

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
SEABANK DI DKI JAKARTA DENGAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**Raka Prameswara
1714422045**



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVELS WITH THE SEABANK
APPLICATION IN DKI JAKARTA USING THE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

**Raka Prameswara
1714422045**



Intelligentia - Dignitas

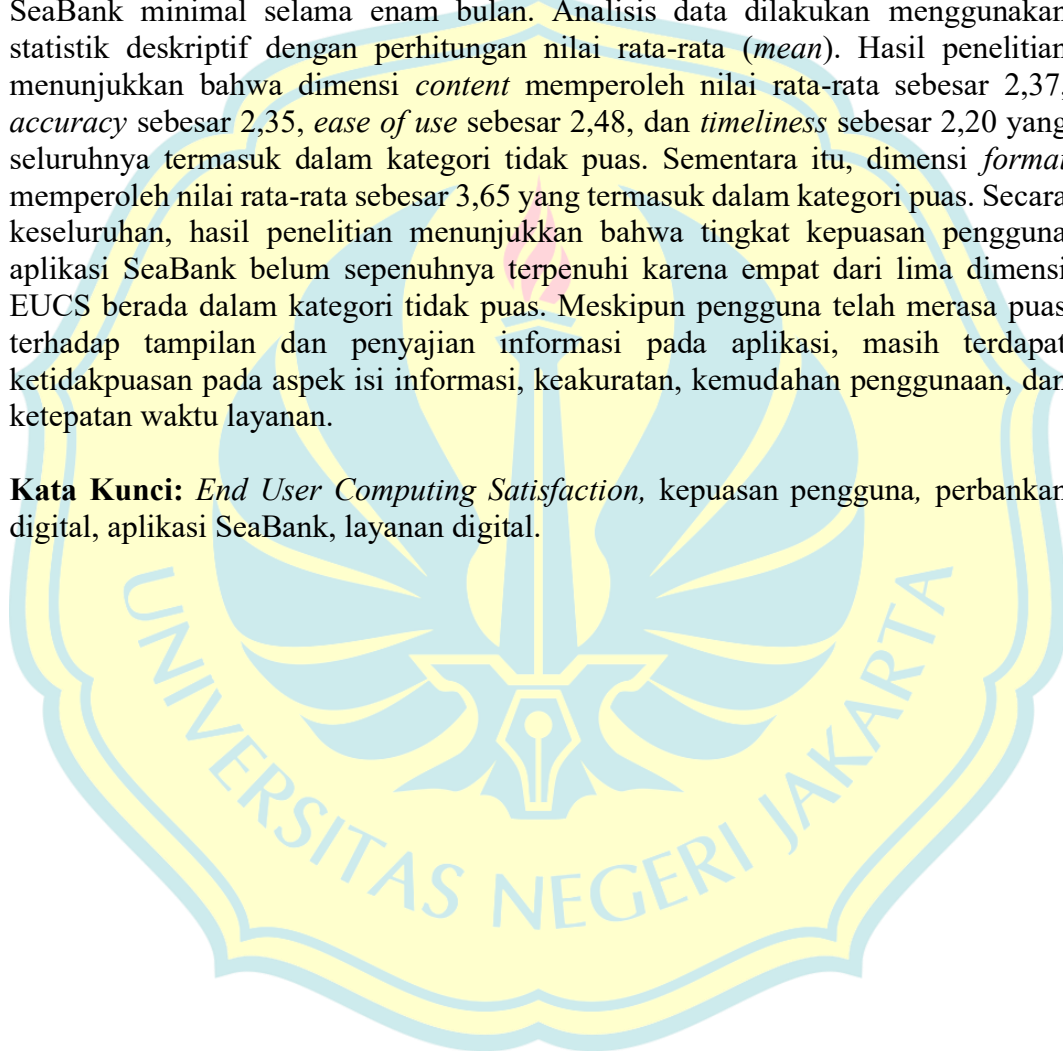
***This Thesis was prepared as one of the requirements for obtain a Bachelor's
Degree (D4) of Digital Marketing at Faculty of Economics and Business,
State University of Jakarta***

