

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOVIN BY MANTAP
MOBILE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Masayu Fathia Ulya

09031281924079

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Movin by Mantap Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

MASAYU FATHIA ULYA

09031281924079

Pembimbing 1 : Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si., M.IT.
NIP. 198202122006041003

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Masayu Fathia Ulya

NIM : 09031281924079

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Movin by Mantap Mobile
Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 3%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 30 Juli 2025

Penulis,



Masayu Fathia Ulya

NIM. 09031281924079

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 25 Juli 2025

Nama : Masayu Fathia Ulya

NIM : 09031281924079

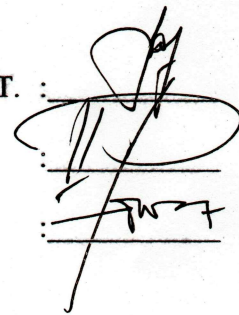
Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Movin by Mantap Mobile
Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Tim Penguji :

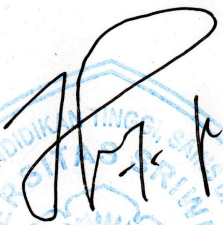
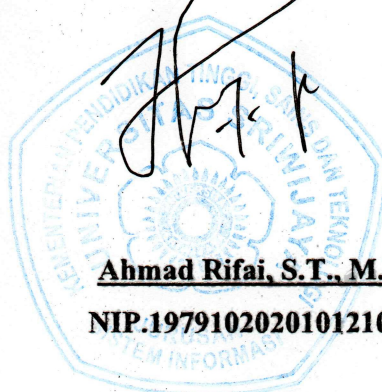
1. Pembimbing : Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si., M.IT. :

2. Ketua Penguji : Dr. Ali Ibrahim, M.T. :

3. Anggota Penguji : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. :



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP.197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pendidikan adalah tangga mobilitas. Ia mengangkat siapa saja yang berusaha menaikinya.”

-Anies Baswedan

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT,
- ❖ Diri Sendiri,
- ❖ Papa dan Mama Tercinta,
- ❖ Ketiga Kakakku,
- ❖ Dosen Pembimbing dan para dosen Sistem Informasi Universitas Sriwijaya,
- ❖ Sahabat dan Teman Terdekat,
- ❖ Teman Seperjuangan, dan
- ❖ Almamater, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Movin dari Bank Mandiri Taspen Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)”** ini dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan yang tidak sedikit. Namun berkat dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala hal yang telah diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluarga, terutama orang tua tercinta Masagus Zainal Arifin S.H. dan Andriati, Kak Masagus Ahmad Rivani Ramadhan, Kak Masagus Muhammad Amal Fatahullah, dan Kak Masagus Ahmad Alfarisiy, yang telah memberikan cinta, doa, dukungan moral dan materi, serta semangat yang tak pernah henti dalam mendampingi penulis hingga titik ini.
3. Bapak Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mgs. Afriyan Firdaus, S.Si., M.IT. selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan telaten memberikan arahan, masukan, dan motivasi dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dedy Kurniawan, S.Si., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saran dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf jurusan Sistem Informasi dan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam hal administrasi.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan memperoleh data yang diperlukan.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan SIBIL A 2019, teman-teman organisasi di HIMSI FASILKOM UNSRI, serta teman-teman lain yang telah menemani selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2025

Penulis,



Masayu Fathia Ulya

NIM.09031281924079

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOVIN BY MANTAP
MOBILE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

Oleh:

Masayu Fathia Ulya

09031281924079

ABSTRAK

Digitalisasi perbankan mendorong Bank Mandiri Taspen menghadirkan aplikasi *Movin by Mantap Mobile* untuk memudahkan nasabah, khususnya pensiunan. Namun, sejumlah keluhan pengguna menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna aplikasi *Movin by Mantap Mobile* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden menggunakan teknik *convenience sampling*. Hasil menunjukkan seluruh dimensi berada pada kategori “puas”, dengan *format* sebagai dimensi tertinggi (78%) dan *timeliness* terendah (74,9%). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah memenuhi kebutuhan dasar, aspek kecepatan dan aktualisasi informasi masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, *End-User Computing Satisfaction*, EUCS

