

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIST (IPA)***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Lukman Alhakim Ismail

NIM 09031282025034

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIST (IPA)***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Lukman Alhakim Ismail 09031282025034

Disetujui,

Palembang, Januari 2025

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing,



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

Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lukman Alhakim Ismail
NIM : 09031282025034
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Aplikasi BNI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analyst (IPA)

Hasil Pengecekan iThenticate / Turnitin : 6 %

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

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 6 Januari 2025



Lukman Alhakim Ismail
NIM 09031282025034

HALAMAN PERSETUJUAN



Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 31 Desember 2024

Nama : Lukman Aihakim Ismail
NIM : 09031282025034
Judul : **EVALUASI KUALITAS APLIKASI BNI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

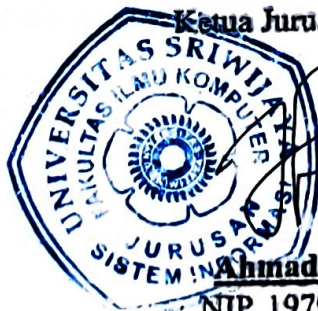
Komisi Penguji :

1. Ketua : Mira Afrina, M.Sc., Ph.D.
2. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, M.T.
3. Penguji : Hardini Novianti, M.T.

Sh.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"It's never too late to be who you want to be. Life is not a race against others but a personal journey to become the best version of ourselves."

-George Eliot

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

- ❖ **Orang tua dan keluarga tercinta,**
- ❖ **Sahabat dan rekan seperjuangan**
- ❖ **Dosen Pembimbing,**
- ❖ **Para Dosen dan Pegawai Fasilkom Unsri**
- ❖ **Alamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Evaluasi Kualitas Aplikasi BNI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" dan dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat penulis dalam menyelesaikan tingkat Strata Satu (S1) di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis tentu tidak terlepas dari bimbingan, nasihat do'a dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan nikmat sehat serta ilmu kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua tercinta Ayahanda Ismail dan Umi Ely Sofia. Yang selalu menjadi penyemangat penulis ,serta selalu memberikan motivasi sepenuhnya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.T.,M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
4. Bapak Dr. Ali Ibrahim. M.T. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang banyak meluangkan waktu dalam meberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama masa studi.
6. Umi ayu lestari rahayu yang telah berperan besar sebagai orang tua kedua selama penulis menjalankan masa studi.
7. Saudara kandungku Aidil Mujahiddin Ismail dan Mukhlis Maihendra Ismail yang telah memberikan banyak motivasi dan bantuan dengan berbagai cara dalam proses penulis menyelesaikan tugas akhir

8. Para sahabat, teman seperjuangan ,dan seluruh rekan Jurusan Sistem Informasi angkatan 2020 yang bersama telah memberikan banyak pengalaman berharga.

Penulis Menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi di kemudian hari. Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat menghasilkan sesuatu bagi semua pihak, khususnya bagi penulis sendiri

Palembang, Januari 2025

Lukman Alhakim Ismail
NIM. 09031282025034

**EVALUASI KUALITAS APLIKASI BNI MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Oleh

**Lukman Alhakim Ismail
09031282025034**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi BNI *Mobile Banking* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sementara itu, IPA digunakan untuk menganalisis kinerja aplikasi dan menentukan area yang perlu diperbaiki serta dipertahankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi BNI *Mobile Banking* berada pada tingkat yang sangat tinggi, dengan rata-rata nilai dari variabel yang dianalisis dengan data yang didapatkan yaitu, *Content* 4,44 (88,87%) yang berarti Sangat Tinggi, *Accuracy* 4,06 (81,10%) yang berarti Sangat Tinggi, *Format* 4,27 (85,33%) yang berarti Sangat Tinggi, *Ease of Use* 4,41 (88,20%) yang berarti Sangat Tinggi, dan *Timeliness* 4,26 (85,10%) yang berarti Sangat Tinggi. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama pada variabel akurasi yang menunjukkan kesenjangan sebesar -0,81 dan ketepatan waktu dengan kesenjangan -0,24, yang menunjukkan kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan harapan pengguna. Analisis kesenjangan (GAP) menunjukkan bahwa meskipun tingkat kesesuaian antara kinerja aktual dan harapan pengguna cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi BNI *Mobile Banking*, dengan fokus pada peningkatan akurasi dan ketepatan waktu, guna mencapai kepuasan pengguna yang lebih optimal.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan pengguna, EUCS, IPA, BNI *Mobile Banking*

