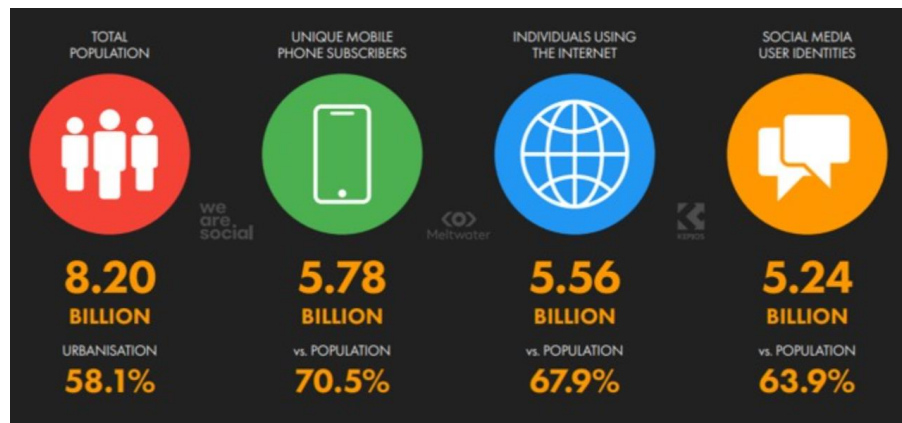


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor ekonomi dan keuangan. Transformasi digital memungkinkan berbagai aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara konvensional beralih ke sistem berbasis teknologi informasi dan jaringan internet, sehingga mendorong munculnya berbagai inovasi layanan digital dalam aktivitas ekonomi Masyarakat (Bangsawan, 2023). Perkembangan tersebut turut mempengaruhi perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, di mana berbagai aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan melalui *platform* digital, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Transformasi digital pada sektor perbankan juga mendorong lembaga keuangan untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat (Suharbi & Margono, 2022).



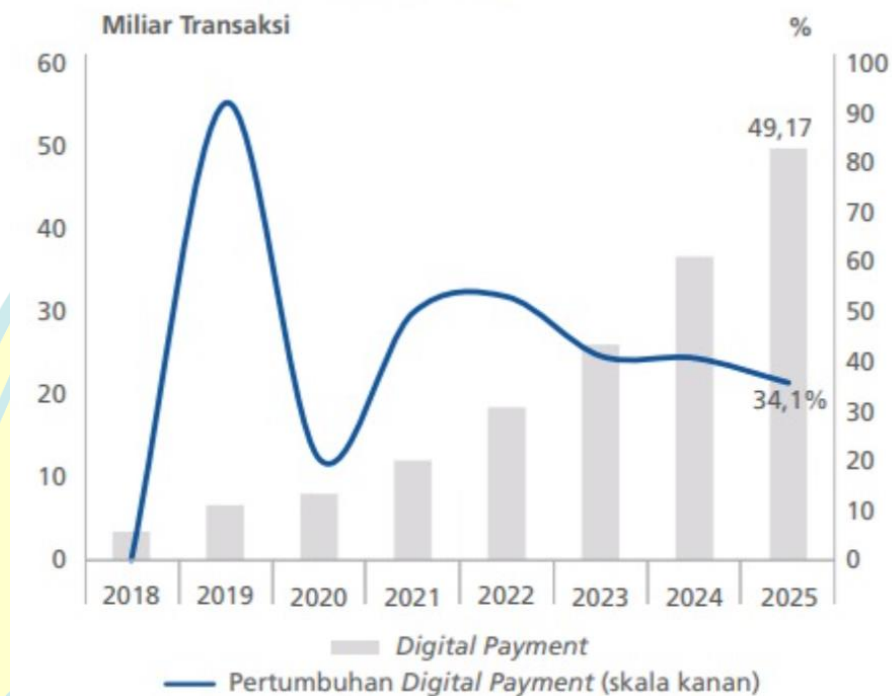
Gambar 1.1 Essential Digital Headlines (February 2025)

Sumber: *We Are Social & Meltwater (2025), Digital 2025 Global Overview Report*

Berdasarkan Gambar 1.1, perkembangan teknologi digital global pada tahun 2025 ditandai dengan tingginya penggunaan perangkat seluler dan internet di berbagai negara. Data dari *We Are Social dan Meltwater (2025)* menunjukkan bahwa jumlah pengguna telepon seluler mencapai 5,78 miliar atau sekitar 70,5% dari total populasi dunia. Sementara itu, jumlah pengguna internet mencapai 5,56 miliar atau setara dengan 67,9% populasi global. Kondisi ini menunjukkan bahwa perangkat seluler dan akses internet telah menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat, termasuk dalam penggunaan layanan berbasis aplikasi dan transaksi digital.