***DIGITAL MARKETING PROGRAM STUDY
APPLIED BACHELOR'S PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2026***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 pengguna aplikasi SeaBank di DKI Jakarta yang telah menggunakan aplikasi SeaBank minimal selama enam bulan. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan perhitungan nilai rata-rata (*mean*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,37, *accuracy* sebesar 2,35, *ease of use* sebesar 2,48, dan *timeliness* sebesar 2,20 yang seluruhnya termasuk dalam kategori tidak puas. Sementara itu, dimensi *format* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 yang termasuk dalam kategori puas. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi SeaBank belum sepenuhnya terpenuhi karena empat dari lima dimensi EUCS berada dalam kategori tidak puas. Meskipun pengguna telah merasa puas terhadap tampilan dan penyajian informasi pada aplikasi, masih terdapat ketidakpuasan pada aspek isi informasi, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan.

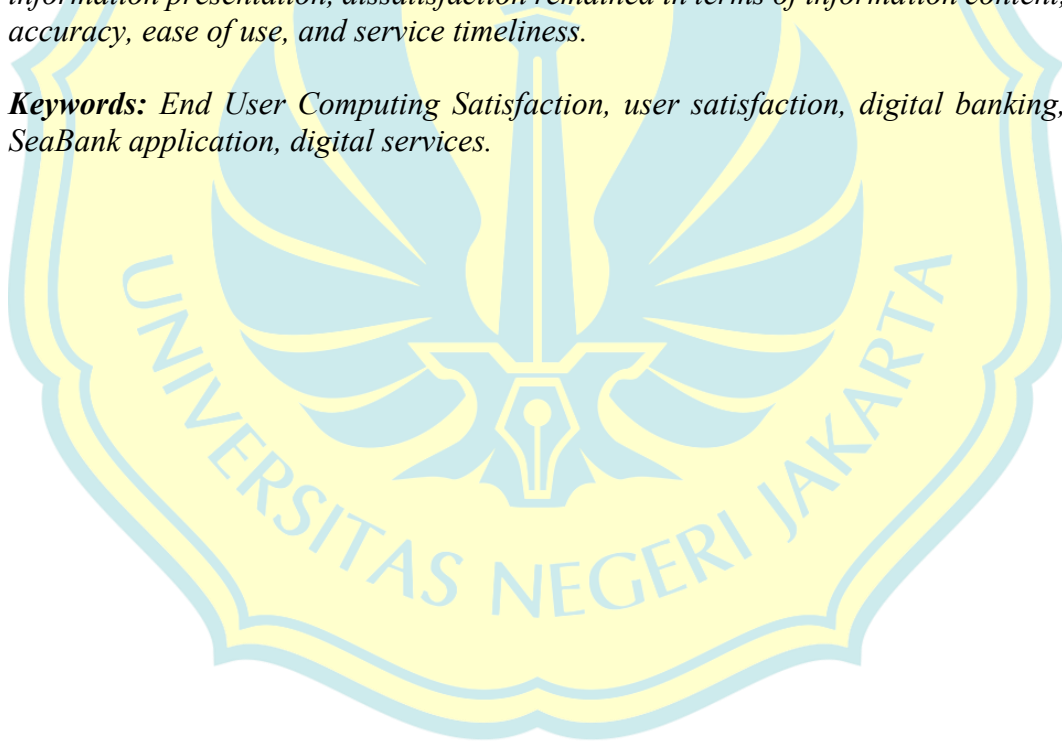
Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction*, kepuasan pengguna, perbankan digital, aplikasi SeaBank, layanan digital.



ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the SeaBank application in DKI Jakarta using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study employed a descriptive quantitative method with a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires distributed to 120 SeaBank application users in DKI Jakarta who had used the application for at least six months. Data analysis was conducted using descriptive statistics by calculating the mean value. The results showed that the content dimension obtained a mean value of 2.37, accuracy 2.35, ease of use 2.48, and timeliness 2.20, all of which were categorized as dissatisfied. Meanwhile, the format dimension obtained a mean value of 3.65 and was categorized as satisfied. Overall, the results indicate that user satisfaction with the SeaBank application has not been fully achieved, as four of the five EUCS dimensions were categorized as dissatisfied. Although users were satisfied with the application's interface and information presentation, dissatisfaction remained in terms of information content, accuracy, ease of use, and service timeliness.

Keywords: End User Computing Satisfaction, user satisfaction, digital banking, SeaBank application, digital services.



LEMBAR VALIDITAS

VALIDASI HASIL PUBLIKASI TUGAS AKHIR FAKULTAS EKONOMI UNI JENJANG S-1 DAN S-2

Nama	: Raka Prameswara
No. Reg	: 1714422045
Judul Artikel	: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK DI DKI JAKARTA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.
Dosen Pembimbing 2	: Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM.
Status Publikasi	: Terbit
Nama Jurnal	: Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi
Volume	: Vol. 25
Nomor	: No. 8
Halaman	:
Link Artikel	: https://journal.cib.institute/index.php/musytari/article/view/1982

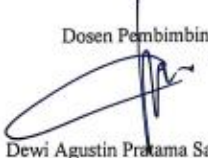
Tanda tangan mahasiswa


 Raka Prameswara

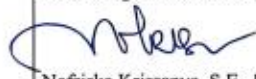
Dosen Pembimbing 1


 Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.
 NIP. 198103222023212013

Dosen Pembimbing 2


 Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM
 NIP. 199308272020122024

Diisi oleh GPJM

☒	Semua dokumen terlampir sudah divalidasi dan valid.
☒	Semua dokumen terlampir sudah divalidasi dan belum valid.
 Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013	

Beri tanda ✓ untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

No	Komponen	Ya	Tidak
----	----------	----	-------

1	Apakah nama-nama dosen pembimbing ditulis lengkap?	✓	
2	Apakah jurnal bisa ditelusuri?	✓	
3	Apakah alamat URL bisa ditelusuri?	✓	

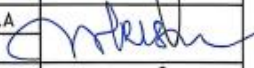
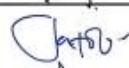
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Raka Prameswara
NIM : 1714422045
Program Studi/Fakultas : D4 Pemasaran Digital / FEB
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di DKI Jakarta Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 27 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D	
	NIP. 197412212008121001	
Sekretaris	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A	
	NIP. 199111022022032013	
Penguji Ahli	Sheyla Silvia Siregar, S.S., M.Si	
	NIP. 198907202019032014	
Pembimbing 1	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.	
	NIP. 198103222023212013	
Pembimbing 2	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM.	
	NIP. 199308272020122024	

Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIDN. 0027067204

Koordinator Program Studi
D4 Pemasaran Digital


Andi Muhammad Sadat, S.E., M.M., Ph.D.
NIDN. 0021127405

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Raka Prameswara
NIM : 1714422045
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di DKI Jakarta Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 20 Juli 2026

Yang menyatakan,



Raka Prameswara
NIM. 1714422045

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raka Prameswara
NIM : 1714422045
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / D4 Pemasaran Digital
Alamat email : raka.pramswr@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK DI DKI
JAKARTA DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2026

Penulis

Raka Prameswara

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank Di DKI Jakarta Dengan Metode *End user Computing Satisfaction* (EUCS)”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Terapan (S.Tr.M) Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Negeri DKI Jakarta.

Pada proses penulisan skripsi ini, penulis memperoleh informasi, dukungan, bimbingan, saran, bantuan serta pengetahuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyempatkan waktu dan tenaga untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph. D, Ketua Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Negeri DKI Jakarta.
3. Seluruh Dosen Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Negeri DKI Jakarta yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan
4. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan moral dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi yang berguna bagi pembaca.

DKI Jakarta, 19 April 2026

Penulis,

