puas
2	X3.2	1	7	48	86	12	3,65	Puas
3	X3.3	1	6	35	90	22	3,81	Puas
	Rata-rata Seluruh Item						3,70	Puas

Variabel *ease of use* dianalisis untuk mengetahui kemudahan yang dirasakan responden dalam mengakses dan menggunakan sistem atau layanan. Kemudahan penggunaan menjadi aspek penting karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman keseluruhan pengguna. Melalui penilaian responden, diperoleh gambaran

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

mengenai sejauh mana sistem mudah dipahami dan dioperasikan. Hasil penilaian rata-rata terhadap aspek *ease of use* ditampilkan pada Tabel 10**.**

Tabel 10. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Ease of Use

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	X4.1	1	48	64	38	3	2,96	Cukup Puas
2	X4.2	4	60	40	45	5	2,91	Cukup Puas
3	X4.3	20	31	49	40	14	2,98	Cukup Puas
	Rata-rata Seluruh Item						2,95	Cukup Puas

Pengukuran terhadap variabel *timeliness* dilakukan untuk menilai ketepatan waktu dalam penyampaian informasi yang diterima oleh responden. Aspek ini penting karena kecepatan dan ketepatan waktu dapat memengaruhi efektivitas penggunaan informasi. Penilaian responden dianalisis untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu tersebut. Rincian hasil penilaian mengenai *timeliness* disajikan pada Tabel 11**.**

Tabel 11. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Timeliness

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	X5.1	4	35	64	41	10	3,11	Cukup Puas
2	X5.2	0	9	64	67	14	3,55	Puas
3	X5.3	1	9	79	51	14	3,44	Puas
	Rata-rata Seluruh Item						3,36	Cukup Puas

Secara umum, seluruh dimensi EUCS pada tabel X1 hingga X5 berada pada kategori “cukup puas” hingga “puas”. Dimensi Format menunjukkan nilai rata-rata tertinggi (3,70) dengan kategori “Puas”, sedangkan dimensi *Ease of Use* memperoleh nilai rata-rata paling rendah (2,95). Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi dinilai baik, namun kemudahan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna semakin optimal. Perbedaan nilai pada setiap dimensi tersebut memberikan gambaran mengenai aspek-aspek tertentu yang masih memerlukan perhatian dalam pengembangan aplikasi.