***EVALUATION OF USER SATISFACTION OF THE MOVIN BY
MANTAP MOBILE APPLICATION USING THE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

By:

Masayu Fathia Ulya

09031281924079

ABSTRACT

Banking digitalization encourages Bank Mandiri Taspen to present the Movin by Mantap Mobile application to make it easier for customers, especially retirees. However, a number of user complaints point to the need for further evaluation. This study aims to measure user satisfaction of the Movin by Mantap Mobile application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method which includes five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The research was carried out quantitatively by distributing questionnaires to 100 respondents using convenience sampling techniques. The results showed that all dimensions were in the "satisfied" category, with the format being the highest dimension (78%) and the lowest timeliness (74.9%). These findings show that even though the application has met basic needs, the aspects of speed and information actualization still need to be improved.

Keywords : *User Satisfaction, Mobile Banking, End-User Computing Satisfaction, EUCS*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Profil Perusahaan.....	9
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.2 Kepuasan Pengguna	11
2.3 Populasi dan Sampel	12
2.3.1 Populasi.....	12
2.3.2 Sampel.....	13
2.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	14
2.5 Mobile Banking.....	14
2.5.1 Pengertian Mobile Banking	14
2.5.2 Fitur dan Layanan Mobile Banking	15
2.6 End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	18
2.7 Uji Validitas	20
2.8 Uji Reliabilitas.....	21

2.9 Teknik Analisis Data	21
2.10 Aplikasi SPSS	22
2.11 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tahapan Penelitian	26
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	29
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Jenis Data	30
3.4.2 Sumber Data	31
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Umum Karakteristik Responden	35
4.2 Hasil Pengolahan Data	37
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	38
4.2.2 Hasil Uji Validitas	39
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.2.4 Hasil Perhitungan Tiap Dimensi	40
4.2.5 Keseluruhan Hasil Analisis Kuesioner	42
4.3 Pembahasan Tiap Dimensi	42
4.3.1 Dimensi Content	43
4.3.2 Dimensi Accuracy	43
4.3.3 Dimensi Format	44
4.3.4 Dimensi Ease of Use	45
4.3.5 Dimensi Timeliness	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Movin by Mantap Mobile di Google Play Store.....	3
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Movin by Mantap Mobile	4
Gambar 1.3 Kendala Pada Movin by Mantap Mobile	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen.....	11
Gambar 2.2 Model Evaluasi End-User Computing Satisfaction (EUSC)	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	26
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4.2 Diagram Pie Usia Responden.....	36
Gambar 4.3 Diagram Pie Pekerjaan Responden	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Interval Tingkat Kepuasan.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Penyusunan Kuesioner.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.4 Perhitungan Analisis Tiap Dimensi	41
Tabel 4.5 Keseluruhan Hasil Analisis Kuesioner	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Pengumpulan Data	A-1
Lampiran 2 Validasi Kuesioner	B-2
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian di Google Form	C-9
Lampiran 4 Hasil Kuesioner	D-12
Lampiran 5 Jawaban Kuesioner Penelitian	E-14
Lampiran 6 Tabel Nilai r Product Moment.....	F-19
Lampiran 7 Hasil Uji SPSS.....	G-20
Lampiran 8 Kartu Konsultasi	H-22
Lampiran 9 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	I-23
Lampiran 10 Hasil Similarity Test.....	J-24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam satu dekade terakhir telah mengubah lanskap industri perbankan di Indonesia. Digitalisasi kini menjadi faktor kunci yang menentukan daya saing bank, karena nasabah yang tak terkecuali segmen pensiunan, menuntut layanan yang serba cepat, mudah, dan aman tanpa terikat jam operasional cabang. Bank-bank yang gagal menyediakan pengalaman digital memuaskan berpotensi kehilangan pangsa pasar, fenomena ini terjadi karena konsumen memiliki keleluasaan untuk berpindah ke layanan lain yang menyediakan alur proses yang lebih efisien dan tampilan antarmuka yang lebih mudah dipahami (Dewi et al., 2023a).