Layanan *digital banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, serta pengelolaan rekening secara real-time melalui aplikasi *mobile banking*. Perkembangan layanan berbasis teknologi ini menunjukkan bahwa sistem perbankan semakin mengandalkan *platform* digital dalam penyediaan layanan keuangan kepada Masyarakat (Indriasari

et al., 2022). Inovasi layanan digital juga menjadi strategi bagi industri perbankan dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat (Jameaba, 2022).



Gambar 1.2 Perkembangan Volume Transaksi Digital payment

Sumber: Bank Indonesia (2025)

Berdasarkan Gambar 1.2, Bank Indonesia melaporkan bahwa penggunaan layanan *digital payment* terus mengalami peningkatan seiring perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan elektronik. Data menunjukkan bahwa volume transaksi *digital payment* meningkat dari 11 miliar transaksi pada tahun 2021 menjadi 18 miliar transaksi pada tahun 2022, kemudian bertambah menjadi 25 miliar transaksi pada tahun 2023, 36 miliar transaksi pada tahun 2024, dan mencapai 49,17 miliar transaksi pada tahun 2025. Peningkatan tersebut

menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital berbasis aplikasi semakin banyak dimanfaatkan masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan secara digital (Bank Indonesia, 2025)

Seiring dengan perkembangan tersebut, sejarah bank digital di Indonesia diawali dari tahap digitalisasi layanan perbankan melalui pengenalan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* sebagai inovasi awal dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah (Heryanto, 2022). Perkembangan tersebut kemudian berlanjut pada munculnya bank-bank digital di Indonesia yang beroperasi secara penuh melalui *platform* digital tanpa ketergantungan pada kantor fisik (Suharbi & Margono, 2022). Kehadiran bank digital didukung oleh kebijakan regulator yang mendorong digitalisasi sektor keuangan serta peningkatan inklusi keuangan nasional (Alicia Siburian et al., 2025).



Gambar 1.3 Bank Digital Terbaik di Indonesia Versi The Banker

Sumber: selular.id (2025)

Berdasarkan Gambar 1.3, daftar bank digital terbaik di Indonesia tahun 2025 versi *The Banker* menunjukkan bahwa SeaBank menempati posisi pertama sebagai bank digital terbaik di Indonesia. Posisi berikutnya ditempati oleh Bank Jago, diikuti oleh Allo Bank pada peringkat ketiga. Selain itu, Bank Raya, Krom Bank Indonesia, dan Superbank juga termasuk dalam daftar bank digital terbaik tahun 2025. Data tersebut menunjukkan bahwa persaingan industri perbankan digital di Indonesia terus berkembang seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis digital yang praktis dan efisien (Selular.id, 2025)

SeaBank merupakan salah satu bank digital di Indonesia yang beroperasi dengan menyediakan layanan perbankan berbasis teknologi secara penuh melalui aplikasi *mobile*. *SeaBank* hadir sebagai bagian dari transformasi digital dalam industri perbankan yang mengutamakan efisiensi

layanan serta kemudahan akses bagi pengguna tanpa ketergantungan pada kantor cabang fisik (Febrina et al., 2023) Sebagai bank digital, *SeaBank* memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan secara online, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi keuangan dalam satu *platform* terintegrasi (Febrina et al., 2023).