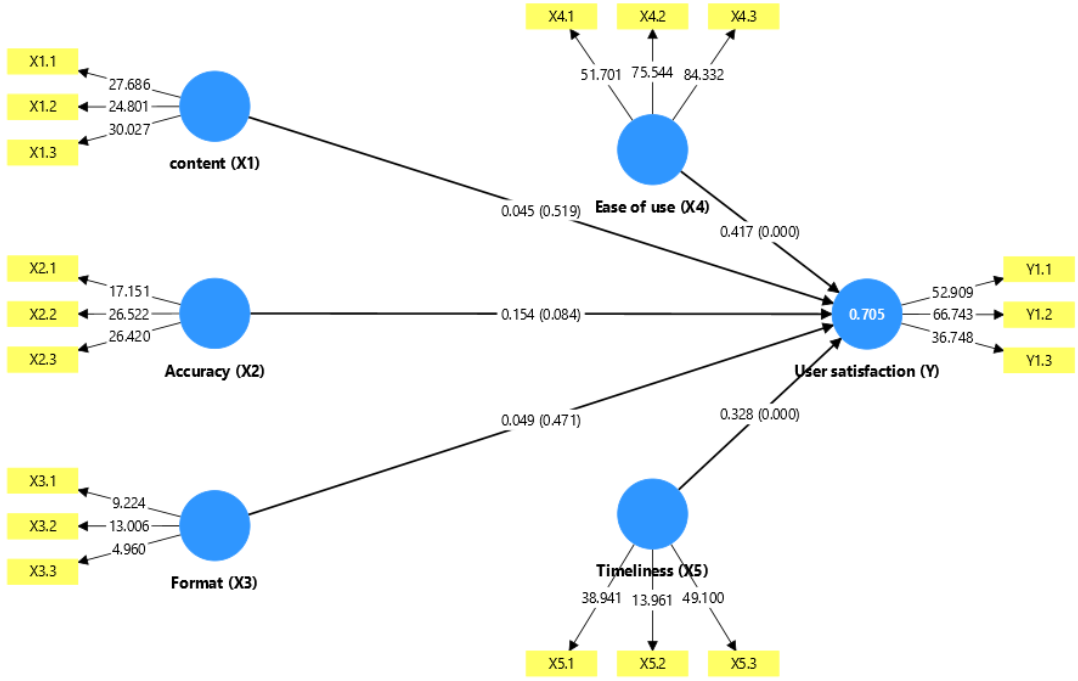
4.7. *Hipotesis*

Setelah dilakukan evaluasi terhadap *validitas konvergen*, *validitas diskriminan*, dan reliabilitas, fase berikutnya melibatkan pengujian hipotesis. Proses analisis ini diterapkan melalui metode *bootstrapping* pada model struktural (*inner model*) guna mengevaluasi tingkat signifikansi asosiasi antarvariabel. *Bootstrapping* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi atau probabilitas dari *direct effects*, *indirect effects*, dan *total effects*. Selain itu, teknik ini juga dapat digunakan untuk mengukur signifikansi berbagai nilai lainnya, seperti *r-square*, *adjusted r-square*, *f-square*, *outer loading*, serta *outer weight*. Informasi tersebut membantu memberikan gambaran mengenai stabilitas estimasi parameter pada model penelitian.

Penilaian terhadap tingkat signifikansi hubungan antarvariabel dilakukan berdasarkan dua indikator utama. Jika nilai *T-statistic* melebihi nilai *t-table* sebesar 1,976 dan/atau nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05, maka hubungan antarvariabel dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Namun, jika *T-statistic* berada pada nilai ≤ 1,976 dan *p-value* ≥ 0,05, maka hubungan tersebut diinterpretasikan tidak signifikan. Selain itu, nilai *Original Sample (O)* digunakan untuk mengetahui arah pengaruh antarvariabel. Apabila nilai O bernilai positif, maka hubungan yang terbentuk bersifat searah, artinya kenaikan pada variabel eksogen akan menyebabkan kenaikan pada variabel endogen, begitu pula sebaliknya. Penjelasan ini memberikan dasar dalam memahami arah dan kekuatan hubungan yang terbentuk pada model penelitian.

Gambar 5 menampilkan keluaran *bootstrapping* yang digunakan sebagai dasar dalam menilai signifikansi hubungan antarvariabel dalam model. Proses analisis ini menghasilkan serangkaian nilai seperti *original sample*, *sample mean*, *standard deviation*, *t-statistics*, dan *p-values*. Nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengidentifikasi variabel mana yang memberikan pengaruh signifikan maupun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi mengenai hasil perhitungan tersebut memberikan gambaran mengenai kontribusi masing-masing konstruk dalam model penelitian. Output *bootstrapping* yang digunakan pada tahap analisis ini ditunjukkan pada Gambar 5.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 5. Output Bootstrapping

Analisis uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap *user satisfaction*. Proses pengujian menggunakan pendekatan *bootstrapping* yang menghasilkan nilai *original sample*, *sample mean*, *standard deviation*, *t-statistics*, dan *p-values* sebagai dasar penentuan signifikansi hubungan antarkonstruk. Melalui nilai tersebut, dapat diidentifikasi variabel mana yang memberikan pengaruh signifikan dan mana yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil lengkap dari uji signifikansi hubungan antarvariabel tersebut disajikan pada Tabel 12**.**

Tabel 12. Hasil uji signifikansi

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
Accuracy (X2) -> User satisfaction (Y)	0.154	0.159	0.089	1.730	0.084
content (X1) -> User satisfaction (Y)	0.045	0.041	0.071	0.645	0.519
Ease of use (X4) -> User satisfaction (Y)	0.417	0.411	0.075	5.561	0.000
Format (X3) -> User satisfaction (Y)	0.049	0.056	0.068	0.722	0.471
Timeliness (X5) -> User satisfaction (Y)	0.328	0.333	0.078	4.218	0.000

