

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI BPD BALI MOBILE MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION PADA BANK BPD BALI CABANG GIANYAR

I Wayan Diaspina¹, Ni Made Kariati², Ni Kadek Dessy Hariyanti³

¹Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

²Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

Corresponding Author: wayandiaspina@gmail.com

Abstrak : Dengan aplikasi BPD Bali Mobile nasabah dapat mengakses layanan produk dana dan jasa perbankan dengan menggunakan smartphone, dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja selama 24 jam. Namun Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemakai BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar, adanya beberapa complain yang didapat seperti proses akses login yang lambat, warna aplikasi kurang menarik, dan cara menggunakan fitur layanan yang kurang diketahui. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna BPD Bali Mobile. Alasan ini mendasari peneliti untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali Mobile dengan metode *End User Computing Satisfaction*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah kuesioner, wawancara dan studi dokumen. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan hasil variabel *content* (X_1), *accuracy* (X_2), *format* (X_3), dan *time lines* (X_5) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), sedangkan variabel *ease of use* (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Saran yang diberikan agar Bank BPD Bali Cabang Gianyar dapat meningkatkan dan mengoptimalkan aplikasi BPD Bali Mobile, dalam memberikan pelayanan yang mengutamakan kepuasan, dan mempertahankan kepercayaan pengguna untuk terus bertransaksi menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile.

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

Abstract : With the BPD Bali Mobile application, customers can access fund product and banking services using a smartphone, which can be done anywhere and anytime for 24 hours. However, as the results of interviews conducted by researchers with BPD Bali Mobile users at Bank BPD Bali Gianyar Branch, there were several complaints such as the slow login access process, unattractive application colors, and unknown ways to use service features. Based on some of these problems, researchers are interested in increasing user satisfaction of BPD Bali Mobile. The reason for this is the researcher to analyze the user satisfaction of the BPD Bali Mobile application with the *End User Computing Satisfaction* method. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of *End User Computing Satisfaction* on user satisfaction of the BPD Bali Mobile application at Bank BPD Bali, Gianyar Branch. Data collection techniques in this study were questionnaires, interviews and document studies. Respondents in this study amounted to 100 respondents. The results showed that the content variables (X_1), *accuracy* (X_2), *format* (X_3), and *timeline* (X_5) partially had a positive and significant effect on user satisfaction (Y), while the *ease of use* variable (X_4) had no effect on satisfaction. user. The advice given is that Bank BPD Bali Gianyar Branch can improve and optimize the BPD Bali Mobile application, in providing services that prioritize satisfaction, and maintain user trust to continue to transact using the BPD Bali Mobile application.

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

Pendahuluan

PT Bank Pembangunan Daerah Bali atau disingkat menjadi Bank BPD Bali merupakan salah satu lembaga keuangan yang memainkan peranan penting dalam pertumbuhan perekonomian di Bali. Bank BPD Bali memiliki visi "Menjadi Bank yang Kuat Berdaya Saing Tinggi, dan Terkemuka dalam Melayani UMKM serta berkontribusi bagi pertumbuhan perekonomian daerah yang berkelanjutan. Sedangkan salah satu misinya adalah "meningkatkan kualitas SDM, teknologi dan informasi serta budaya perusahaan". Dalam dunia perbankan perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Bank BPD Bali Cabang Gianyar telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan *FinTech* melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking (m-banking)*. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan (Kurniawati et al., 2017).

Produk layanan *m-banking* pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar adalah aplikasi BPD Bali Mobile diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil pra survei diketahui jumlah rekening tabungan nasabah Bank BPD Bali Cabang Gianyar pada tahun 2021 adalah 31.578 rekening, dari angka tersebut yang memiliki kartu ATM adalah 26.373 rekening. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Nyoman Adi salah satu nasabah BPD menyatakan bahwa saat mengakses layanan BPD Bali Mobile harus mempunyai sinyal yang sangat kuat karena jika koneksi internet kurang baik, maka otomatis layanan *m-banking* tidak dapat diakses sehingga kita tidak dapat bertransaksi. Sementara pendapat lain dikatakan oleh Bapak Roni nasabah Bank BPD Bali Cabang Gianyar bahwa kerabatnya pernah menerima SMS palsu yang menanyakan detail akun *m-banking* dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan sehingga uangnya terkuras habis. Pernyataan lainnya disampaikan oleh Ibu Dwi nasabah Bank BPD Bali Cabang Gianyar, bahwa menggunakan layanan *m-banking* kurang memberikan program yang baik, sederhana dan biaya transaksi masih menggunakan pulsa nasabah yang cukup mahal, selain itu saat pembaruan aplikasi BPD Bali *Mobile* sering kali aplikasi ini tidak dapat dibuka oleh nasabah, sehingga menunda transaksi perbankan. Oleh karena itu nasabah mengharapkan Bank BPD Bali Cabang Gianyar dapat menyediakan kebutuhan dari setiap nasabah pada umumnya, terutama dalam bidang perbankan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan layanan pengguna BPD Bali *Mobile*. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan pada pengembangan dan penerapan sistem. Proses penggunaan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Untuk mengatasi hal tersebut pihak Bank BPD Bali Cabang Gianyar harus mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan layanan pengguna BPD Bali *Mobile* dan apa yang diinginkan oleh pengguna *m-banking* tersebut.