Salah satu manifestasi penting digitalisasi perbankan ialah *mobile banking*. hanya dengan beberapa ketukan pada layar gawai pribadi, nasabah dapat menjalankan berbagai aktivitas perbankan seperti cek saldo, transfer, pembayaran, hingga pembukaan rekening, tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Meski demikian, kelengkapan fitur tidak otomatis berbanding lurus dengan keberhasilan implementasi. Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa kegagalan antarmuka (misalnya teks kecil, navigasi rumit) atau kinerja sistem (misalnya waktu respons lambat) berdampak langsung pada kepuasan, loyalitas, bahkan reputasi digital bank (Syamsuddin et al., 2024).

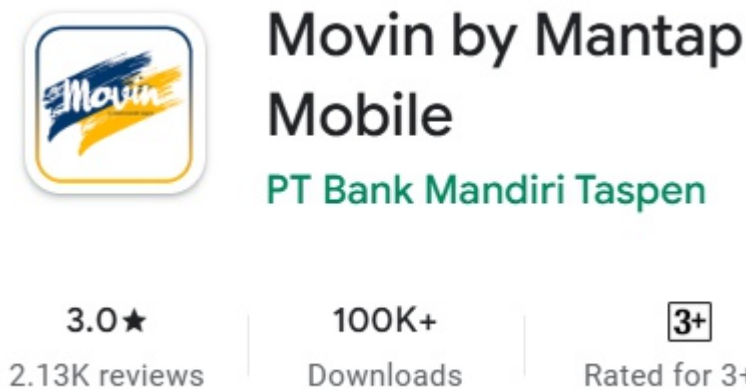
Untuk memperoleh ukuran objektif atas kepuasan tersebut, banyak peneliti dan praktisi mengadopsi kerangka *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan Doll & Torkzadeh dan telah tervalidasi lintas konteks. EUCS

menilai lima dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang secara komprehensif merepresentasikan persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Dimensi isi (*content*) dan keakuratan (*accuracy*) memotret kecukupan serta ketepatan informasi, bentuk (*format*) mengevaluasi keterbacaan antarmuka, kemudahan pengguna (*ease of use*) menilai kemudahan belajar-pakai, sedangkan ketepatan waktu (*timeliness*) menyoroti kecepatan memperoleh informasi. Dengan demikian, EUCS tidak hanya menghasilkan skor kepuasan agregat, tetapi juga memetakan area prioritas perbaikan (Faradilla et al., 2023).

Model EUCS digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna *m-banking* dengan menitikberatkan pada penilaian langsung terhadap elemen sistem yang berinteraksi dengan pengguna akhir. Dimensi-dimensinya bersifat spesifik dan praktis, sehingga dapat menilai pengalaman pengguna *m-banking* secara menyeluruh (Holtrop et al., 2025).

Bank Mandiri Taspen, sebagai institusi keuangan yang berkomitmen melayani para pensiunan dan aparatur sipil negara, telah meluncurkan aplikasi *Movin by Mantap Mobile* sebagai bentuk inovasi digital guna meningkatkan mutu layanan bagi para nasabahnya. Aplikasi *Movin by Mantap Mobile* menyediakan berbagai layanan digital, seperti pemeriksaan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara *online*. Namun, dengan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan berbasis digital, menjadi krusial bagi pengembang dan pihak manajemen bank untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini. Tingkat kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan sebuah sistem

informasi, karena kepuasan yang tinggi dapat memperkuat loyalitas pengguna serta mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional bank.