Analisis ini dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna secara rinci. Proses pengujian menggunakan metode *bootstrapping* yang menghasilkan nilai *original sample*, *T-statistic*, dan *p-value* sebagai dasar penentuan signifikansi hubungan antarvariabel. Nilai-nilai tersebut memberikan informasi tentang arah dan kekuatan pengaruh setiap konstruk dalam model. Berdasarkan hasil analisis *bootstrapping* pada model PLS-SEM dalam Tabel 12, diperoleh interpretasi hasil untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Content (X1) menunjukkan hasil *original sample*: 0,045, *T-statistic* sebesar 0,645 (< 1,976), dan *p-value* sebesar 0,519 (> 0,05). Output ini menunjukkan variabel konten berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai *T-statistic* yang rendah dan *p-value* tinggi memperkuat indikasi bahwa efek konten terhadap kepuasan pengguna masih lemah. Dengan kata lain, peningkatan isi informasi tidak memberikan pengaruh berarti terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ini ditolak.
2. Accuracy (X2) memiliki koefisien *original sample* sebesar 0,154. Nilai *T-statistic* yang dicapai adalah 1,730, berada di bawah *t-table* (1,976), sementara *p-value* tercatat sebesar 0,084 yang lebih tinggi dari batas signifikansi 0,05. Artinya, meskipun akurasi data yang akurat dapat memperbaiki

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

kepuasan pengguna, hubungan tersebut kurang kuat untuk dianggap signifikan. Hipotesis ini ditolak.

3. Format (X3) menunjukkan memiliki nilai *original sample*: 0,049, *T-statistic* sebesar 0,722 (< 1,976), dan *p-value* sebesar 0,471 (> 0,05). Hal ini berarti format memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rendahnya nilai T-statistic menunjukkan bahwa pengaruh format terhadap kepuasan pengguna belum stabil. Dengan kata lain, meskipun format berpotensi
4. Ease of Use (X4) memiliki nilai *original sample* sebesar 0,417, *T-statistic* sebesar 5,561 (> 1,976), dan *p-value* sebesar 0,000 (< 0,05). Hasil ini menegaskan bahwa *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hipotesis untuk variabel ini diterima.
5. Variabel Timeliness (X5) diperoleh hasil bahwa koefisien *original sample* bernilai 0,328, sedangkan *T-statistic* mencapai 4,218, yang berarti melebihi nilai *t-table* 1,976. Adapun *p-value* tercatat mencapai 0,000, kurang dari batas signifikansi 0,05. Temuan ini memperlihatkan bahwa ketepatan waktu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin cepat sistem menanggapi aktivitas pengguna, maka kepuasan terhadap aplikasi akan semakin tinggi. Hipotesis untuk variabel Timeliness dapat dinyatakan diterima.

5. DISKUSI

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian [10] yang menunjukkan bahwa variabel *Ease of Use* dan *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebagian besar responden dalam penelitian tersebut menilai bahwa aplikasi yang mudah digunakan dan mampu memberikan respon dengan cepat dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan. Hal ini menguatkan bukti empiris bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan sistem merupakan elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital, khususnya pada aplikasi perbankan berbasis *mobile*. Aplikasi yang dirancang dengan memperhatikan *user experience* yang baik cenderung mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan digital.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan temuan penelitian [11] yang menunjukkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara *Timeliness* berpengaruh positif namun tidak signifikan. Perbedaan hasil ini terutama terlihat pada variabel *Timeliness*, yang dalam penelitian ini justru memiliki pengaruh positif dan signifikan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh variasi konteks penggunaan sistem maupun karakteristik pengguna yang berbeda antara penelitian tersebut dan penelitian ini. Pada konteks aplikasi BSB Mobile, ketepatan waktu menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kecepatan proses transaksi keuangan yang bersifat *real-time*. Sehingga pengguna menilai kecepatan layanan sebagai indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian [12] yang mengungkapkan bahwa seluruh variabel dalam dimensi EUCS belum mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam penelitian tersebut, pengguna merasa sistem masih memiliki keterbatasan dalam aspek kemudahan, keakuratan, ketepatan, dan penyajian informasi. Temuan tersebut tidak sejalan dengan penelitian ini karena hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua variabel, yaitu *Ease of Use* dan *Timeliness*, yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan ini menunjukkan bahwa aplikasi BSB Mobile telah berhasil mengoptimalkan fungsi sistemnya dalam memberikan layanan yang cepat, mudah diakses, dan efisien.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tidak seluruh dimensi dalam model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSB Mobile. Dari lima variabel yang diuji, hanya dua variabel, yaitu Ease of Use dan Timeliness, yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu layanan merupakan faktor penting yang telah berhasil dioptimalkan oleh sistem, sehingga mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang memuaskan dan efisien.

