

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Mobile Banking***

*Mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan perbankan digital yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengakses dan melakukan berbagai aktivitas perbankan melalui perangkat seluler seperti *smartphone* (Rianita & Fasa, 2024). Layanan ini dapat diakses menggunakan jaringan data dari operator seluler berbasis GSM maupun CDMA, sehingga memungkinkan nasabah untuk bertransaksi secara fleksibel. Aplikasi *mobile banking* biasanya dapat diakses melalui *platform* distribusi resmi, seperti *Google Play Store* untuk perangkat *Android* dan *App Store* untuk perangkat iOS. Melalui aplikasi tersebut, pengguna dapat melakukan berbagai layanan perbankan, mulai dari pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk digital secara mudah dan efisien (Khumaini et al., 2022).

##### **2.1.2 *BCA Mobile***

*BCA Mobile* adalah aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan melalui perangkat *smartphone*. Aplikasi ini memberikan fasilitas bagi nasabah untuk melakukan beragam transaksi keuangan maupun non-keuangan secara fleksibel tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Fitur-fitur utama dalam *BCA Mobile* mencakup cek saldo, mutasi rekening, transfer antar rekening

BCA maupun antar bank, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa dan paket data, serta transaksi menggunakan QRIS (Putri et al., 2024).

Aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan proses transaksi yang cepat, sehingga cocok digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk pengguna yang tidak terlalu familiar dengan teknologi. Selain itu, *BCA Mobile* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, seperti penggunaan PIN, kode akses, dan enkripsi data, untuk menjaga keamanan transaksi para nasabah. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan jaminan keamanan menjadi tiga aspek utama yang ditawarkan oleh *BCA Mobile* guna mendukung kebutuhan transaksi digital masyarakat *modern* (Subhan & Indriyanti, 2021).



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi *BCA Mobile*

### 2.1.3 *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*

*User Interface (UI)* merupakan tampilan visual dari suatu aplikasi atau sistem yang berhubungan langsung dengan pengguna. UI mencakup elemen-

elemen seperti tata letak (*layout*), ikon, warna, tombol, tipografi, dan elemen grafis lainnya yang dirancang untuk memudahkan interaksi antara pengguna dan sistem. UI yang baik tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu menciptakan daya tarik visual dan ikatan emosional antara pengguna dan aplikasi (Normah & Sihalo, 2023).

Sementara itu, *User Experience* (UX) mengacu pada pengalaman menyeluruh yang diperoleh pengguna saat berinteraksi dengan suatu aplikasi maupun situs *web*. Aspek UX mencakup tingkat kenyamanan, kemudahan dalam navigasi, efisiensi penggunaan, serta persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem secara keseluruhan. UX juga mencakup struktur informasi, alur navigasi, kemudahan berpindah antar halaman, hingga kecepatan respon sistem (Hidayatullah et al., 2019).

UI dan UX saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengembangan aplikasi. UX umumnya dirancang terlebih dahulu dengan mempertimbangkan kebutuhan dan perilaku pengguna, kemudian diikuti oleh desain UI yang mendukung pengalaman tersebut secara visual. Jika keduanya dirancang dengan baik, maka pengguna akan merasa nyaman, mudah dalam mengakses informasi, serta puas dalam menggunakan aplikasi (Wiwesa, 2021).

#### **2.1.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna atau *user satisfaction* merupakan respons emosional yang muncul akibat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan secara langsung. Ketika sistem atau aplikasi

mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan, pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai, rasa kecewa dapat muncul (Prasetya et al., 2022).

Aspek kepuasan pengguna memiliki peran penting sebagai tolok ukur keberhasilan sistem informasi. Tingkat kepuasan dapat dijadikan indikator untuk mengevaluasi efektivitas sistem serta menjadi dasar pertimbangan dalam proses pengembangan lebih lanjut. Hasil pengukuran kepuasan memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan sistem, sekaligus menjadi acuan dalam merancang peningkatan yang lebih tepat sasaran. Kepuasan pengguna berfungsi tidak hanya sebagai hasil akhir dari interaksi terhadap sistem, tetapi juga sebagai elemen penting untuk menciptakan solusi digital yang lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna (Bihantoro et al., 2017).