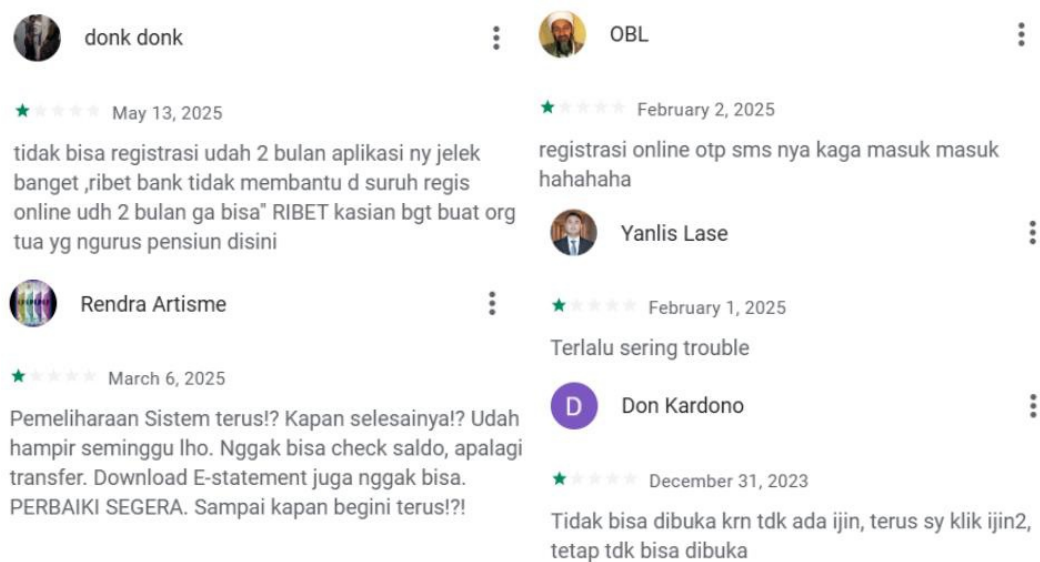
Gambar 1.1 Tampilan Movin by Mantap Mobile di Google Play Store

Berdasarkan tinjauan awal terhadap *feedback* pengguna yang terdapat pada platform Google Play Store, aplikasi *Movin by Mantap Mobile* memperoleh *rating* 3 dari 5 bintang dengan total 2 ribu ulasan dan 100 ribu pengunduh (per Mei 2025), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih belum optimal. Sejumlah pengguna memberikan tanggapan positif mengenai desain antarmuka yang simpel serta kemudahan dalam pengoperasian aplikasi. Namun, terdapat pula banyak keluhan terkait masalah seperti aplikasi yang kerap mengalami *crash*, proses registrasi yang lamban, dan seringnya aplikasi keluar secara tiba-tiba (*force close*).

Pihak internal Bank Mantap juga memberikan masukan terkait pentingnya dilakukan evaluasi terhadap aplikasi *Movin by Mantap Mobile*. Dalam wawancara yang dilakukan secara informal, salah satu perwakilan dari tim *Customer Service* juga mengungkapkan adanya sejumlah keluhan yang kerap disampaikan oleh nasabah terkait penggunaan aplikasi *Movin by Mantap Mobile*. Salah satu kendala yang cukup mengganggu adalah pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang

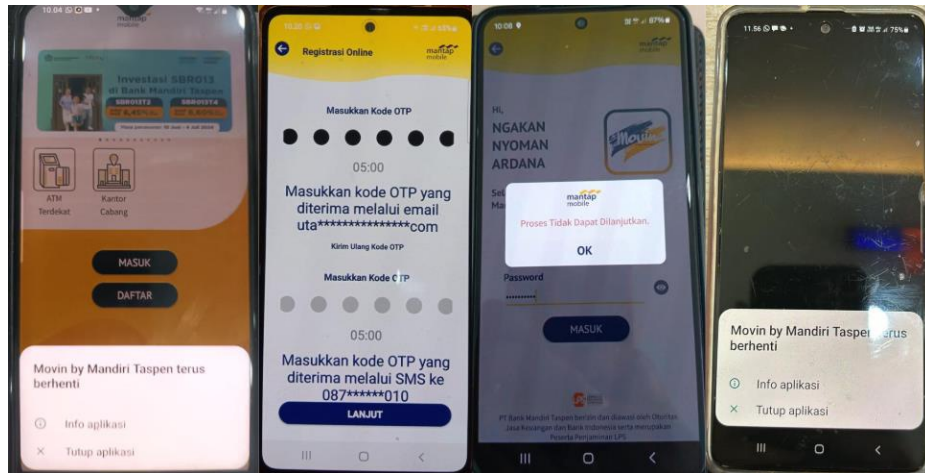
dilakukan secara berulang dengan durasi yang panjang, yang berdampak pada terbatasnya akses terhadap layanan digital perbankan dan menghambat aktivitas para pengguna. Berbagai keluhan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan performa aplikasi yang sesungguhnya, sehingga dibutuhkan evaluasi secara menyeluruh guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Sebagai contoh, beberapa pengguna menyatakan:



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Movin by Mantap Mobile

Pengguna aplikasi *Movin by Mantap Mobile* kerap membagikan tangkapan layar yang memperlihatkan berbagai masalah teknis serta pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa *screenshot* memperlihatkan pesan *error* saat aplikasi mengalami *crash* atau gagal dalam memproses transaksi. Ada pula tangkapan layar yang memperlihatkan proses verifikasi identitas yang terhenti atau berjalan sangat lambat, sehingga menghambat akses pengguna ke fitur utama aplikasi.



Gambar 1.3 Kendala Pada Movin by Mantap Mobile

Selain itu, beberapa pengguna mengunggah *screenshot* notifikasi yang muncul terlambat atau bahkan tidak muncul sama sekali, yang mengganggu komunikasi terkait status transaksi maupun informasi penting lainnya. Pada fitur transfer dana, tangkapan layar yang dibagikan terkadang menunjukkan kegagalan transaksi disertai pesan *error*, atau status transaksi yang tetap tertunda dalam waktu yang cukup lama.

Screenshot tersebut memberikan gambaran konkret mengenai kendala yang dialami pengguna dan menjadi acuan penting bagi pengembang untuk melakukan perbaikan serta peningkatan kualitas aplikasi agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dengan lebih optimal.

Konteks pengguna lansia menambahkan lapisan kompleksitas tersendiri. Secara fisiologis, penurunan ketajaman visual dan motorik halus menuntut desain huruf lebih besar, kontras warna yang baik, serta alur interaksi sederhana. Sayangnya, studi-studi di Indonesia yang menggali kepuasan *mobile banking* khusus lansia masih langka. (Khasanah et al., 2023) menekankan bahwa antarmuka yang tidak ramah lansia dapat menimbulkan rasa frustrasi dan memicu kembali

penggunaan layanan konvensional. Hal ini berpotensi meniadakan efisiensi operasional yang diharapkan bank dari kanal digital.

Berangkat dari celah penelitian tersebut, studi “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Movin by Mantap Mobile* menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)***” dirancang untuk:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pengguna *Movin by Mantap Mobile* secara menyeluruh dan per dimensi EUCS;
- 2) Mengidentifikasi aspek antarmuka atau layanan mana yang paling membutuhkan perbaikan; serta
- 3) Memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi pengembang agar aplikasi lebih inklusif bagi pensiunan.

Temuan diharapkan tidak hanya meningkatkan loyalitas nasabah Bank Mandiri Taspen, tetapi juga menjadi referensi strategis bagi Bank Mandiri Taspen dalam memperkuat posisi di pasar perbankan digital nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Movin by Mantap Mobile* berdasarkan lima dimensi dalam metode EUCS?
2. Dimensi manakah dari metode EUCS yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah pada aplikasi *Movin by Mantap Mobile*?

3. Apa saja faktor yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Movin by Mantap Mobile* berdasarkan hasil evaluasi EUCS?