Banyak model kepuasan yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Salah satu model kepuasan yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara Kenyataan dengan Harapan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Model EUCS ini menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah perspektif dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyani (2021), dalam jurnal yang berjudul Evaluasi Elektronik Surat Keterangan Asal (E-Ska) Menggunakan model *End User Computing Satisfaction*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui hasil tingkat kepuasan pengguna terhadap elektronik surat keterangan asal dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* pada Dinas Perindustrian dan

Perdagangan Provinsi Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan menilai isi, keakuratan, *format*, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna. Hasil evaluasi pada penelitian ini adalah dimensi dengan kategori cukup puas yaitu dimensi *accuracy* dan *ease of use* perlu untuk meningkatkan kualitas layanan dalam aspek keakuratan data dan kemudahan pengguna agar kategorinya dapat mencapai kategori sangat puas sehingga pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem elektronik surat keterangan asal.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi BPD Bali *Mobile* Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* Pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar". Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadimaksudkan/rekomendasi bagi pengelola sistem informasi akademik saat mengambil keputusan dalam perencanaan pengembangan BPD Bali *Mobile* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga tercapaitingkat keberhasilan sistem tersebut.

Metode

Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian terapan ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono Sugiyono (2013) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil langsung dari lokasi penelitian dimana dilakukan di Bank BPD Bali Cabang Gianyar beralamat di jalan By Pass Dharma Giri, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali. Untuk waktu pelaksanaan penelitian yaitu dari bulan April 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022.

Subjek dan Objek Penelitian

Dalam suatu penelitian memerlukan suatu masalah yang diteliti atau disebut objek penelitian. Penelitian ini menggunakan objek penelitian yaitu implementasi teknologi finansial BPD Bali *Mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile* di Bank BPD Bali Cabang Gianyar.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016;117). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BPD *Mobile* pada tahun 2021 yang jumlahnya 21.497 nasabah.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *accidental/insidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penulis menggunakan rumus Slovin untuk pengambilan sampel pada penelitian ini. Data yang diperoleh dari Bank BPD Bali Cabang Gianyar menunjukkan jumlah populasi nasabah pengguna aplikasi layanan BPD Bali *Mobile* tahun 2021 sebesar 21.497.

Berdasarkan rumus Slovin, maka jumlah minimal sampel yang ditentukan sebesar:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang

dicari N = ukuran populasi

e = nilai *margin of error* (besar kesalahan)

Melalui penghitungan yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sampel minimal yaitu 99,5 responden. Berpedoman hasil perhitungan tersebut maka jumlah responden dibulatkan sebanyak 100 orang responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut sifatnya digunakan dua jenis data yaitu data kualitatif dan data kuantitatif, antara lain:

1. Data Kualitatif adalah data yang merupakan penjelasan atau uraian-uraian. Data ini tidak dapat dihitung dan tidak berupa angka tetapi berupa keterangan yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti (Sugiyono, 2013). Data kualitatif dalam penelitian ini data yang bukan dalam bentuk angka atau tidak dapat dihitung dan diperoleh dari wawancara dengan manajemen, *customer service*, dan nasabah Bank BPD Bali yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Data Kuantitatif adalah data yang dihitung atau diukur yang pada umumnya berbentuk angka-angka (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif adalah data hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna BPD Bali *Mobile* yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sumber Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Berikut adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan.

1. Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan paper.
2. Observasi (Pengamatan)
Penelitian terapan ini menggunakan observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan terlibat langsung dalam kegiatan *internship* di lokasi penelitian dan menggunakan panduan observasi berisikan informasi yang terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*.
3. Wawancara
Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada manajemen, *customer service* yang mengelola data terkait dan nasabah yang menggunakan sistem BPD Bali *Mobile* tersebut.
4. Kuesioner (Angket)
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu pasti apa yang diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, indikator-indikator yang

akan dipakai dalam kuesioner adalah dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai macam gradasi menyesuaikan dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden. Semua gradasi memiliki skala nilai yang sama yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk setiap pilihan jawaban di masing-masing pertanyaan seperti ditunjukkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tabel Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono 2015)

5. Metode dokumen
Merupakan suatu metode pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/instansi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Dokumen- dokumen yang perlu diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut; (1) data sejarah BPD Bali, (2) struktur organisasi BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, (3) foto lingkungan setempat/objek, (4) datayang mendukung pembuatan skripsi ini, dari buku maupun jurnal ilmiah.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan masalah penelitian. Alatanalisis yang dipergunakan adalah analisis regresi dengan bantuan *system windows SPSS version 26*.

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukurandengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 194 karyawan PT. Dynaplast Cibitung, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya.