Sementara itu, tiga variabel lainnya, yaitu Content, Accuracy, dan Format, meskipun menunjukkan arah

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

pengaruh positif, namun belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengguna BSB Mobile cenderung lebih menitikberatkan pada aspek kecepatan dan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan kualitas konten informasi maupun tampilan antarmuka. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang dan pihak Bank Sumsel Babel untuk melakukan evaluasi serta peningkatan pada tiga dimensi tersebut, yaitu Content, Accuracy, dan Format agar kualitas layanan digital perbankan pada aplikasi BSB Mobile dapat terus meningkat serta memberikan pengalaman yang lebih memuaskan untuk para pengguna. Penguatan terhadap dimensi tersebut dapat membantu memastikan bahwa fitur informasi yang disajikan mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari.

6.2. *Saran*

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup responden yang hanya mencakup mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, sehingga hasilnya belum dapat mewakili seluruh pengguna aplikasi BSB Mobile secara umum. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan melibatkan responden dari berbagai kalangan pengguna, seperti pegawai bank, pelaku usaha, atau masyarakat umum, agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif. Saran lain untuk studi selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain, seperti model *DeLone & McLean*, atau menggabungkan model EUCS dengan *DeLone & McLean* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan perbedaan tingkat literasi digital pengguna untuk melihat variasi persepsi terhadap kualitas layanan aplikasi *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. A. Ashofi and M. Migunani, “The impact of Data Security, Ease of Use, and Access Speed on User Trust in Mobile Banking Applications,” *J. Manag. Informatics*, vol. 2, no. 3, pp. 104–117, May 2023, doi: 10.51903/jmi.v2i3.148.

[2] S. S., S. S., and H. S. Noorul, “Transforming Fraud Detection in Banking with Explainable AI: Enhancing Transparency and Trust,” *J. Technol. Informatics Eng.*, vol. 4, no. 2, pp. 251–260, Aug. 2025, doi: 10.51903/jtie.v4i2.267.

[3] R. Maharditia, “Perancangan Sistem Informasi Bank Mini Siswa SMK Diponegoro Banyuputih dengan Metode Cash Basis: Perancangan Sistem Informasi Bank Mini Siswa SMK Diponegoro Banyuputih dengan Metode Cash Basis,” *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 43–50, Mar. 2024, doi: 10.51903/juisi.v3i1.837.

[4] R. Ardianto *et al.*, “Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan,” *MARAS J. Penelit. Multidisiplin*, vol. 2, no. 1, pp. 80–88, 2024, doi: 10.60126/maras.v2i1.114.

[5] G. Rianita and M. I. Fasa, “Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital,” *JICN J. Intelek dan Cendikiawan Nusant.*, vol. 1, no. 5, pp. 7647–7652, 2024, doi: 10.5281/zenodo.12527740.

[6] A. Tri, D. Septiani, A. P. Kuncoro, and P. Subarkah, “Perbandingan Kinerja Metode Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor pada Analisis Sentimen Ulasan Mobile Banking Jenius,” *J. Krisnadana*, vol. 3, no. 2, pp. 67–77, 2024, doi: 10.58982/krisnadana.v3i2.516.