#### **2.1.5 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)***

*End-User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang nyata. Model ini diperkenalkan oleh Torkzadeh & Doll, yang menetapkan lima dimensi utama dalam pengukuran kepuasan pengguna. Dimensi tersebut mencakup (Kartika & Labibah, 2023):

##### **1. *Content* (Konten)**

Dimensi ini menilai kepuasan pengguna terhadap isi atau konten dari sistem, yang mencakup kelengkapan fungsi, fitur, serta informasi yang dihasilkan oleh aplikasi. Konten yang relevan dan bermanfaat akan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. *Accuracy* (Akurasi)

Dimensi ini mengukur seberapa akurat sistem dalam mengelola input dan menghasilkan informasi. Akurasi data yang tinggi mencerminkan keandalan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

## 3. *Format* (Tampilan)

Dimensi ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap format penyajian informasi, termasuk tata letak, struktur, dan tampilan visual antarmuka. Format yang mudah dibaca dan dipahami akan meningkatkan pengalaman pengguna.

## 4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi ini menilai sejauh mana sistem mudah dioperasikan oleh pengguna, baik dalam hal navigasi, input data, maupun pencarian informasi. Semakin mudah digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

## 5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi ini mengukur ketepatan waktu sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Sistem yang responsif dan mampu menyajikan informasi secara cepat akan lebih memuaskan bagi pengguna.

Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya interaksi pengguna dengan layanan digital, beberapa penelitian menunjukkan bahwa aspek dukungan layanan (*support service*) dapat muncul sebagai faktor tambahan di luar lima dimensi asli EUCS. Dimensi *Support* mencakup tingkat responsivitas, kesiapan bantuan, serta kualitas dukungan teknis atau layanan pelanggan yang diberikan ketika pengguna mengalami kendala. Meskipun tidak termasuk dalam struktur teori EUCS awal, keberadaan dimensi ini dianggap relevan dalam konteks aplikasi

digital dan layanan berbasis pengguna, karena dukungan yang cepat dan efektif dapat meningkatkan persepsi kualitas sistem dan memperkuat tingkat kepuasan pengguna.

### 2.1.6 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan metode untuk memilih sebagian anggota dari suatu populasi guna dijadikan sebagai sampel penelitian. Tujuannya adalah memperoleh data yang representatif tanpa harus meneliti seluruh populasi. Terdapat beragam pendekatan dalam teknik *sampling* yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah dan jenis sampel yang sesuai (Choeron & Nofiana, 2023).

Menurut (Sugiyono, 2019), teknik *sampling* secara umum dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-probability Sampling*:

1. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk terpilih menjadi anggota sampel. Teknik ini cenderung menghasilkan sampel yang representatif karena mengandalkan prinsip randomisasi. Contoh metode dalam kategori ini meliputi *simple random sampling*, *stratified sampling*, *cluster sampling*, dan *systematic sampling*.
2. *Nonprobability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Teknik ini umumnya digunakan ketika populasi tidak diketahui secara pasti atau sulit dijangkau secara keseluruhan. Contoh metode yang termasuk dalam kategori ini adalah *purposive sampling*, *accidental sampling*, *convenience sampling*, dan *snowball sampling*.

### **2.1.7 Skala Likert**

Skala Likert adalah instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, opini, maupun persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui skala ini, responden dapat menunjukkan tingkat persetujuan atau penolakannya terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan objek penelitian (Simamora, 2022).

Terdapat dua jenis pernyataan dalam skala Likert, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif digunakan untuk mengukur sikap yang mendukung objek yang dinilai, sementara pernyataan negatif digunakan untuk menilai sikap yang berlawanan. Pemberian skor dilakukan secara berjenjang sesuai tingkat persetujuan responden. Pada pernyataan positif, skor diberikan dari 5 (sangat setuju) hingga 1 (sangat tidak setuju), sedangkan pada pernyataan negatif, skornya dibalik, yaitu dari 1 (sangat setuju) hingga 5 (sangat tidak setuju). Skala ini sering digunakan karena kesederhanaannya serta kemampuannya dalam menghasilkan data kuantitatif yang dapat diolah secara statistik untuk mengukur kecenderungan sikap responden secara objektif (Simamora, 2022).

## 2.2 Penelitian Terkait (*State of the Art*)

Penelitian terkait bertujuan untuk menjawab permasalahan terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking*. Tabel 2.1 memuat kajian mengenai analisis kepuasan pengguna pada aplikasi sejenis dengan menggunakan metode EUCS maupun metode lainnya, sehingga dapat dijadikan acuan pembandingan dalam penelitian kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile* berdasarkan aspek UI dan UX.