**EVALUATION OF BNI MOBILE BANKING APPLICATION QUALITY
TOWARDS USER SATISFACTION USING END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) METHODS**

By

Lukman Alhakim Ismail

09031282025034

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of the BNI Mobile Banking application on user satisfaction using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The EUCS method is used to measure user satisfaction based on five main dimensions, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Meanwhile, IPA is used to analyze application performance and determine areas that need to be improved and maintained. The results show that overall, user satisfaction with the BNI Mobile Banking application is at a very high level, with the average value of the variables analyzed with the data obtained, namely, Content 4.44 (88.87%) which means Very High, Accuracy 4.06 (81.10%) which means Very High, Format 4.27 (85.33%) which means Very High, Ease of Use 4.41 (88.20%) which means Very High, and Timeliness 4.26 (85.10%) which means Very High. However, there are some areas that need improvement, especially on the accuracy variable which shows a gap of -0.81 and timeliness with a gap of -0.24, which indicates lower performance compared to user expectations. The gap analysis (GAP) shows that although the level of conformity between actual performance and user expectations is quite good, there is still room for improvement. This research provides recommendations to improve the quality of the BNI Mobile Banking application, with a focus on improving accuracy and timeliness, in order to achieve more optimal user satisfaction.

Keywords: *User satisfaction level, EUCS, IPA, BNI Mobile Banking*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PERSETUJUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna	7
2.2 Mobile Banking.....	7
2.3 BNI Mobile Banking.....	7
2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)	14
2.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	14
2.5.2 Analisis Kesenjangan (GAP)	16
2.5.3 Analisis Deskriptif	17
2.6 Skala Likert	19
2.7 Rumus Slovin	21
2.8 Uji Instrumen	21
2.8.1 Validitas.....	21
2.8.2 Reliabilitas	22
2.9 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	27