SeaBank menyediakan berbagai fitur layanan yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Fitur yang tersedia meliputi pembukaan rekening secara online, transfer dana, pembayaran tagihan, serta berbagai layanan transaksi digital lainnya yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile*. Kemudahan dalam penggunaan layanan serta kecepatan dalam melakukan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan *SeaBank* sebagai salah satu pilihan bank digital oleh masyarakat (Wiyono et al., 2024)



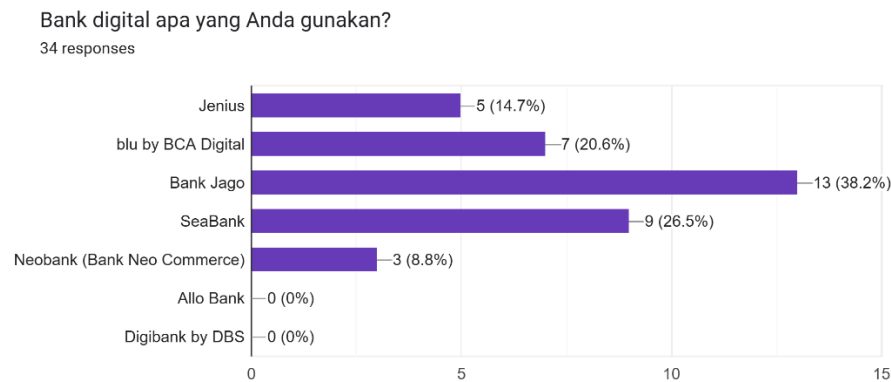
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi SeaBank

Sumber: Diolah dari Media Sosial X (2026)

Meskipun aplikasi SeaBank menjadi salah satu bank digital yang banyak digunakan masyarakat, masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengguna terkait layanan aplikasi. Berdasarkan Gambar 1.4 menunjukkan adanya berbagai keluhan yang disampaikan pengguna SeaBank melalui media sosial X terkait penggunaan layanan aplikasi SeaBank. Keluhan yang muncul antara lain transaksi transfer yang gagal namun saldo telah terpotong, aplikasi tidak bisa diakses, serta gangguan sistem saat aplikasi mengalami maintenance. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada stabilitas sistem, keakuratan transaksi, serta ketepatan layanan pada aplikasi SeaBank yang berpotensi mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital. Masalah tersebut menunjukkan bahwa kualitas pada aplikasi SeaBank masih perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna menjadi penting dilakukan sebagai dasar dalam pengembangan sistem, peningkatan kualitas fitur, serta perbaikan layanan digital agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal bagi pengguna aplikasi SeaBank.

Selain adanya berbagai keluhan yang dialami pengguna, penting juga untuk melihat preferensi penggunaan bank digital di kalangan responden sebagai gambaran awal perilaku penggunaan layanan perbankan digital. Hal ini diperlukan untuk mengetahui posisi SeaBank dibandingkan bank digital lainnya dalam aktivitas penggunaan sehari-hari responden. Adapun distribusi

bank digital yang digunakan oleh responden disajikan pada Gambar 1.5 berikut.



Gambar 1.5 Pra-Riset Bank Digital yang digunakan Responden

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Gambar 1.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan Bank Jago sebagai layanan bank digital utama dengan jumlah 13 responden atau sebesar 38,2%. Selanjutnya, *SeaBank* menempati posisi kedua dengan 9 responden atau 26,5%, diikuti oleh blu by BCA Digital sebesar 7 responden atau 20,6%, serta Jenius sebesar 5 responden atau 14,7%. Sementara itu, penggunaan Neobank tercatat sebanyak 3 responden atau 8,8%, sedangkan Allo Bank dan Digibank by DBS tidak digunakan oleh responden. Kondisi ini menjadi menarik untuk diteliti karena berdasarkan data bank digital terbaik di Indonesia versi *The Banker* tahun 2025, *SeaBank* justru menempati peringkat pertama sebagai bank digital terbaik di Indonesia. Perbedaan antara posisi *SeaBank* pada data nasional dan hasil pra-riset tersebut menunjukkan adanya fenomena yang relevan untuk dianalisis

lebih lanjut, khususnya terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SeaBank.

Berdasarkan perbedaan tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat indikasi adanya variasi perilaku penggunaan aplikasi bank digital di kalangan responden, yang menunjukkan adanya fenomena yang menarik untuk dianalisis lebih lanjut. Oleh karena itu, untuk memperkuat gambaran awal mengenai kondisi penggunaan aplikasi bank digital oleh responden, berikut disajikan hasil pra-riset yang dilakukan terhadap pengguna SeaBank.