Tabel 2.1 Penelitian Terkait (*State of the Art*)

| No. | Peneliti            | Judul Penelitian                                                         | Metode       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | (Aini et al., 2023) | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS | TAM dan EUCS | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna DANA dipengaruhi signifikan oleh enam variabel dengan nilai <i>R-Square</i> 75,2% yang tergolong kuat. Kelebihan pada penelitian ini adalah penggunaan kombinasi metode TAM dan EUCS yang memberikan analisis komprehensif serta dukungan SEM yang menghasilkan temuan terukur. Kekurangan pada penelitian ini adalah jumlah sampel yang terbatas hanya 100 |

| No. | Peneliti                    | Judul Penelitian                                                                                                         | Metode                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             |                                                                                                                          |                                               | responden dan adanya dua hipotesis yang ditolak, sehingga masih diperlukan kajian lebih lanjut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2   | (Aminah & Utamajaya, 2023)  | Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>CamScanner</i> Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi <i>CamScanner</i> berada pada kategori “sangat puas” dengan nilai semua dimensi EUCS di atas 80%. Kelebihan penelitian ini adalah metode EUCS yang mampu mengukur kepuasan secara spesifik dan hasil yang konsisten pada tingkat kepuasan tinggi. Kekurangannya, jumlah responden terbatas hanya 72 mahasiswa dan hanya tiga dimensi ( <i>Content, Accuracy, Format</i> ) yang berpengaruh signifikan, sehingga masih diperlukan penelitian lebih lanjut dengan sampel lebih besar atau metode berbeda. |
| 3   | (Ramadhayanti et al., 2023) | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi                                                                 | EUCS                                          | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna TIX ID di Jambi dipengaruhi signifikan oleh <i>Accuracy, Timeliness</i> , dan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| No. | Peneliti                  | Judul Penelitian                                                                                                                                 | Metode                              | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                           | Menggunakan Metode EUCS                                                                                                                          |                                     | <i>Format</i> , dengan nilai <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> 0,885 yang menandakan hubungan sangat kuat. Kelebihan penelitian ini adalah jumlah responden besar dan penggunaan SEM yang menghasilkan analisis terukur. Kekurangannya, dua <i>variabel</i> ( <i>Content</i> dan <i>Ease of Use</i> ) tidak berpengaruh signifikan sehingga masih diperlukan kajian lebih lanjut.                                                      |
| 4   | (Alfiansyah et al., 2022) | Analisis <i>User Interface</i> Dan <i>User Experience</i> Dengan Menggunakan Metode <i>User Centered Design</i> Pada Aplikasi Brimo (Bri Mobile) | <i>User Centered Design</i> dan SUS | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode UCD dengan SUS meningkatkan nilai <i>usability</i> aplikasi BRImo dari skor 60 menjadi 77, sehingga rancangan ulang antarmuka lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kelebihannya adalah mampu menghasilkan <i>prototype</i> baru berbasis pengalaman pengguna dan membuktikan efektivitas UCD dengan <i>user testing</i> . Kekurangannya, penelitian masih terbatas pada |

| No. | Peneliti                       | Judul Penelitian                                                                                                            | Metode                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                |                                                                                                                             |                                               | aspek <i>usability</i> tanpa mengkaji keamanan maupun performa sistem secara menyeluruh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5   | (Darwati & Fitriyani, 2022)    | Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | EUCS                                          | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna OVO dipengaruhi positif oleh <i>Content</i> , <i>Ease of Use</i> , dan <i>Timeliness</i> , sedangkan <i>Accuracy</i> dan <i>Format</i> tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kelima variabel EUCS berpengaruh kuat dengan persentase 73,2%, sehingga pengguna dinyatakan puas. Kelebihan penelitian ini adalah penggunaan metode EUCS dan analisis SPSS yang terukur, sedangkan kelemahannya terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan serta faktor lain di luar penelitian yang masih memengaruhi kepuasan pengguna. |
| 6   | (Hengky & Satrianansyah, 2022) | Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem <i>E-Raport</i>                                                                  | EUCS dan Model ( <i>Delone &amp; McLean</i> ) | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna sistem <i>E-Raport</i> di SMK Muhammadiyah Lubuklinggau berada pada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| No. | Peneliti                    | Judul Penelitian                                                                                                                                       | Metode | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | Menggunakan Metode EUCS dan Model <i>Delone and McLean</i>                                                                                             |        | kategori puas berdasarkan metode EUCS dan <i>Delone &amp; McLean</i> , sehingga sistem layak digunakan. Kelebihan penelitian ini adalah penggunaan dua metode yang saling melengkapi, sedangkan kelemahannya jumlah responden terbatas hanya 40 orang sehingga perlu penelitian lanjutan dengan sampel lebih besar.                                                                                                                                                                                           |
| 7   | (Subhan & Indriyanti, 2021) | Rekomendasi Perbaikan <i>Website E-Makaryo</i> Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | EUCS   | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna <i>website E-Makaryo</i> tergolong baik dengan nilai tertinggi pada dimensi <i>Ease of Use</i> (86%), disusul <i>Format</i> (83%), <i>Content</i> (82%), <i>Timeliness</i> (82%), dan terendah <i>Accuracy</i> (80%). Kelebihan penelitian ini adalah penggunaan metode EUCS yang mampu memetakan tingkat kepuasan secara detail pada setiap dimensi. Kekurangannya, dimensi <i>accuracy</i> masih rendah akibat adanya <i>error</i> dan <i>bug</i> , sehingga |