3.1	Prosedur Penelitian.....	27
3.2	Studi Literatur	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Jumlah Sampel Penelitian	28
3.4	Penyusunan Kuesioner	29
3.5	Uji Instrumen	30
3.6	Analisis Data	30
3.7	Pembahasan.....	31
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Perancangan Instrumen	32
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.2.1	Pilot Test Instrumen Performance	35
4.2.2	Pilot Test Instrumen Importance	38
4.3	Analisis Data	40
4.3.1	Uji Hipotesis	40
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	41
4.3.2.1.	Analisis Deskriptif Importance.....	41
4.3.2.2.	Analisis Deskriptif Performance.....	43
4.3.2.3.	Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan (GAP)	46
4.3.3	Analisis Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).....	49
4.3.3.1	Analisis Kuadran IPA Variabel Content.....	50
4.3.3.2	Analisis Kuadran IPA Variabel Accuracy	51
4.3.3.3	Analisis Kuadran IPA Variabel Format.....	52
4.3.3.4	Analisis Kuadran IPA Variabel Ease of Use ...	53
4.3.3.5	Analisis Kuadran IPA Variabel Timeliness	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Logo BNI <i>Mobile Banking</i>	2
Gambar 1. 2	Kendala pada aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	3
Gambar 1. 3	Ulasan pengguna aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i>	4
Gambar 2. 1	Tampilan laman Login BNI <i>Mobile Bankig</i>	8
Gambar 2. 2	Tampilan Beranda BNI <i>Mobile Banking</i>	9
Gambar 2. 3	Tampilan Laman Riwayat	10
Gambar 3. 1	Prosedur Penelitian	27
Gambar 4. 1	Desain Model Instrumen <i>Performance</i>	35
Gambar 4. 2	Desain Model Instrumen <i>Importance</i>	38
Gambar 4. 3	Kuadran IPA.....	49
Gambar 4. 4	Kuadran IPA Variabel <i>Content</i>	50
Gambar 4. 5	Kuadran IPA Variabel <i>Accuracy</i>	51
Gambar 4. 6	Kuadran IPA Variabel Format	52
Gambar 4. 7	Kuadran IPA Variabel <i>Ease of Use</i>	53
Gambar 4. 8	Kuadran IPA Variabel <i>Timeliness</i>	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Analisis Deskriptif	18
Tabel 2. 2 Tabel Skala Likert	19
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. 1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner	33
Tabel 4. 2 <i>Outer Loading</i> Instrumen <i>Performance</i>	35
Tabel 4. 3 <i>Cross Loading</i> Instrumen <i>Performance</i>	36
Tabel 4. 4 <i>Construct Reliability and Validity</i> Intrumen <i>Performance</i>	37
Tabel 4. 5 <i>Outer Model</i> Instrumen <i>Importance</i>	38
Tabel 4. 6 <i>Cross Loading</i> Instrumen <i>Importance</i>	39
Tabel 4. 7 <i>Construct Reliability and Validity</i> Instrumen <i>Importance</i>	40
Tabel 4. 8 Hasil <i>Path Coefficient</i>	40
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Content Importance</i>	41
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy Importance</i>	41
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Format Importance</i>	42
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Ease Of Use Importance</i>	42
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness Importance</i>	43
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Variabel <i>Content Performance</i>	43
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy Performance</i>	44
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Variabel <i>Format Performance</i>	44
Tabel 4. 17 Analisis Deskriptif Variabel <i>Ease of Use Performance</i>	44
Tabel 4. 18 Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness Performance</i>	45
Tabel 4. 19 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap</i> Variabel <i>Content</i>	46
Tabel 4. 20 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap</i> Variabel <i>Accuracy</i>	46
Tabel 4. 21 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap</i> Variabel <i>Format</i>	47
Tabel 4. 22 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap</i> Variabel <i>Ease of Use</i>	47
Tabel 4. 23 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap</i> Variabel <i>Timeliness</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Data Uji Validitas.....	A-1
Form Perbaikan Ujian Komprehensif	B-1
Bukti Hasil Tes Similarity	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi pada masa ini sangat memudahkan masyarakat untuk mengakses suatu informasi. Untuk bisnis yang bergantung terhadap internet, akses informasi yang cepat dan *up date* sangatlah penting. Jaringan internet, seperti halaman web atau aplikasi pada ponsel pintar akan memudahkan penggunanya untuk mendapatkan suatu informasi. Tak terbatas oleh tempat maupun waktu, teknologi yang ada pada aplikasi di ponsel pintar dengan cepat menjadi media alternatif bahkan menggantikan media lain, tak terkecuali perbankan. Bisnis dan instansi juga dapat menggunakan aplikasi pada ponsel pintar untuk mengirim jasa dan barang secara akurat dan tepat waktu (Agustina & Abdillah, 2022).

Di era digital yang berubah dengan cepat, *mobile banking* telah muncul sebagai layanan utama yang ditawarkan oleh bank. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat menggunakan ponsel pintar untuk membayar tagihan, mentransfer uang, dan melakukan transaksi keuangan lainnya. PT Bank Negara Indonesia (BNI) yang adalah bank BUMN, *go public* setelah menerbitkan sahamnya pertamanya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996, merupakan salah satu bank yang menggunakan *mobile banking* untuk membantu para nasabahnya (Husnita & Ariyanti, 2019).

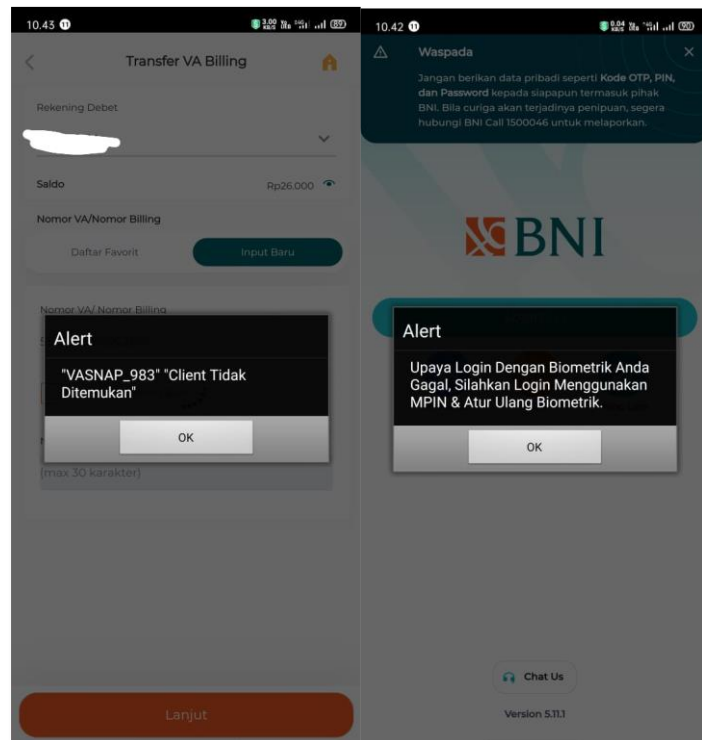
Nasabah bisa mempergunakan ponsel mereka guna melaksanakan transaksi bank setiap saat dan di lokasi mana pun, dapat diakses melalui proses pengunduhan aplikasi *mobile banking*. Nasabah mendapatkan keuntungan dari hal ini dalam beberapa hal, termasuk kemampuan untuk memeriksa saldo dan melakukan transfer tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Nasabah dapat dengan aman membayar tagihan mereka di rumah atau di kantor, memeriksa rincian rekening, mendapatkan informasi bank, dan melakukan transaksi seperti mengirim uang ke rekening lain. Karena *mobile banking* tidak memerlukan *login* komputer untuk melakukan operasi perbankan, maka *mobile banking* jauh lebih nyaman dibandingkan dengan *Internet banking* (Siagian & Tambunan, 2022)