Uji Asumsi Klasik

Adapun Analisa prasyarat regresi adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dan variable yang akan digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normal Kolmogorov-Smirnov. Menurut Sujarweni (2015:55) pengambilan keputusan normalitas adalah:

- a) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- b) Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2016:145). Caranya dengan melihat nilai VIF dan *tolerance*. Agar bebas multikolinearitas, nilai VIF harus lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* harus di atas 0,1.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:127). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glesjer apabila probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 0,05, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini diajukan sebagai penelitian empiris untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap tingkat kepuasan pengguna BPD Bali *Mobile*. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda, regresi linear berganda dinyatakan dalam bentuk persamaan garis regresi linear berganda (Sugiyono, 2016:277).

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots \beta_kX_k + \mu \dots \dots \dots (1)$$

Merujuk persamaan umum di atas, maka dapat dituliskan model untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \mu \dots \dots \dots (2)$$

Uji t (Uji Hipotesis Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*)) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (tingkat kepuasan pengguna BPD Bali *Mobile*) (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (Sig. t) masing

- masing variabel eksogen dengan taraf Sig = 5 persen (0.05).

Uji F (Uji Hipotesis Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kebenaran koefisien regresi secara keseluruhan, nilai F dapat dihitung dengan taraf signifikansi = 0,05 (Ghozali, 2016).

Uji R² (Analisis Koefisien Determinasi)

Analisis koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui atau menentukan seberapa besar pengaruh isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap tingkat kepuasan pengguna BPD Bali *Mobile* yang dinyatakan dalam persentase. Untuk mencari koefisien determinasi dapat dihitung dengan jalan mengalikan *R square*. Rumus determinasi menurut (Sugiyono, 2016:285) adalah :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Determinasi

r = Koefisien Regresi

Hasil dan Pembahasan

1. Pengaruh *Content* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana tabel koefisien regresi b1 bahwa *content* menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,486 dan berpengaruh secara signifikan yang diketahui berdasarkan hasil nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab yaitu *content* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *content* dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rachmawati dan Krisbiantoro (2021) yang menyatakan bahwa *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil sama didapatkan oleh Novita dan Helena (2021) yang menyatakan bahwa *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana tabel koefisien regresi b2 bahwa *accuracy* menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,323 dan berpengaruh secara signifikan yang diketahui berdasarkan hasil nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab yaitu *accuracy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *accuracy* atau keakuratan sistem informasi dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi sangatlah penting, sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data. Apabila aplikasi BPD Bali *Mobile* dapat mengurangi *error* yang terjadi pada aplikasi akan membuat kepuasan pengguna meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sari dan Syamsuddin (2017) yang menyatakan bahwa *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil sama didapatkan oleh Diansyah (2022) yang menyatakan bahwa *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh *Format* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana tabel koefisien regresi b3 bahwa *format* menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,277 dan berpengaruh secara signifikan yang diketahui berdasarkan hasil nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab yaitu *accuracy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adanya hubungan yang signifikan dan positif antara variabel *format* (bentuk) terhadap kepuasan pengguna karena bentuk dari aplikasi BPD Bali *Mobile* yang ada tidak terlalu rumit. Artinya semua pengguna dapat menggunakan fasilitas atau menu yang ada dalam aplikasi BPD Bali *Mobile*, secara umum semakin mudah komposisi atau bentuk dari suatu sistem maka semakin tinggi pemahaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Hal ini berlaku pula pada aplikasi BPD Bali *Mobile*, kemudahan bentuk atau *format* yang ada dalam aplikasi BPD Bali *Mobile* memberikan kemudahan pengguna untuk bertransaksi menggunakannya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulianingsih (2016) yang menyatakan bahwa *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil sama didapatkan oleh Novita (2020) yang mendapatkan hasil bahwa variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengaruh *Ease of Use* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana tabel koefisien regresi b4 bahwa *ease of use* menghasilkan nilai yang negatif sebesar 0,089 dan nilai signifikansi 0,184 lebih besar dari nilai $\alpha = 0.05$. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab yaitu *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cisca, *et al* (2021) dimana variabel *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

5. Pengaruh Timeliness terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji t dimana tabel koefisien regresi b5 bahwa *timeliness* menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,142 dan berpengaruh secara signifikan yang diketahui berdasarkan hasil nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Secara garis besar, rumusan masalah telah terjawab yaitu *timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*. Hasil penelitian ini menunjukkan *timeliness* atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau *real time*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahayu (2020) yang menyatakan bahwa *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil sama didapatkan oleh penelitian yang dilakukan Cisca, *et al* (2021) dimana *timeliness* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi BPD Bali *Mobile* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Pada Bank BPD Bali Cabang Gianyar didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*.
2. Variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*.
3. Variabel *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*.
4. Variabel *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile*.
5. Variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali *Mobile* Cabang Gianyar.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar atas tempat, waktu dan data yang telah penulis peroleh sebagai bahan untuk melakukan penelitian ini.

Referensi

- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 : Update PLS Regresi*,. Hariyanti, E., & Purwanti, E. (2017). *Pengukuran E-Learning Readiness Untuk Mendukung Keberhasilan Pengembangan E-Learning (Studi Kasus: Fst-Universitas Airlangga)*. August.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis minat penggunaan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24–29.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.