| No. | Peneliti                    | Judul Penelitian                                                                                                                                          | Metode | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             |                                                                                                                                                           |        | diperlukan perbaikan sistem untuk meningkatkan keakuratan dan kualitas layanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8   | (Istianah & Yustanti, 2022) | Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS ( <i>End-User Computing Satisfaction</i> ) berdasarkan Perspektif Pengguna | EUCS   | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi Jenius berada pada kategori sangat puas dengan nilai interval 3,80–4,58. Uji <i>Chi-Square</i> menghasilkan 31 hipotesis ditolak dan 17 diterima, menunjukkan faktor utama kepuasan ada pada kemudahan transaksi, kualitas informasi, dan pelayanan. Kelebihannya, metode EUCS dan uji <i>Chi-Square</i> memberi analisis detail, sedangkan kekurangannya banyak hipotesis ditolak sehingga perlu kajian lebih lanjut. |
| 9   | (Yang & Sihotang, 2022)     | Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap <i>User Interface</i> Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee                                                               | EUCS   | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna Shopee berada pada kategori Puas dengan rata-rata 3,92. Dimensi tertinggi adalah <i>Timeliness</i> (4,07) dan <i>Ease of Use</i> (4,03), sedangkan terendah <i>Format</i> (3,70).                                                                                                                                                                                                                                               |

| No. | Peneliti                | Judul Penelitian                                                                                                                                            | Metode       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                         | Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat                                                                                                                    |              | Kelebihannya, metode EUCS menilai kepuasan secara menyeluruh dengan sampel cukup besar (125 responden). Kekurangannya, penelitian hanya terbatas di Jakarta Barat dan analisis masih deskriptif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10  | (Novita & Helena, 2021) | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) | TAM dan EUCS | Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna Traveloka dinilai melalui metode TAM dan EUCS. Hasil TAM menunjukkan semua hipotesis diterima, artinya <i>perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> , <i>attitude</i> , <i>intention</i> , dan <i>actual usage</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil EUCS, dari 5 hipotesis hanya <i>content</i> , <i>format</i> , dan <i>ease of use</i> yang signifikan, sedangkan <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> belum berpengaruh optimal. Secara keseluruhan, 80% hipotesis diterima, menandakan Traveloka mampu memenuhi kepuasan pengguna, namun |

| No. | Peneliti                   | Judul Penelitian                                                                    | Metode       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                            |                                                                                     |              | masih perlu peningkatan pada tampilan dan respon aplikasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11  | (Rinjani & Prehanto, 2021) | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA | EUCS dan IPA | Hasil penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bibit Reksadana menggunakan metode EUCS dan IPA. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata 92%, sehingga aplikasi dinilai sangat memuaskan, efektif, dan efisien. Analisis IPA mengungkap bahwa aspek yang perlu ditingkatkan meliputi keakuratan dan kemutakhiran informasi, kesesuaian serta kecepatan respon aplikasi. Sementara itu, aspek yang perlu dipertahankan mencakup kelengkapan dan kebermanfaatan informasi, kemudahan penggunaan, <i>user friendly</i> , serta kejelasan tombol aplikasi. |
| 12  | (Setiawan & Novita, 2021)  | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media                        | EUCS         | Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan metode EUCS dengan lima dimensi: <i>content</i> , <i>accuracy</i> ,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| No. | Peneliti                    | Judul Penelitian                                                                                                                                  | Metode                      | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                             | Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS                                                                                                |                             | <i>format, ease of use, dan timeliness</i> . Hasil menunjukkan tiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yaitu <i>accuracy, format, dan timeliness</i> , sedangkan <i>content</i> dan <i>ease of use</i> tidak berpengaruh. Analisis korelasi menghasilkan nilai $R^2$ sebesar 67,9%, artinya sebagian besar kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas <i>content dan ease of use</i> diperlukan agar aplikasi lebih bermanfaat dan memuaskan bagi pengguna. |
| 13  | (Subhan & Indriyanti, 2021) | Penggunaan Metode <i>Heuristic Evaluation</i> sebagai Analisis Evaluasi <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> pada Aplikasi BCA Mobile | <i>Heuristic Evaluation</i> | Hasil penelitian menggunakan metode <i>Heuristic Evaluation</i> pada aplikasi BCA Mobile menunjukkan bahwa sebagian besar aspek usability memperoleh skor 1 sehingga permasalahan yang ditemukan tergolong minor dan tidak terlalu mengganggu pengalaman pengguna, sedangkan aspek <i>Aesthetic and</i>                                                                                                                                                                                                                                  |