Gambar 1. 1 Logo BNI *Mobile Banking*

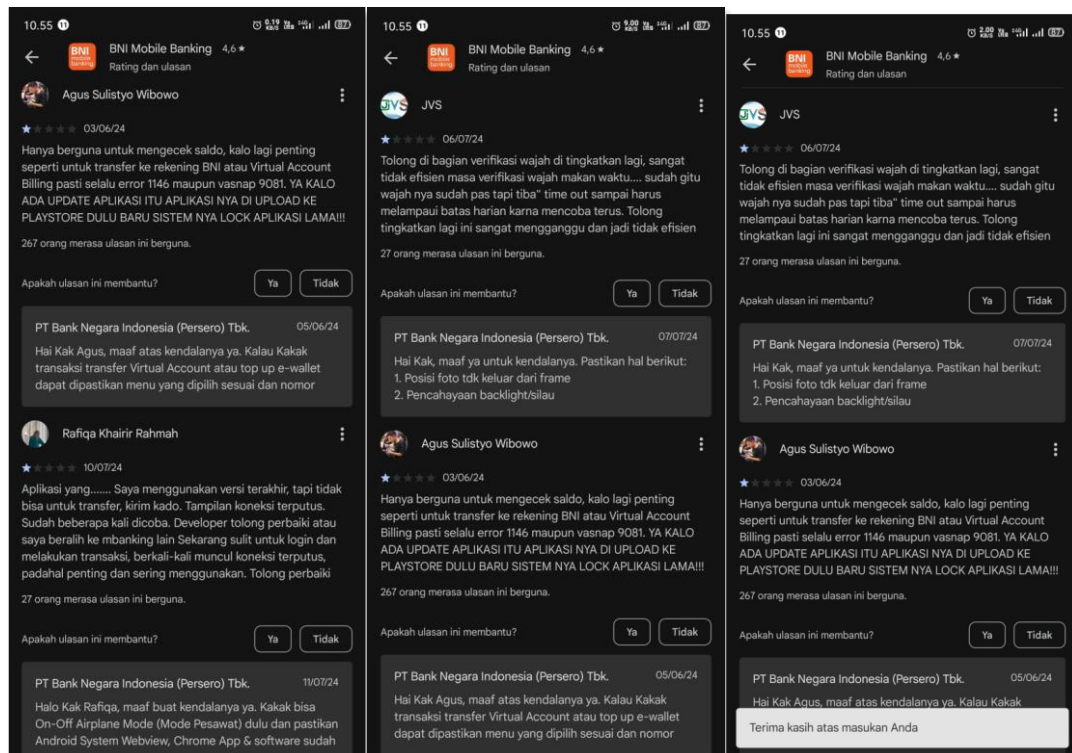
Salah satu institusi perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melaksanakan transaksi tanpa memerlukan kehadiran langsung di kantor cabang adalah BNI, yang menyediakan fasilitas layanan perbankan berbasis teknologi melalui aplikasi mobile banking. Setelah BRImo dan BCA Mobile Banking, BNI Mobile Banking berhasil menjadi aplikasi perbankan terpopuler ketiga di tahun 2024. Pada kuartal pertama tahun 2024, BNI memiliki 16,9 juta pengguna. Menurut Direktur Keuangan BNI Novita Widya Anggraini, jumlah transaksi naik menjadi Rp 318 triliun, sedangkan nilai transaksi melonjak menjadi Rp 347 triliun pada kuartal pertama 2024. Kesimpulannya, bisnis dapat mencapai tujuannya dengan menawarkan layanan terbaik (Husnita & Ariyanti, 2019)