Melalui perumusan masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat dalam upaya pengembangan dan perbaikan kualitas layanan aplikasi *Movin by Mantap Mobile*.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Movin by Mantap Mobile* berdasarkan lima dimensi yang terdapat dalam metode EUCS.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan berbagai manfaat yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a) Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu sistem informasi melalui penerapan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*.
- b) Hasilnya diharapkan dapat membantu peningkatan kualitas aplikasi *Movin by Mantap Mobile* dari segi tampilan, fitur, dan performa teknis berdasarkan persepsi pengguna.
- c) Penelitian ini juga menjadi sarana bagi pengguna untuk menyampaikan pengalaman mereka serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya pada aplikasi sejenis atau dalam konteks yang berbeda.

- d) Memberikan saran terhadap perkembangan *Movin by Mantap Mobile* berdasarkan hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna *Movin by Mantap Mobile*.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah, seperti :

- 1) Penelitian ini hanya mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi *Movin by Mantap Mobile* dengan menerapkan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*),
- 2) Objek penelitian dibatasi pada pengguna aktif aplikasi *Movin by Mantap Mobile* di Indonesia yang didominasi oleh para pensiunan atau lansia (lanjut usia), dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan melalui Google Form,
- 3) Penelitian tidak membahas aspek teknis aplikasi maupun hubungan kepuasan dengan variabel lain seperti loyalitas atau intensi penggunaan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, Risnita, Jailani, Ms., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10836>
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)* (Guepedia, Ed.). Guepedia. <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAQBAJ>
- Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023a). The Application of Delon 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. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.977>
- Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023b). The Application of Delon 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. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.977>
- Faisal, M. T. (2025). Digitalisasi Perbankan: Keberhasilan Implementasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah. *JSEIT: Journal of Sharia Economy and Islamic Tourism*, 5(2), 99–106. <https://doi.org/10.31764/jseit.v5i2>
- Faradilla, A., Rosa Indah, D., & Eka Sevtiyuni, P. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website CDC Unsri Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(3), 1570–1577. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1383>
- Haerani, K., Rodi, M., Zulkarnaen, M. F., & Mardi. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Dan Identifikasi Dimensi Prioritas Pada Aplikasi HR Sidawai Dengan Kerangka EUCS. *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)*, 8, 102–109. <https://doi.org/10.36595/misi.v5i2>
- Holtrop, R., Hadi Wijoyo, S., Cahya, D., & Nugraha, A. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI Jakarta). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(4), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Indryani, F., Susanto, I., & Kusumawardani, D. M. (2022). Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Remik*, 6(3), 465–474. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i3.11629>
- Kanthi, Y. A., Gumilang, K., & Aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*, 13(1), 155–163. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772>
- Khasanah, N., Amin, F. M., & Permadi, A. (2023). The Effect of User Experience and Usability on User Satisfaction and Continuance Intention in the JConnect Mobile Application. *TIERS Information Technology Journal*, 4(2), 171–178. <https://doi.org/10.38043/tiers.v4i2.4566>

- PT Bank Mandiri Taspen. (2020). *Company Profile 2020 : Penguatan Wirausaha Membangun Daya Tahan Sistemik*. <https://www.bankmandiritaspen.co.id>
- PT Bank Mandiri Taspen. (2024). *Laporan Tahunan 2024 : Peningkatan Berkelanjutan & Operasional Unggul untuk Menghadapi Tantangan Masa Depan*. <https://www.bankmandiritaspen.co.id>
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, Mgs. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada E-Learning menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 12(1), 45–51. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1575>
- 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. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i3.1006>
- Rosa Indah, D., & Nurfadillah, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 89–97. <https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v8i2.2022.89-97>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons. www.wileypluslearningspace.com
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed., Vol. 5). Alfabeta. www.cvalfabeta.com
- Syamsuddin, Togatorop, A. L., Kurubaba, O. C., Sholahuddin, M. Z., & Prasetya, T. B. (2024). The Influence of Mobile Application User Experience, Service Quality, and Social Interaction on Customer Satisfaction Quantitative Research in the Online Service Industry. *International Journal of Science and Society*, 6(Issue 3), 2024. <http://ijsoc.goacademica.com>
- Umar, S., Fitriansyah, A., & Ar-Rasyid, H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 992–1008. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>