| No. | Peneliti             | Judul Penelitian                                                                                        | Metode | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                      |                                                                                                         |        | Minimalist Design serta <i>Help and Documentation</i> memiliki skor di atas 1 yang perlu segera diperbaiki. Kelebihan penelitian ini adalah mampu mengidentifikasi kelemahan <i>usability</i> secara spesifik pada aspek UI/UX melalui sembilan parameter <i>heuristic evaluation</i> sehingga dapat menjadi masukan langsung bagi pengembang, sedangkan kekurangannya terletak pada cakupan evaluasi yang belum menyeluruh karena tidak semua aspek dinilai valid dan reliabel serta belum mengukur kepuasan pengguna secara langsung, melainkan hanya sebatas evaluasi <i>usability</i> dari sisi prinsip desain. |
| 14  | (Setyoningrum, 2020) | Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode | EUCS   | Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) dengan metode EUCS pada 35 responden. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78,69% (kategori puas) dengan <i>gap</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| No. | Peneliti | Judul Penelitian                              | Metode | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------|-----------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |          | <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) |        | 21,31%. Dari lima dimensi EUCS, <i>content</i> memiliki <i>gap</i> terkecil (8,69%), sedangkan <i>accuracy</i> memiliki <i>gap</i> terbesar (32,02%), sehingga perlu perbaikan pada aspek akurasi sistem. |

### 2.3 Matriks Penelitian

Matriks penelitian berfungsi sebagai perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penyusunan matriks ini didasarkan pada berbagai sumber jurnal yang telah dikaji dalam *State of the Art*. Tabel 2.2 menunjukkan persamaan maupun perbedaan antara penelitian yang diusulkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Tabel 2.2 Matriks Penelitian

| No | Peneliti                    | Objek                      | Metode<br>EUCS | Lingkup Penelitian |           |           |               |              |                 |             |
|----|-----------------------------|----------------------------|----------------|--------------------|-----------|-----------|---------------|--------------|-----------------|-------------|
|    |                             |                            |                | Pengumpulan Data   |           |           | Uji Instrumen |              | Teknik Sampling |             |
|    |                             |                            |                | Kuesioner          | Wawancara | Observasi | Validitas     | Reliabilitas | Non probability | Probability |
| 1  | (Aini et al., 2023)         | Aplikasi DANA              | ✓              | ✓                  | -         | -         | ✓             | ✓            | -               | ✓           |
| 2  | (Aminah & Utamajaya, 2023)  | Aplikasi <i>Camscanner</i> | ✓              | ✓                  | -         | -         | ✓             | ✓            | ✓               | -           |
| 3  | (Ramadhayanti et al., 2023) | Aplikasi TIX ID            | ✓              | ✓                  | -         | -         | ✓             | ✓            | ✓               | -           |
| 4  | (Alfiansyah et al., 2022)   | Aplikasi BRI <i>Mobile</i> | -              | ✓                  | -         | -         | -             | -            | ✓               | -           |

| No | Peneliti                       | Objek                                         | Metode<br>EUCS | Lingkup Penelitian  |           |           |                  |              |                           |                    |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------|-----------|------------------|--------------|---------------------------|--------------------|
|    |                                |                                               |                | Pengumpulan<br>Data |           |           | Uji<br>Instrumen |              | Teknik<br><i>Sampling</i> |                    |
|    |                                |                                               |                | Kuesioner           | Wawancara | Observasi | Validitas        | Reliabilitas | <i>Non probability</i>    | <i>Probability</i> |
| 5  | (Darwati & Fitriyani, 2022)    | Aplikasi OVO                                  | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | -                         | ✓                  |
| 6  | (Hengky & Satrianansyah, 2022) | Sistem <i>E-Raport</i>                        | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |
| 7  | (Indryani et al., 2022)        | <i>Website E-Makaryo</i>                      | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |
| 8  | (Istianah & Yustanti, 2022)    | Aplikasi Jenius                               | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |
| 9  | (Yang & Sihotang, 2022)        | Aplikasi Shopee                               | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |
| 10 | (Novita & Helena, 2021)        | Aplikasi Traveloka                            | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |
| 11 | (Rinjani & Prehanto, 2021)     | Aplikasi Bibit                                | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | -                         | ✓                  |
| 12 | (Setiawan & Novita, 2021)      | Aplikasi KAI                                  | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | -                         | ✓                  |
| 13 | (Setyoningrum, 2020)           | Sistem Informasi Kerja<br>Praktek dan Skripsi | ✓              | ✓                   | -         | -         | ✓                | ✓            | ✓                         | -                  |