Tabel 1.1 Pra Riset Pengguna Seabank

No	Pernyataan	Ya	Tidak
<i>Content</i>			
1	Apakah Anda merasa ada informasi penting yang belum tersedia di aplikasi SeaBank?	12 (38,7%)	19 (61,3%)
<i>Accuracy</i>			
2	Apakah Anda pernah menemukan informasi yang menurut Anda tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya?	11 (35,5%)	20 (64,5%)
<i>Format</i>			
3	Apakah fitur pada aplikasi SeaBank sulit ditemukan?	4 (12,9%)	27 (87,1%)
<i>Ease of use</i>			
4	Apakah aplikasi SeaBank sering mengalami eror atau bug?	13 (41,9%)	18 (58,1%)
<i>Timeliness</i>			
5	Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan transaksi saat menggunakan SeaBank?	17 (54,8%)	14 (45,2%)

No	Pernyataan	Ya	Tidak
6	Apakah Anda menggunakan aplikasi perbankan selain SeaBank?	31 (100%)	0 (0%)
7	Apakah Anda lebih sering bertransaksi menggunakan aplikasi perbankan lain dibanding SeaBank?	18 (58,1%)	13 (41,9%)
8	Apakah Anda merasa SeaBank belum cukup memenuhi seluruh kebutuhan perbankan Anda?	14 (45,2%)	17 (54,8%)
9	Apakah Anda pernah mengalami kendala di SeaBank sehingga lebih memilih menggunakan bank lain sebagai bank utama?	11 (35,5%)	20 (64,5%)
Presentase Keseluruhan		131 (46,95%)	148 (53,05%)

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pra-riset terhadap 31 pengguna menunjukkan masih adanya beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi. Sebanyak 54,8% responden pernah mengalami keterlambatan transaksi, 41,9% menyatakan aplikasi pernah mengalami eror atau bug, 38,7% merasa terdapat informasi penting yang belum tersedia, 35,5% pernah menemukan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, dan 12,9% menyatakan fitur pada aplikasi sulit ditemukan. Selain itu, seluruh responden juga menggunakan aplikasi perbankan lain, dengan 58,1% responden lebih sering bertransaksi menggunakan aplikasi perbankan lain dibandingkan SeaBank, 45,2% merasa SeaBank belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan perbankan mereka, dan 35,5% pernah mengalami kendala yang membuat mereka lebih memilih bank lain sebagai bank utama. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pada aspek kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan

ketepatan waktu layanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna SeaBank.

Berdasarkan hasil pra-riset tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi SeaBank, baik dari aspek informasi, fitur, maupun performa aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan yang perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami pengalaman pengguna secara lebih mendalam. Adapun jenis permasalahan yang dialami responden disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Jenis Masalah yang Dialami Pengguna SeaBank pada Pra-Riset

No	Jenis Masalah yang Dialami Pengguna SeaBank	Frekuensi	Persentase
1	Informasi penting yang dibutuhkan belum tersedia di aplikasi SeaBank	1	9,1%
2	Menemukan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya	2	18,2%
3	Fitur pada aplikasi SeaBank sulit ditemukan	1	9,1%
4	Aplikasi SeaBank pernah mengalami error atau bug saat digunakan	4	36,4%
5	Mengalami keterlambatan transaksi saat menggunakan SeaBank	3	27,3%
Total		11	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan hasil identifikasi lebih lanjut terhadap 11 responden yang menyatakan pernah mengalami kendala saat menggunakan SeaBank, diketahui bahwa permasalahan yang paling banyak dikeluhkan adalah aplikasi mengalami eror atau bug saat digunakan dengan persentase sebesar 36,4%. Selanjutnya, sebanyak 27,3% responden mengaku pernah mengalami

keterlambatan transaksi, 18,2% responden menemukan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, serta masing-masing 9,1% responden menyatakan bahwa informasi penting yang dibutuhkan belum tersedia dan fitur pada aplikasi sulit ditemukan. Temuan tersebut menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu layanan pada aplikasi SeaBank. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek-aspek dalam aplikasi yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan SeaBank.

End user Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang dirasakan. Melalui metode ini, kepuasan pengguna dapat digunakan untuk menilai kualitas serta tingkat kepercayaan terhadap sistem yang digunakan (Dewi et al., 2023). Pengukuran kepuasan pengguna melalui metode *EUCS* sering digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengetahui sejauh mana sistem yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Model *EUCS* mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Kanthi et al., 2024). Dimensi *content* berkaitan dengan kelengkapan dan relevansi informasi yang disajikan oleh sistem kepada pengguna. Dimensi *accuracy* mengukur tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang dihasilkan oleh

sistem. Dimensi *format* menilai bagaimana tampilan informasi disajikan dalam sistem sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Dimensi *ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, sedangkan dimensi *timeliness* berkaitan dengan ketepatan waktu sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.



Gambar 1.6 Keluhan Pengguna terhadap Dimensi *Content*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Salah satu keluhan pengguna SeaBank menunjukkan bahwa layanan transaksi tidak dapat digunakan secara tiba-tiba akibat adanya *maintenance* sistem. Pengguna mengeluhkan tidak adanya pemberitahuan atau informasi sebelumnya mengenai jadwal *maintenance*, sehingga transaksi yang akan dilakukan menjadi terhambat. Kondisi tersebut menimbulkan keresahan karena pengguna tidak dapat mengantisipasi gangguan layanan yang terjadi, terutama ketika transaksi perlu dilakukan dalam kondisi mendesak. Dimensi *content* berkaitan dengan isi informasi yang disediakan sistem kepada pengguna, termasuk kelengkapan informasi yang ditampilkan untuk mendukung kebutuhan pengguna dalam menggunakan sistem (Dewi et al., 2022) Oleh karena itu, tidak tersedianya informasi terkait jadwal maupun

status *maintenance* menunjukkan bahwa informasi yang disajikan aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan demikian, permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan dimensi *content*.

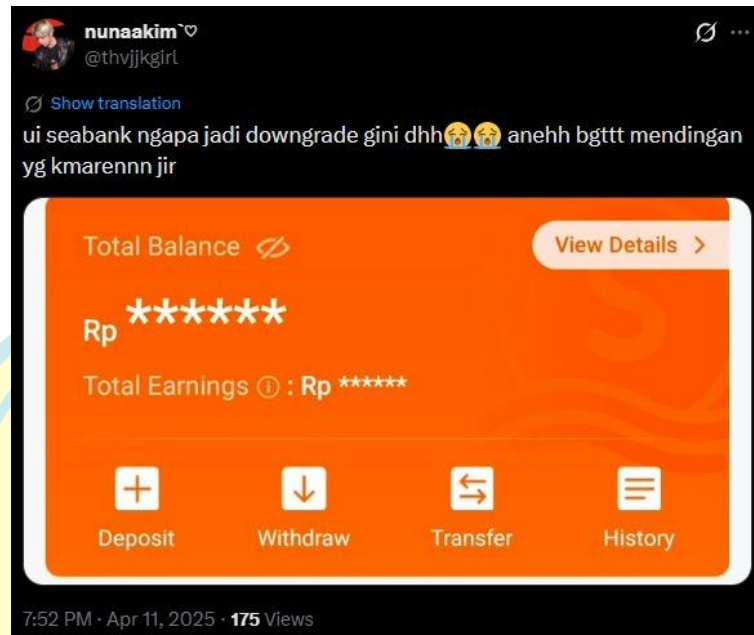


Gambar 1.7 Keluhan Pengguna SeaBank Terkait Dimensi *Accuracy*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Salah satu keluhan pengguna SeaBank menunjukkan adanya kendala pada proses transfer dana. Pengguna mengeluhkan bahwa saldo rekening telah berkurang setelah transaksi dilakukan, namun dana yang dikirim belum diterima oleh penerima transfer. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian karena hasil transaksi yang diterima pengguna tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan oleh sistem. Selain berpotensi menghambat aktivitas keuangan pengguna, permasalahan tersebut juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem transaksi yang digunakan. Dimensi *accuracy* berkaitan dengan tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang dihasilkan oleh sistem sehingga informasi yang ditampilkan dapat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya (Kanthi et al., 2024). Oleh karena itu, ketidaksesuaian antara saldo yang telah terpotong dengan status penerimaan dana menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan dimensi *accuracy*, karena informasi transaksi yang

ditampilkan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi transaksi yang sebenarnya.



Gambar 1.8 Keluhan Pengguna SeaBank Terkait Dimensi *Format*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Salah satu pengguna SeaBank mengeluhkan perubahan tampilan aplikasi yang dinilai kurang baik dibandingkan versi sebelumnya. Perubahan antarmuka tersebut menimbulkan kesan kurang nyaman karena tampilan yang baru dianggap berbeda dari tampilan yang telah familiar digunakan oleh pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa perubahan desain aplikasi tidak selalu dapat diterima dengan baik oleh seluruh pengguna, terutama apabila memengaruhi kenyamanan dalam mengakses informasi dan fitur yang tersedia. Tampilan antarmuka yang kurang sesuai dengan harapan pengguna berpotensi memengaruhi pengalaman penggunaan aplikasi secara keseluruhan. Dimensi *format* berkaitan dengan penyajian informasi, tata

letak, serta tampilan antarmuka sistem yang memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan (Kanthi et al., 2024). Oleh karena itu, keluhan terkait perubahan tampilan aplikasi SeaBank menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan dimensi *format*, karena penyajian informasi dan desain antarmuka yang ditampilkan belum sepenuhnya sesuai dengan preferensi pengguna.



Gambar 1.9 Keluhan Pengguna Terkait Dimensi *Ease of use*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Salah satu pengguna SeaBank mengeluhkan bahwa aplikasi terus meminta verifikasi wajah secara berulang meskipun proses verifikasi sebelumnya telah berhasil dilakukan. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna mengalami kesulitan untuk masuk dan mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi. Selain menghambat aktivitas pengguna, permasalahan tersebut juga menunjukkan adanya indikasi gangguan sistem yang memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi. Kendala dalam proses autentikasi dapat menimbulkan ketidaknyamanan karena pengguna harus melakukan proses yang sama secara berulang sebelum dapat mengakses layanan yang dibutuhkan. Dimensi *ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem serta memperoleh

informasi dan layanan yang tersedia di dalamnya (Kanthi et al., 2024). Oleh karena itu, keluhan terkait verifikasi wajah yang terus muncul menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan dimensi *ease of use*, karena aplikasi belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan yang tersedia.



Gambar 1.10 Keluhan Pengguna SeaBank Terkait Dimensi *Timeliness*

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Salah satu pengguna SeaBank mengeluhkan bahwa proses *top up e-wallet* masih berstatus diproses meskipun telah lebih dari satu jam sejak transaksi dilakukan. Selain itu, pengguna juga mengalami kendala dalam memperoleh bantuan dari layanan pelanggan karena harus menunggu dalam antrian yang cukup lama dan tidak segera mendapatkan penanganan atas permasalahan yang dialami. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna karena transaksi yang dilakukan belum dapat dipastikan keberhasilannya dalam waktu yang diharapkan. Keterlambatan dalam pemrosesan transaksi maupun pemberian layanan bantuan berpotensi mengganggu aktivitas keuangan pengguna, terutama ketika layanan tersebut dibutuhkan secara cepat. Dimensi *timeliness* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi dan layanan secara tepat waktu sesuai

kebutuhan pengguna (Kanthi et al., 2024). Oleh karena itu, keluhan terkait lamanya proses *top up e-wallet* dan respons layanan pelanggan menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan dimensi *timeliness*, karena sistem belum sepenuhnya mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu sesuai harapan pengguna.

Berdasarkan fenomena, permasalahan, dan celah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank menggunakan metode *End user Computing Satisfaction* (EUCS). Pentingnya pengukuran kepuasan pengguna didukung oleh penelitian Dewi et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *ease of use*, *timeliness*, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking. Selain itu, penelitian Kanthi et al. (2024) menemukan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. SeaBank dipilih sebagai objek penelitian karena menempati peringkat pertama sebagai bank digital terbaik di Indonesia tahun 2025 berdasarkan pemeringkatan yang dilakukan oleh *The Banker*. Meskipun memperoleh pengakuan sebagai bank digital terbaik, hasil pra-riset dan berbagai keluhan pengguna masih menunjukkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan informasi layanan, keakuratan transaksi, tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui sejauh mana aplikasi

SeaBank mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *SeaBank* berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dalam metode *End user Computing Satisfaction (EUCS)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *SeaBank* berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dalam metode *End user Computing Satisfaction (EUCS)*, sehingga diperoleh gambaran empiris mengenai kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi dan kualitas sistem aplikasi *SeaBank*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pemasaran digital, khususnya terkait kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi akademis mengenai penerapan metode *End user Computing Satisfaction (EUCS)* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *SeaBank*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola aplikasi *SeaBank* dalam menilai kualitas sistem dan kualitas informasi berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai dimensi sistem yang memperoleh tingkat kepuasan tertentu, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kualitas berbasis aplikasi.