Pernyataan ini menekankan perlunya dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi, khususnya di kalangan nasabah BNI Mobile Banking. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi yang dapat dipercaya adalah yang berkualitas dan mampu memuaskan penggunanya (Mahesa, 2023)



Gambar 1. 2 Kendala pada aplikasi BNI *Mobile Banking*

Namun bank yang menyediakan layanan *mobile banking* yang merupakan layanan teknologi tidak lepas dari tiap-tiap kekurangan yang ada didalamnya. Pada gambar 1.2 dapat dilihat masih ada beberapa kendala yang dirasakan saat nasabah menggunakan aplikasi. Pengguna mengeluhkan *error* disaat melakukan *login* ke aplikasi, kendala saat melakukan transfer yang terkadang tujuan rekening tidak ditemukan padahal nomor rekening yang dituliskan sudah benar, hingga lama memuat aplikasi yang cenderung lama yang dikarenakan oleh banyaknya fitur yang terdapat didalam aplikasi BNI *Mobile Banking* , hal tersebut tentu membuat para pengguna terkadang merasa tidak puas terhadap kualitas layanan aplikasi BNI *Mobile Banking* .



Gambar 1.3 Ulasan pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*
(sumber Google Playstore)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwasanya halaman review Google Playstore untuk aplikasi Mobile Banking BNI memiliki rating 4,6 dari 5 oleh satu juta dua puluh delapan ribu pengguna. Berdasarkan rating dan review tersebut, terlihat jelas bahwasanya terdapat kekurangan pada aplikasi Mobile Banking BNI yang menyebabkan beberapa pengguna memberikan rating negatif.

Menurut (Husnita & Ariyanti, 2019) Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan kesan konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan perusahaan. Kualitas layanan dapat digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan, dan sebaliknya. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, maka perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengaplikasikan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA) guna mengukur tingkat kepuasan pengguna sekaligus menganalisis variabel-variabel

yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan dalam aplikasi mobile banking BNI. EUCS, yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, merupakan metode yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir berdasarkan interaksi mereka dengan fitur teknis, meliputi lima dimensi utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sementara itu, IPA adalah pendekatan yang diperkenalkan oleh James dan Martilla pada tahun 1977, yang dirancang untuk mengidentifikasi indikator kinerja utama yang harus dioptimalkan oleh suatu organisasi guna memenuhi ekspektasi pengguna (Qholisa & Nudin, 2023).

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penulis memandang penting untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul **"Evaluasi Kualitas Aplikasi BNI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi mobile banking BNI?
2. Bagaimana aplikasi Mobile Banking BNI memenuhi harapan pengguna menurut metode IPA?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile Banking BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap BNI Mobile Banking dengan menggunakan pendekatan EUCS.

2. Untuk mengevaluasi kinerja aplikasi dengan menggunakan pendekatan IPA.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
4. Membuat rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah referensi ilmiah mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking.
2. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Mobile Banking BNI.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kualitas layanan aplikasi.
4. Meningkatkan kesuksesan finansial BNI melalui peningkatan kepuasan pengguna

1.5 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan pembahasan penelitian ini pada permasalahan yang akan diteliti, maka diperlukan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan mencakup nasabah BNI *Mobile Banking*.
2. Evaluasi mengukur *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan lima indikator yaitu *Content, Accuracy, format, Ease of Use, dan Timeliness*.
3. Data dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna.
4. Melakukan penelitian dengan menggunakan pengukuran analisis kuadran IPA.
5. Penelitian ini akan mengumpulkan data dari pengguna aplikasi Mobile Banking BNI melalui kuesioner *online*