| No | Peneliti                    | Objek                      | Metode EUCS | Lingkup Penelitian |           |           |               |              |                 |             |
|----|-----------------------------|----------------------------|-------------|--------------------|-----------|-----------|---------------|--------------|-----------------|-------------|
|    |                             |                            |             | Pengumpulan Data   |           |           | Uji Instrumen |              | Teknik Sampling |             |
|    |                             |                            |             | Kuesioner          | Wawancara | Observasi | Validitas     | Reliabilitas | Non probability | Probability |
|    |                             | (SKKP)                     |             |                    |           |           |               |              |                 |             |
| 14 | (Subhan & Indriyanti, 2021) | Aplikasi BCA <i>Mobile</i> | -           | ✓                  | -         | -         | ✓             | ✓            | -               | -           |
| 15 | (Susi Risnawati, 2025)      | Aplikasi BCA <i>Mobile</i> | ✓           | ✓                  | -         | -         | ✓             | ✓            | ✓               | -           |

Berdasarkan Tabel 2.2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna pada berbagai aplikasi (KAI *Access*, SKKP, Traveloka, *CamScanner*, dan *E-Makaryo*). Hasilnya menunjukkan variasi pada dimensi yang berpengaruh, dimana beberapa faktor seperti *accuracy*, *format*, dan *timeliness* signifikan, sedangkan *content* dan *ease of use* sering kali tidak berpengaruh. Selain itu, terdapat penelitian yang paling relevan dengan studi ini, yaitu evaluasi UI dan UX pada aplikasi BCA *Mobile* menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Penelitian tersebut mengidentifikasi

kelemahan pada beberapa aspek UI/UX, namun hasilnya terbatas karena tidak mencakup seluruh variabel *Heuristic Evaluation* dan terdapat indikator yang tidak valid serta *reliabel*.

*Gap* penelitian muncul karena meskipun objek yang dikaji sama, penelitian sebelumnya belum memadukan evaluasi UI/UX dengan pengukuran kepuasan pengguna secara menyeluruh. Keunggulan metode EUCS terletak pada lima dimensinya yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang mampu memberikan analisis lebih komprehensif terhadap kepuasan pengguna dibandingkan hanya menilai aspek *usability*. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BCA *Mobile* berdasarkan UI dan UX dengan metode EUCS, agar dapat memberikan gambaran yang lebih utuh serta rekomendasi peningkatan layanan *mobile banking*.

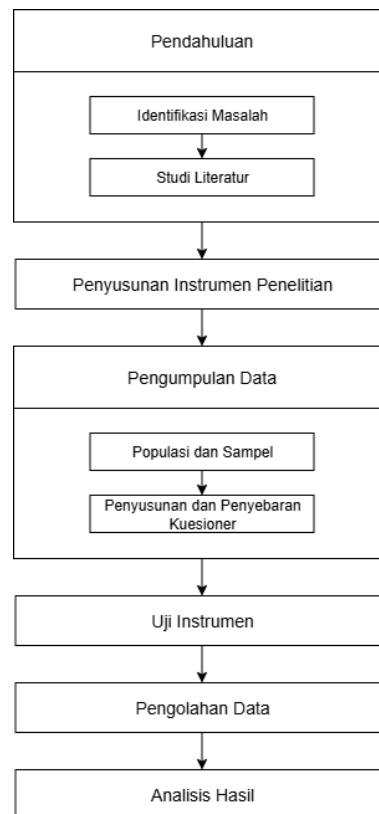
## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tahapan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif untuk menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BCA Mobile*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi utama EUCS, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*, yang telah banyak digunakan pada penelitian sebelumnya dan terbukti valid serta reliabel. Selain itu, penelitian ini juga membuka kemungkinan munculnya dimensi tambahan, seperti *Support*, apabila terbentuk melalui analisis faktor eksploratori (EFA), meskipun dimensi tersebut tidak termasuk dalam model EUCS awal.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden sesuai kriteria penelitian. Selanjutnya, data dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, analisis faktor eksploratori (EFA), analisis statistik deskriptif, serta regresi untuk mengetahui kontribusi setiap dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna. Tahapan penelitian secara keseluruhan ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