[7] M. Rizieq, “Transformasi Layanan Perbankan Dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket,” *J. Multidisiplin Ilmu Akad.*, vol. 1, no. 6, pp. 291–299, 2024, doi: 10.61722/jmia.v1i6.2972.

[8] S. N. Qholisa and S. R. Nudin, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi JConnect Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA),” *JEISBI (Journal Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 2, pp. 77–87, 2023, doi: 10.26740/jeisbi.v4i2.54974.

[9] D. P. Indah Kurniasih, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 181–198, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i1.787.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[10] R. Holtrop, S. H. Wijoyo, D. Cahya, and A. Nugraha, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 4, pp. 1–9, 2025, [Online]. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14715

[11] E. Kepuasan, P. Brimo, M. Eucs, Y. A. Kanthi, K. Gumilang, and S. Aminah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS Evaluation of BRImo User Satisfaction Using EUCS," *TEKNIKA*, vol. 13, no. 1, pp. 155–163, 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i1.772.

[12] M. N. Farisi and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.169.

[13] D. P. Utami, "Aplikasi Mobile Banking dalam Transaksi Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Tulung Selapan," *J. Ilm. Mhs. Perbank. Syariah*, vol. 2, no. 1, pp. 183–196, 2022, doi: 10.36908/jimpa.v2i1.65.

[14] J. Iqbal, H. Heriyani, and I. Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Glob. Financ. Account. J.*, vol. 5, no. 2, pp. 25–36, 2021, doi: 10.37253/gfa.v5i2.6001.

[15] P. A. Saputra, S. S. Irawan, R. Prianto, and T. Hidayat, "Prediksi dan Analisis Pola Perubahan Iklim Menggunakan Algoritmagradient Boosting," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 2, pp. 430–436, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6230.

[16] N. Pramudibyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 1099–1107, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.

[17] S. Umar, A. Fitriansyah, and H. Ar-Rasyid, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Bangking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknlogi Inform. dan Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 992–1008, 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1728.

[18] I. Irumas and J. N. Utamajaya, "Penerapan Metode EUCS untuk Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi PNM Digi Karyawan," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 101–108, 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2492.

[19] E. Marwati and D. Krisbiantoro, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Web Students Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Metode EUCS," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 67–72, 2023, doi: 10.24076/joism.2023v4i2.902.

[20] F. S. Rahayu, G. L. Pritalia, and F. Kurniawan, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Media Sosial X Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Teknika*, vol. 13, no. 3, pp. 471–480, 2024, doi: 10.34148/teknika.v13i3.1006.

[21] W. A. Paramarta, N. K. Laswitarni, N. N. Menuh, and I. Nyoman, "Pelatihan Penggunaan Smart PLS Bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia Handayani," *J. Hum. Educ.*, vol. 3, no. 4, pp. 19–28, 2023, doi: 10.31004/jh.v3i4.315.

[22] A. Reny Amalia Permata, Syaidatussalihah, "Analisis Data Penelitian Kesehatan: Perbandingan Hasil antara SmartPLS, R dan IBM SPSS untuk Jumlah Sampel Kecil," *JSN J. Sains Nat.*, vol. 1, no. 1, pp. 17–22, 2023, doi: 10.35746/jsn.v1i1.303.

[23] F. N. Ramadhayanti, Mulyadi, and E. Rasywir, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS," *J. Ilm. MEDIA SISFO*, vol. 17, no. 1, pp. 143–151, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792.

[24] N. Aini, D. Ridwandono, and E. Maya Safitri, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Bhayangkara Surabaya," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i1.275.

[25] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, and S. Sukemi, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas Model UTAUT 2

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

dan EUCS pada Sistem Informasi Akademik," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, pp. 1124–1132, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3074.

[26] L. Y. B. Yutri Angriana Takke, Lion Ferdinand Marini, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *G-Tech J. Teknol. Terap.*, vol. 8, no. 3, pp. 1921–1930, 2024, doi: 10.33379/gtech.v8i3.4700.

[27] A. Lattu and S. W. Jatmika, "Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan E-Learning dengan Metode TAM dan EUCS," *JURSISTEKNI (Jurnal Sist. Inf. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.