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 692–701. <http://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Ananda, A., Prakoso, B. S., & Herlambang, A. D. (2021). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Virtual Hotel Operator di Kota Malang menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi RedDoorz dan OYO) Azrul. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(12), 5650–5659. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/10316/4598>
- Anderjovi, S., Hamzah, M. L., Maita, I., & Ahsyar, T. K. (2023). *User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction in Covid 19*. 1–7. <https://doi.org/10.46254/af03.20220502>
- Febrianto, W. A., Putra, W. H. N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus : Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)*. 3(6), 6099–6106.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Heri Surya Ramadhani, F. (2023). Analisa Website Sistem Akademik Institut Bisnis Dan Teknologi Menggunakan Metode Ueq (User Experience Questionnaire). *Jurnal Satya Informatika*, 8(01), 95–103. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.243>

- Husnita, Z., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa/i Bandung Raya). *E-Proceeding of Management*, 6(2), 2557–2562.
- Ilouga, S. N., Mouloungui, A. C. M., & Battistelli, A. (2020). Development and Validation of the Entrepreneurial Opinions Scale among the Cameroonian Self-Made Men and Women. *Sociology Mind*, 10(03), 127–148. <https://doi.org/10.4236/sm.2020.103009>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Kasih, A., & Delianti, V. I. (2020). Analisis Usability Nagari Mobile Banking Menggunakan Metode Usability Testing dengan Use Questionnaire. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 8(1), 124. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v8i1.107966>
- Lestari, S., & Andrianti, A. (2024). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual*. 4(1), 973–981. <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom>
- Mahesa, P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)*. 5(3), 1–118. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- Masruroh, A. A., Juita, R., & Pangaribuan, B. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ).

INFORMAL: Informatics Journal, 8(2), 143.
<https://doi.org/10.19184/isj.v8i2.38011>

Maulana, D., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 511.
<https://doi.org/10.32493/drj.v4i6.14527>

Novianti, E., Khairil Ahsyar, T., & Fronita, M. (2024). Evaluation of User Experience of Mobile Banking Applications Using User Experience Method Questionnaire (Ueq) and Heuristic Evaluation (He). *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 5(4), 133–139. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2024.5.4.2117>

Nurhaeda, Sugiyono, & Hasbi, M. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, 2(2), 29–36.

Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502.
<http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>

Purwitasari, R. W., & Ramadhan, N. G. (2023). Evaluasi User Experience pada Website Posyandu Menggunakan Metode In-Person Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Ilmiah IT CIDA*, 9(2), 62.
<https://doi.org/10.55635/jic.v9i2.190>

Qholisa, S. N., & Nudin, S. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lindungi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(02), 77–87.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/54974>

Saepudin, A., Hayati, U., & Bahtiar, A. (2023). Analisis Aplikasi Ditonton App Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *JATI (Jurnal*

- Mahasiswa Teknik Informatika*), 7(1), 284–288.
<https://doi.org/10.36040/jati.v7i1.6216>
- Sari, P. F., Azizi, A. F., Mashitoh, P. A., Dwi, M., Iriansyah, P., & Sa, L. (2024). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING BRIMO PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*. 8(4), 7608–7614.
- Siagian, S. B., & Tambunan, K. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1051–1060.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228–236. <https://doi.org/10.33365/jatika.v4i2.2630>
- Tama, S. S., Pratama, A., & Faroqi, A. (2023). *Pengaruh Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Fun Murojaah Menggunakan End-User Computing Satisfaction*. 4(3), 1767–1776. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1524>
- Ulhaq, D., Masa, A. P. A., & Setyadi, H. J. (2024). Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 3(1), 37–44. <https://doi.org/10.30872/atasi.v3i1.1183>
- 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>

Wahyu, E., Darmaningrat, T., Astuti, H. M., & Rizqy, A. I. (2019). Analisis Kesenjangan Dan Pemodelan Proses Bisnis Human Capital Management Pada Ptpn Xi Berdasarkan Best Practice Sap Gap Analysis and Business Process Modeling of Human Capital Management Based on Sap Best Practice. *J. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput*, 6(2), 187–194. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20196937>

Wulan, S., & Sari, P. (2023). *PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN MARKETPLACE UMKM KULINER DI KOTA BANDUNG THE EFFECT OF MARKETPLACE AND FINTECH CUSTOMER SATISFACTION ON SALES CULINARY MSMEs IN THE CITY OF BANDUNG*. 15(1), 46–58.

Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60. <https://doi.org/10.36423/index.v4i2.1110>

Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Yuwono, R., Wibowo, A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5666–5673.