### 3.1.1 Pendahuluan

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan proses identifikasi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan aplikasi *BCA Mobile*, terutama dari segi kepuasan dan kemudahan penggunaan. Permasalahan diidentifikasi melalui pengamatan awal, studi literatur, serta tinjauan ulasan pengguna yang tersedia di media digital. Fokus utama adalah memahami sejauh mana fitur dan layanan pada aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dari sisi konten, akurasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu layanan. Permasalahan ini menjadi dasar penyusunan tujuan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasan

pengguna menggunakan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## 2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, dilakukan pencarian dan penelaahan referensi dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan laporan penelitian sebelumnya. Literatur yang dikaji berkaitan dengan topik *usability* aplikasi *mobile banking*, metode pengukuran kepuasan pengguna, dan implementasi model EUCS. Studi ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori, membantu menyusun indikator dalam kuesioner, serta membandingkan hasil penelitian dengan studi terdahulu yang relevan.

### 3.1.2 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner berbasis skala Likert (1–5), yang disusun berdasarkan indikator-indikator dalam model EUCS. Pertanyaan kuesioner diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang telah terbukti valid dan reliabel, dan disesuaikan dengan konteks aplikasi *BCA Mobile* agar relevan bagi responden. Skala penilaian kuesioner ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skala Likert

| Pilihan Persepsi | Score | Simbol |
|------------------|-------|--------|
| Sangat Setuju    | 5     | SS     |
| Setuju           | 4     | S      |
| Netral           | 3     | N      |
| Tidak Setuju     | 2     | TS     |

| Pilihan Persepsi    | Score | Simbol |
|---------------------|-------|--------|
| Sangat Tidak Setuju | 1     | STS    |

Indikator pertanyaan yang mengacu pada dimensi EUCS ditunjukkan pada

Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner

| Variabel                          | Kode | Indikator        | Pernyataan                                                              | Sumber                    |
|-----------------------------------|------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Isi ( <i>content</i> )<br>X1      | C1   | Relevansi        | BCA <i>Mobile</i> memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan anda.    | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                   | C2   | Kelengkapan      | BCA <i>Mobile</i> menyediakan fitur informasi yang lengkap dan menarik. | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                   | C3   | Kualitas         | Fitur BCA <i>Mobile</i> mudah dipahami dan jelas.                       | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                   | C4   | Manfaat          | Fitur BCA <i>Mobile</i> berguna dan bermanfaat.                         | (Rahman & Hartawan, 2019) |
| Akurasi ( <i>Accuracy</i> )<br>X2 | A1   | Akurasi          | Menampilkan fitur secara benar.                                         | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                   | A2   | Akurasi          | BCA <i>Mobile</i> jarang terjadi error.                                 | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                   | A3   | <i>Output</i>    | <i>Output</i> yang dihasilkan selalu akurat.                            | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                   | A4   | Dapat diandalkan | BCA <i>Mobile</i> memberikan informasi yang                             | (Yang & Sihotang, 2022)   |

| Variabel                                                | Kode | Indikator            | Pernyataan                                                                        | Sumber                    |
|---------------------------------------------------------|------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                                         |      |                      | dapat dipercaya.                                                                  |                           |
| Bentuk<br>( <i>Format</i> )<br>X3                       | F1   | Jelas                | BCA <i>Mobile</i> memiliki <i>design interface</i> yang ditampilkan sangat jelas. | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                                         | F2   | Menarik              | Aplikasi BCA <i>Mobile</i> memiliki tampilan menarik pada pengguna.               | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                                         | F3   | Warna                | Kombinasi warna yang tepat digunakan pada aplikasi BCA <i>Mobile</i> .            | (Rahman & Hartawan, 2019) |
| Kemudahan<br>penggunaan<br>( <i>Ease of Use</i> )<br>X4 | E1   | <i>User friendly</i> | BCA <i>Mobile</i> sangat mudah diakses dan digunakan.                             | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                                         | E2   | Kemudahan            | Aplikasi BCA <i>Mobile</i> tidak membutuhkan waktu lama dalam mempelajarinya.     | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                                         | E3   | Mudah dioperasikan   | Fitur BCA <i>Mobile</i> sangat mudah digunakan oleh orang awam.                   | (Rahman & Hartawan, 2019) |
| Ketepatan<br>waktu<br>( <i>Timeliness</i> )<br>X5       | T1   | Ketepatan            | Ketepatan waktu BCA <i>Mobile</i> .                                               | (Yang & Sihotang, 2022)   |
|                                                         | T2   | Ketepatan            | Aplikasi BCA <i>Mobile</i> sangat cepat respon aplikasinya.                       | (Rahman & Hartawan, 2019) |
|                                                         | T3   | Ketersediaan layanan | <i>Customer Service</i> BCA cepat dan sigap dalam menangani komplain.             | (Yang & Sihotang, 2022)   |

### 3.1.3 Pengumpulan Data

#### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna aplikasi BCA *Mobile* di Indonesia, yang berdasarkan data terakhir berjumlah lebih dari 31 juta pengguna. Jumlah yang sangat besar ini membuat penelitian terhadap seluruh populasi menjadi tidak memungkinkan. Penarikan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang representatif terhadap populasi tersebut.

Rumus Slovin digunakan dalam penentuan jumlah sampel. Penggunaan rumus ini sesuai untuk kondisi populasi besar dan ketika variabilitas populasi tidak diketahui secara pasti. Selain bersifat sederhana, rumus Slovin juga dianggap efektif dalam memberikan estimasi jumlah sampel minimum yang dibutuhkan, dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang dapat diterima.

*Margin of error* sebesar 10% dipilih dalam penelitian ini. Tingkat kesalahan ini dinilai masih wajar dan sesuai untuk penelitian deskriptif yang bertujuan mengeksplorasi persepsi pengguna secara umum terhadap aplikasi BCA *Mobile*. Rumus perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini ditunjukkan pada Persamaan 3.1.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad (3.1)$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Jumlah Populasi

$e = \text{margin of error}$  atau batas toleransi kesalahan

## **2. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner disusun dalam format digital dan dibagi menjadi beberapa bagian berdasarkan lima dimensi EUCS. Setelah disusun dan ditinjau ulang, kuesioner disebarluaskan secara daring menggunakan *Google Forms* dan media sosial kepada responden yang sesuai kriteria. Pengumpulan data berlangsung selama beberapa hari hingga jumlah responden yang dibutuhkan terpenuhi.

### **3.1.4 Uji Instrumen**

Tahap ini dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai, sehingga mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur konsep yang dimaksud dan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran apabila instrumen digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Pada tahap ini terdapat kemungkinan terjadinya perubahan struktur indikator, seperti pergeseran muatan faktor ataupun pembentukan konstruk baru berdasarkan hasil analisis. Apabila melalui analisis tersebut muncul pengelompokan indikator baru yang memiliki konsistensi statistik dan makna konseptual, dimensi tambahan seperti *Support* dapat terbentuk sebagai bagian dari hasil pemetaan instrumen.

Tahap ini juga dilakukan untuk memverifikasi kembali kualitas instrumen, meskipun instrumen yang digunakan sebelumnya telah diuji pada penelitian lain. Pengujian ulang ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian instrumen dengan konteks, karakteristik responden, dan kondisi penelitian saat ini, sehingga hasil penelitian yang diperoleh tetap akurat dan dapat dipercaya.

### **3.1.5 Pengolahan Data**

Tahap ini mencakup seluruh proses pengolahan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden. Data yang masuk terlebih dahulu diperiksa untuk memastikan kelengkapan jawaban, konsistensi antaritem, dan tidak adanya kesalahan pengisian. Setelah validasi awal, data dimasukkan ke dalam perangkat lunak SPSS untuk dilakukan proses tabulasi (*tabulation*), dan perhitungan skor berdasarkan indikator pada model EUCS. Proses ini menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis lebih lanjut, berupa nilai statistik deskriptif berupa rata-rata, persentase, dan distribusi frekuensi. Nilai-nilai tersebut digunakan untuk memberikan gambaran awal mengenai persepsi responden terhadap setiap dimensi EUCS.

### **3.1.6 Analisis Hasil**

Tahap ini berfokus pada penafsiran hasil pengolahan data untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Analisis dilakukan dengan membandingkan skor setiap dimensi EUCS untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, menemukan tren atau pola yang muncul, serta menilai dimensi yang menunjukkan kinerja optimal maupun yang masih memerlukan peningkatan. Interpretasi ini juga

mempertimbangkan konteks penggunaan sistem dan karakteristik responden, sehingga hasilnya lebih relevan dan aplikatif. Temuan dari analisis ini menjadi dasar bagi penyusunan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan sistem dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara berkelanjutan.

### 3.2 Objek Penelitian

BCA *Mobile* adalah aplikasi perbankan digital milik *Bank Central Asia* (BCA) yang dikembangkan untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara *online* melalui perangkat seluler. Aplikasi ini menyediakan fitur seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, serta mutasi rekening, dengan tujuan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi bagi penggunanya. Pada penelitian ini, BCA *Mobile* dijadikan objek kajian untuk menilai tingkat kepuasan pengguna menggunakan pendekatan EUCS. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi utama EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, untuk mengukur sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya.