
Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS

Yekti Asmoro Kanthi¹, Kevin Gumilang², Siti Aminah^{3*}

¹Program Studi Diploma Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Malang, Jawa Timur

²Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Malang, Jawa Timur

³Program Studi Informatika, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Malang, Jawa Timur

Email: ¹yektiasmoro@stiki.ac.id, ²kevingumilang24@gmail.com, ^{3*}sitiaminah@stiki.ac.id

(Naskah masuk: 15 Feb 2024, direvisi: 15 Mar 2024, diterima: 19 Mar 2024)

Abstrak

Aplikasi BRImo merupakan salah satu layanan dari BRI yang dirilis pada 25 Februari 2019 dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan tampilan yang baru daripada sebelumnya yang menjadi business model baru. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo berdasarkan lima faktor yaitu faktor isi, faktor keakuratan, faktor tampilan, faktor kemudahan, dan ketepatan waktu. Dan juga untuk mengetahui faktor yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna. Metodologi penelitian ini menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian dilakukan berfokus pada pengguna BRImo pada wilayah malang dan sekitarnya dengan berbagai macam rentang usia. Sehingga sampel yang diambil berjumlah 100 orang dengan menggunakan rumus slovin dari seluruh populasi pengguna BRImo pada wilayah Malang. Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial variabel isi, keakuratan, tampilan, kemudahan berpengaruh positif dan signifikan, namun variabel ketepatan waktu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara simultan variabel isi, keakuratan, tampilan, kemudahan, ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, didapatkan variabel tampilan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna

Kata Kunci: BRImo, Evaluasi Kepuasan, EUCS

Evaluation of BRImo User Satisfaction Using EUCS

Abstract

The BRImo application is one of BRI's services which was released on 25 February 2019 with more complete features and a new appearance than before which has become a new business model. This research aims to determine the level of users satisfaction of BRImo application based on five factors are content, accuracy, format, ease of use, timeliness. And also to determine factors that have a dominant influence on user satisfaction. The research was conducted focusing on BRImo users in Malang and surrounding areas with various age ranges. So the sample taken was 100 people using the Slovin formula from the entire population of BRImo users in the Malang area. The research results showed that partially the content variables, accuracy, format, ease of use had a positive and significant effect, but the timeliness variable had a positive and insignificant effect on user satisfaction. Meanwhile, simultaneously the variables content, accuracy, format, ease of use, timeliness have a significant influence on user satisfaction. Apart from that, it was found that the format variable had the most dominant influence on user satisfaction.

Keywords: BRIMO, Satisfaction Evaluation, EUCS

I. PENDAHULUAN

Persaingan industri perbankan saat ini dalam aspek meningkatkan layanan melalui platform digital masing-masing

untuk meningkatkan citra dan kualitas perusahaan. Salah satu industri perbankan yang bersaing di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang mengembangkan layanan aplikasi mobile yaitu BRImo atau BRI Mobile. BRImo

merupakan aplikasi berbasis mobile yang dapat diakses melalui platform *Android* maupun *IOS* dengan fitur yang lengkap dari beberapa layanan sebelumnya seperti *internet banking BRI web*, *SMS banking*, *internet banking BRI mobile* dengan *user interface* dan *user experience* baru. BRImo memiliki berbagai macam fitur seperti fitur login yang menggunakan metode *face recognition* dan *fingerprinth*, isi saldo GoPay, pembayaran melalui QR dan lain-lain. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi *business model* baru dengan mulai transisi transaksi perbankan melalui unit kerja BRI, ATM dan *SMS banking* menjadi *internet banking* kedepannya. BRImo telah memberikan transaksi sebesar 25% atau 1.165 Triliun dan mengalami peningkatan sebesar 169% pada Juni 2019 – Juni 2021 dan 94% pada Juni 2020 – Juni 2021, serta jumlah nasabah yang menggunakan BRImo bertambah 107% pada Juni 2020 – Juni 2021 yang mencapai 11,1 juta konsumen [1].

Evaluasi merupakan tahapan yang dilakukan untuk menentukan nilai terhadap suatu hal berdasarkan data acuan untuk memutuskan tujuan tertentu [2]. Tujuan dilakukan evaluasi adalah untuk membantu dalam membuat keputusan selanjutnya berdasarkan data yang didapatkan sebelumnya. Kepuasan pengguna aplikasi merupakan perasaan yang dialami pengguna setelah menggunakan aplikasi apakah sudah memenuhi kriteria yang diinginkan atau sebaliknya bagi pengguna [2]. Jika persepsi terhadap aplikasi yang digunakan memenuhi ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas dan terus menggunakannya dalam membantu aktivitas. Namun sebaliknya, jika persepsi terhadap aplikasi tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut akan cenderung tidak merasa puas dan beralih pada aplikasi lain yang sejenis. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi menjadi salah satu aspek yang penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan sehingga akan memunculkan rasa loyal kepada perusahaan dan dapat bersaing dengan para kompetitor.

Dengan adanya aplikasi BRImo yang dapat diakses melalui gadget, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan ini dapat mempermudah penggunaannya menjalankan proses bisnis dengan baik pada wilayah Malang. Oleh karena itu, penulis melakukan studi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll (1988) dan Torkzadeh (1991). Metode PIECES berfokus pada kinerja dari sistem atau aplikasi secara umum. Selain itu variabel pada metode EUCS lebih cocok untuk topik penelitian ini karena masing-masing variabel bisa digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek pada aplikasi BRImo.

EUCS merupakan metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dari pengalaman pengguna menggunakan aplikasi atau sistem informasi dan data yang didapatkan diolah menggunakan statistik [3]. Tingkat pengukuran kepuasan pengguna aplikasi pada metode ini berdasarkan lima faktor diantaranya adalah isi (*content*) yang berkaitan dengan isi secara keseluruhan dari sistem atau aplikasi, keakuratan (*accuracy*) yang mengukur dari bagaimana tingkat akurat dari

data dan informasi diakses oleh pengguna, tampilan (*format*) yang terkait dengan tampilan baik *user interface* maupun *user experience* ketika menggunakan sistem atau aplikasi, kemudahan (*ease of use*) terkait dengan sebuah sistem atau aplikasi mudah atau tidaknya dioperasikan oleh pengguna, dan ketepatan waktu (*timeliness*) terkait dengan seberapa cepat sistem bisa menampilkan informasi saat diakses oleh pengguna [4].

Peneliti melakukan penelitian yang berfokus pada pengguna BRImo pada wilayah Malang karena sebelumnya telah melakukan studi literatur pada jurnal-jurnal penelitian terkait berdasarkan letak geografis yang dimana penelitian dilakukan. Hasil penelitian dari jurnal-jurnal terdahulu didapatkan dengan kesimpulan yang berbeda-beda terkait pengujian data responden terkait variabel pada EUCS dari kota yang diteliti. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian pada wilayah Malang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna BRImo serta melakukan perbandingan terkait hasil penelitian berdasarkan data responden terkait variabel pada EUCS pada kota tersebut.

Berdasarkan latar belakang dari studi analisa evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo, ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo dari faktor isi (*content*)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo dari faktor keakuratan (*accuracy*)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo dari faktor tampilan (*format*)?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo dari faktor kemudahan (*ease of use*)?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo dari faktor ketepatan waktu (*timeliness*)?
6. Bagaimana pengaruh *content*, *accuracy*, *format*, *ease to use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo secara simultan?
7. Manakah diantara *content*, *accuracy*, *format*, *ease to use* dan *timeliness* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan?

II. METODOLOGI PENELITIAN

Pada tahun 1988, Doll dan Torkzadeh merancang model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi [5]. EUCS adalah metode yang diterapkan untuk menilai kepuasan dari pengalaman pengguna menggunakan aplikasi atau sistem dan data yang diperoleh dilakukan pengujian menggunakan statistik [3]. Standart pengukuran dengan menggunakan metode ini dikembangkan berdasarkan lima komponen kepuasan pengguna yaitu [2]:

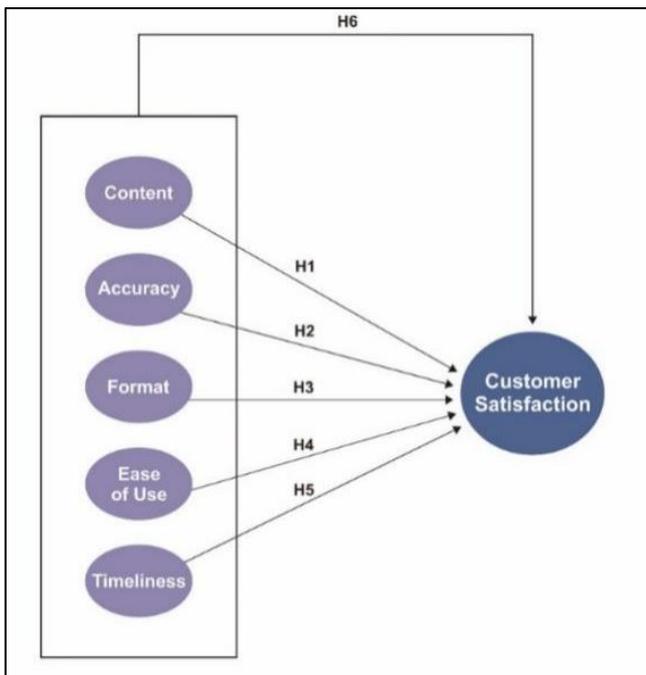
1. Isi (*content*) menilai kepuasan pengguna terkait informasi yang diberikan berdasarkan kebutuhan.
2. Keakuratan (*accuracy*), menilai kepuasan pengguna terkait kebenaran informasi yang disajikan pada aplikasi.
3. Tampilan (*format*) menilai kepuasan pengguna terkait tampilan antarmuka, informasi yang dihasilkan dan apakah

dengan tampilan antarmuka dapat mempermudah pengguna ketika menjalankan aplikasi tersebut.

4. Kemudahan (*ease to use*) menilai kepuasan pengguna terkait kemudahan pengguna saat mengoperasikan aplikasi, misalnya mencari informasi yang diinginkan.
5. Ketepatan waktu (*timeliness*) Faktor ini menilai kepuasan pengguna terkait kecepatan sistem saat menyajikan informasi kepada pengguna saat mengaksesnya.

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu *explanatory research* dengan menganalisis hubungan setiap variabel terhadap variabel lain berdasarkan metode yang digunakan. Penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dilakukan pengujian hubungan setiap variabel untuk mengetahui apakah satu variabel dipengaruhi variabel lain atau sebaliknya.

Penulis menyusun model konseptual berdasarkan variabel metode *End User Computing Satisfaction* dengan beberapa hipotesis penelitian pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Hipotesis berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan. Berikut hipotesis yang dirumuskan penulis sebagai berikut:

1. H₁: Variabel isi (*content*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
2. H₂: Variabel keakuratan (*accuracy*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
3. H₃: Variabel tampilan (*format*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
4. H₄: Variabel kemudahan (*ease of use*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
5. H₅: Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

6. H₆: Variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

Populasi Dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah pengguna aplikasi BRImo yang berada pada wilayah Malang dan sekitarnya. Sampel yang diperlukan penulis yaitu 100 pengguna aplikasi BRImo yang berada pada wilayah Malang dan sekitarnya. Selain itu, penulis menerapkan rumus *slovin* [6] untuk menghitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \tag{1}$$

Penjelasan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

a = Tingkat kesalahan (*error margin*)

Menurut website malangkota.bps.go.id pada jumlah penduduk pada wilayah Malang dengan rentang usia minimal 17 tahun mencapai 600.146 orang. Untuk mengukur jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan nilai N = 600.146 dan *confident level* 0,1 didapatkan nilai jumlah sampel pengguna BRImo sebesar n = 99,9 yang dibulatkan menjadi 100. Sehingga berdasarkan perhitungan menggunakan *slovin* sebelumnya, jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

Pengukuran dalam kuisioner yang dibuat menggunakan metode *skala likert* seperti pada Tabel 1. Jawaban dari responden memiliki tingkatan dari positif hingga negatif, sehingga dari jawaban tersebut dibuat penilaian. Berikut penilaian yang dibuat penulis untuk jawaban dari responden:

Tabel 1. Skala Likert

Persepsi	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Berdasarkan hipotesis yang ditentukan oleh penulis, terdapat variabel *independent* yang digunakan sebagai acuan peneliti dalam menyusun pertanyaan kuisioner, yaitu

1. Isi (*content*) (X1)
2. Keakuratan (*accuracy*) (X2)
3. Tampilan (*format*) (X3)
4. Kemudahan (*ease of use*) (X4)
5. Ketepatan waktu (*timelines*) (X5)

Definisi operasional variabel merupakan penentu dan cara menilai dari variabel dalam penelitian [7]. Berikut penjabaran operasional variabel yang dilakukan oleh peneliti pada Tabel 2.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Penjelasan	Indikator
<i>Content</i> (X1)	Variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor isi pada aplikasi atau sistem informasi[3], [8].	X1.1: Informasi yang disajikan pada aplikasi BRImo cocok dengan kebutuhan pengguna. X1.2: Informasi pada aplikasi BRImo mudah dipahami. X1.3: Informasi pada aplikasi BRImo lengkap sesuai dengan keinginan pengguna.
<i>Accuracy</i> (X2)	Variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor keakuratan data pada aplikasi atau sistem informasi[3]	X2.1: Informasi yang ditampilkan pada aplikasi BRImo valid bagi pengguna. X2.2: Keakuratan informasi yang diberikan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna.
<i>Format</i> (X3)	Variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tampilan antarmuka dari aplikasi atau sistem informasi[3], [9].	X3.1: Tampilan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna. X3.2: Penempatan menu halaman pada aplikasi BRImo sudah sesuai bagi pengguna. X3.3: Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna terkait pemilihan warna tulisan. X3.4: Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna terkait pemilihan <i>icon</i> gambar. X3.5: Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna terkait pemilihan <i>font</i> tulisan. X3.6: Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna terkait pemilihan penempatan elemen.
<i>Ease of Use</i> (X4)	Variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor kemudahan dalam menggunakan	X4.1: Aplikasi BRImo saat ini mudah dioperasikan oleh pengguna. X4.2: Aplikasi BRImo selalu dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh pengguna.

Variabel	Penjelasan	Indikator
	aplikasi atau sistem informasi[3].	
<i>Timelines</i> (X5)	Variabel yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan faktor ketepatan waktu pada aplikasi atau sistem informasi[3], [8]	X5.1: Informasi mudah diakses pada aplikasi BRImo sesuai kebutuhan pengguna. X5.2: Informasi yang disajikan pada aplikasi BRImo untuk pengguna selalu <i>update</i> . X5.3: Saat pengguna melakukan transaksi seperti transfer dan membayar tagihan berjalan dengan cepat pada aplikasi BRImo.
<i>User Satisfaction</i> (Y)	Kepuasan dari pengguna dari aplikasi atau sistem informasi[3]	Y.1: Layanan yang diberikan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna Y.2: Fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna. Y.3: Secara keseluruhan aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah proses pengumpulan data kuisioner, didapatkan hasil 100 responden yang kemudian dilakukan pengujian dan mengolah data melalui software SPSS sebagai berikut.

Uji Validitas

Peneliti menentukan nilai r_{tabel} dengan menggunakan *degree of freedom* atau (df) = $n-2$ dengan menentukan *level of significance* sebesar 5% atau 0,05. Dari 100 data responden, data diolah dengan (df) dengan nilai (n) = $100 - 2 = 98$ dan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 maka didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Berikut hasil uji validitas dari setiap variabel dan keseluruhan variabel yang dilakukan ada pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

No	Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Ket
1	Isi (Content) (X1)	0,678	0,6	Reliabel
2	Keakuratan (Accuracy) (X2)	0,705	0,6	Reliabel
3	Tampilan (Format) (X3)	0,840	0,6	Reliabel
4	Kemudahan (Ease of Use) (X4)	0,734	0,6	Reliabel
5	Ketepatan Waktu (Timeliness) (X5)	0,681	0,6	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)	0,789	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Uji Reabilitas

Pada pengujian ini, penulis menggunakan *cronbach's alpha* dengan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} harus $> 0,6$. Berikut hasil uji reabilitas dari setiap variabel dan keseluruhan variabel ada pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Ket
Isi (Content) (X1)	0,678	0,6	Reliabel
Keakuratan (Accuracy) (X2)	0,705	0,6	Reliabel
Tampilan (Format) (X3)	0,840	0,6	Reliabel
Kemudahan (Ease of Use) (X4)	0,734	0,6	Reliabel
Ketepatan Waktu (Timeliness) (X5)	0,681	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)	0,789	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Uji Asumsi Klasik

Peneliti melakukan uji asumsi klasik yang dibagi menjadi tiga pengujian yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pada uji normalitas, peneliti menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria jika hasil signifikansi $> 0,05$ maka signifikansi tidak ada perbedaan yang signifikan sehingga data dapat dikatakan normal, dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Normalitas

Standarized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	0,97443031
Most Extreme Difference	Absolute	0,087
	Positive	0,054
	Negative	-0,087
Kolmogorov-Smirnov Z		0,873
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,432

Sumber: Data Diolah, 2023

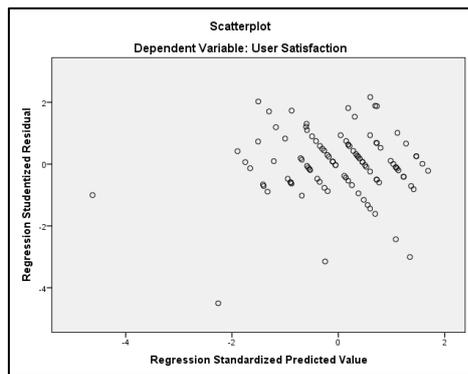
Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas dengan memenuhi persyaratan nilai *VIF* < 10 dan nilai *tolerance value* $> 0,1$ dan data tersebut terdapat kolerasi variabel *independent* satu dengan yang lainnya dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Variabel	Hasil		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Isi (Content) (X1)	0,500	2,001	Tidak terdapat multikolinearitas
Keakuratan (Accuracy) (X2)	0,629	1,590	Tidak terdapat multikolinearitas
Tampilan (Format) (X3)	0,350	2,859	Tidak terdapat multikolinearitas
Kemudahan (Ease of Use) (X4)	0,439	2,278	Tidak terdapat multikolinearitas
Ketepatan Waktu (Timeliness) (X5)	0,844	1,185	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber: Data Diolah, 2023

Pada uji heteroskedastisitas, hasil pengujian menggunakan SPSS menunjukkan hasil bahwa titik-titik pada gambar menyebar dan tidak menyerupai pola sehingga hasil pengujian tidak terjadinya heteroskedastisitas seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji t (Parsial) dan Uji f (Simultan)

Peneliti melakukan uji t (parsial) dengan hasil dari masing-masing variabel dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Selain itu peneliti melihat pengaruh variabel *independent* secara positif atau negatif terhadap variabel *dependent* dari mengetahui nilai konstanta pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji T (Parsial)

Model	Unstan- dardized Coeffi- cients		Stan- dardized Coeffi- cients		Sig
	B	Std. Err	Beta	t	
I (Cons tant)	-1,086	0,692		-1,569	0,120
Content	0,308	0,062	0,308	4,991	0,000
Accu racy	0,216	0,067	0,177	3,225	0,002
Format	0,174	0,038	0,339	4,595	0,000
Ease of Use	0,355	0,095	0,246	3,738	0,000
Timel ines	0,048	0,043	0,053	1,109	0,270

a. Dependent Variable: User Satisfaction
Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil diatas, hasil yang didapatkan sebagai berikut:

1. Variabel isi/*content* memiliki nilai (.sig) 0,000 < 0,05 maka memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).
2. Variabel keakuratan/*accuracy* memiliki nilai (.sig) 0,002 < 0,05 maka memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).
3. Variabel tampilan/*format* memiliki nilai (.sig) 0,000 < 0,05 sehingga maka memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).
4. Variabel kemudahan/*ease of use* memiliki nilai (.sig) 0,000 < 0,05 maka memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).
5. Variabel ketepatan waktu/*timeliness* memiliki nilai (.sig) 0,270 > 0,05 maka tidak memiliki pengaruh signifikan

secara parsial terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).

Tabel 8 adalah uji f (simultan) untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara bersamaan.

Tabel 8. Uji F (Simultan)

Model	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
I Regression	325,595	5	65,119	86,257	0,000 ^b
Residual	70,965	94	0,755		
Total	396,560	99			

a. Dependent variable : User Satisfaction

b. Predictors : (Constan), Timeliness, Accuracy, Ease of Use, Content, Format

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil dari masing-masing variabel dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil pada tabel diatas dari keseluruhan variabel memiliki nilai probabilitas (*sig*) yaitu 0,000. Maka, nilai (.sig) 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan variabel *independent* maka memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y).

Uji Dominasi Variabel

Hasil pengujian pada Tabel 7 didapatkan bahwa variabel tampilan/format (X3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna/*user satisfaction* (Y) karena memiliki nilai (0,339), sehingga paling besar dari variabel *independent* yang lain.

Pembahasan

Peneliti telah melakukan pengujian-pengujian dari data responden dan hasil pembahasan dipaparkan sebagai berikut. Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor isi/*content* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji t (parsial) dengan nilai probabilitas (*sig*) < nilai *alpha* atau hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H₁ mengenai variabel isi (*content*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo diterima. Konten yang diberikan pada aplikasi BRImo telah memberikan informasi yang relevan kepada penggunanya seperti informasi saldo, riwayat transaksi, dan lain-lain. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden yang cukup setuju terkait pernyataan informasi yang disajikan pada aplikasi BRImo cocok dengan kebutuhan pengguna, mudah dipahami, dan sesuai dengan keinginan pengguna. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa faktor *content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan [10], [11].

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor keakuratan/*accuracy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji t

(parsial) dengan nilai probabilitas (sig) < nilai $alpha$ atau hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H_2 mengenai variabel keakuratan (*accuracy*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo diterima. Penelitian ini sesuai dengan penelitian dimana faktor keakuratan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan [10], [11]. Informasi yang disajikan pada aplikasi BRImo dapat dikatakan akurat dan dipastikan valid kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden yang cukup setuju terhadap pernyataan informasi yang ditampilkan pada aplikasi BRImo valid dan aspek keakuratan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor tampilan/*format* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji t (parsial) dengan nilai probabilitas (sig) < nilai $alpha$ atau hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H_3 mengenai variabel tampilan (*format*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo diterima. Penelitian ini sesuai dengan penelitian dimana faktor tampilan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan [10], [11]. Aplikasi BRImo saat ini memiliki tampilan dengan UI/UX yang telah *redesign* dengan seluruh fitur layanan-layanan BRI yang ada. Dengan tampilan baru dapat membuat pengguna merasa lebih mudah dan terbiasa karena element-element yang digunakan serta penempatan menu yang sederhana. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden cukup setuju terhadap pernyataan tampilan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan, penempatan menu halaman sudah sesuai, aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna terkait redesign UI terkini (pemilihan warna tulisan, icon gambar, font tulisan, dan penempatan elemen).

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor kemudahan/*ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji t (parsial) dengan nilai probabilitas (sig) < nilai $alpha$ atau hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H_4 mengenai variabel kemudahan (*ease of use*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo diterima. Penelitian ini sesuai dengan penelitian dimana faktor kemudahan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan [10], [11]. Aplikasi BRImo telah memberikan kemudahan melalui berbagai faktor seperti tampilan aplikasi yang lebih mudah dipahami, fitur-fitur yang lebih lengkap sehingga pengguna dapat melakukan proses bisnis pada *gadget* kapan saja dan dimana saja saat membutuhkannya. Sebagai contoh terdapat *fast menu* pada halaman *login* dimana pada menu ini terdapat fitur-fitur penting yang dapat diakses secara langsung oleh pengguna tanpa harus melakukan *login* terlebih dahulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden cukup setuju terhadap pernyataan aplikasi BRImo saat ini mudah dioperasikan dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh pengguna.

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor ketepatan waktu/*timeliness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Penelitian ini sejalan dengan analisa penggunaan aplikasi arsip digital pada suatu universitas XYZ [12] dan analisa penggunaan *e-learning* di sekolah [10] yang menunjukkan bahwa *timeliness* tidak berpengaruh signifikan pada kedua aplikasi tersebut. Penelitian ini sesuai dengan penelitian dimana faktor ketepatan waktu berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan [10], [11]. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji t (parsial) dengan nilai probabilitas (sig) > nilai $alpha$ atau hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H_5 mengenai variabel ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh dan secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo ditolak. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden cukup setuju terhadap pernyataan informasi mudah diakses, selalu update dan transaksi berjalan dengan cepat namun tidak selalu berjalan dengan lancar.

Aplikasi BRImo tidak selalu berjalan lancar karena memang masih ada beberapa kendala yang sampai sekarang dialami oleh pengguna seperti kendala verifikasi, terjadi *bug* aplikasi atau koneksi yang hilang saat mengakses, kesulitan login, dan tidak bisa instal di iOS baru [13] dan juga ketepatan waktu saat transfer menggunakan BRImo masih kurang [14]. Kendala-kendala ini akan terselesaikan jika kita melaporkan ke *customer service* terlebih dahulu sehingga proses ini tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna yang berharap transaksi dengan menggunakan BRImo akan cepat selesai. Agar kepuasan pengguna meningkat saat menggunakan BRImo, sebaiknya dilakukan perbaikan dengan meningkatkan ketepatan waktu saat transfer dengan memberikan umpan balik setelah pengguna melakukan transaksi [14]. Selain itu, BRImo diperlukan menyertakan fitur *live chat* dengan *customer service* pada aplikasi BRImo agar pelanggan dapat melaporkan permasalahan dengan lebih mudah [15].

Hasil analisis dari data responden yang telah diuji memperlihatkan bahwa pada faktor isi/*content*, keakuratan/*accuracy*, tampilan/*format*, kemudahan/*ease of use*, dan ketepatan waktu/*timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil uji f (simultan) dengan nilai probabilitas (sig) < nilai $alpha$ atau hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$. Maka dari itu pernyataan dari H_6 Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo diterima. Aplikasi BRImo telah memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan menyediakan model bisnis baru. Aplikasi BRImo telah memberikan fitur-fitur dari keseluruhan layanan BRI sebelumnya sehingga proses bisnis dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui *gadget*. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis deskriptif yang didapatkan dengan tanggapan responden cukup setuju terhadap pernyataan secara keseluruhan layanan, fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi BRImo memberikan kepuasan kepada pengguna.

Hasil uji dominasi didapatkan variabel tampilan/*format* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan

pengguna aplikasi BRImo. Pernyataan ini diperkuat pada hasil *standardized coefficients*, variabel tampilan/format memiliki nilai paling besar dari variabel *independent* yang lain. Sehingga, aplikasi BRImo yang paling signifikan mengalami perubahan pada aspek tampilan daripada versi sebelumnya dengan UI/UX baru yang lebih mudah, sehingga semua kalangan dapat mengoperasikan aplikasi ini dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisa kepuasan pengguna aplikasi BRImo dan pembahasan yang dipaparkan pada bab sebelumnya, didapatkan beberapa kesimpulan bahwa variabel *content* (X1), *accuracy* (X2), *format* (X3), *ease of use* (X4) pada BRImo memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan variabel format sebagai variabel yang paling berpengaruh. Sehingga jika perusahaan BRI mengembangkan factor-faktor sebelumnya pada aplikasi BRImo dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Sementara pada Variabel *timeliness* (X5) pada BRImo memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga jika perusahaan BRI mengembangkan faktor *timeliness* tidak akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82.1% dan 17.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan pengguna merasa puas terhadap aplikasi BRImo.

Berdasarkan hasil dan keterbatasan yang didapatkan oleh peneliti, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya dengan meningkatkan jumlah responden yang lebih banyak dari penelitian saat ini dengan total 100 responden sehingga mendapatkan sampel yang lebih banyak dan variatif dari faktor usia, pekerjaan, dan lain-lain sehingga dapat memberikan data yang lebih detail terkait kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, dapat menambahkan item pernyataan yang lebih banyak pada indikator masing-masing variabel sehingga dapat merekap data responden untuk pengujian lebih lengkap dan menggunakan metode uji lain dari data responden untuk melihat perbedaan pada hasil pengujian yang didapatkan. Untuk penelitian di masa depan dapat dengan mengeksplorasi dampak longitudinal dari perubahan aplikasi BRIMO terhadap kepuasan pengguna atau membandingkan kepuasan di berbagai aplikasi perbankan menggunakan model EUCS.

REFERENSI

- [1] F. A. Zahra and R. A. Putra, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode EUCS (STUDI KASUS NASABAH BRI UNIT KERTAPATI)," pp. 18–23, 2022.
- [2] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto)," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 29–35, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/joism/article/view/473>.
- [3] L. Darwati, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022.
- [4] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat," *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [5] R. Munap *et al.*, "The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction : The Case of a Logistic and Courier Service Company," vol. 5, no. 12, pp. 5103–5110, 2018, doi: 10.18535/ijsshi/v5i12.03.
- [6] A. Aditya, Y. A. Kanthi, and S. Aminah, *Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*. 2022.
- [7] R. Ulfa, "Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan," *Al-Fathonah J. Pendidik. dan Keislam.*, vol. 1, no. 1, pp. 342–351, 2021.
- [8] S. Suwanti, A. Yudhana, and H. Herman, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 149–161, 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.7581.
- [9] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>.
- [10] I. Kurniasih, D. Pibriana, P. Studi, and S. Informasi, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS," vol. 8, no. 1, 2021.
- [11] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 24–32, 2022.
- [12] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 176–188, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i2.3059.
- [13] L. Febriayu, W. Pujiastuti, and N. Nurbaiti, "Pemanfaatan Basis Data Pada Mobile Banking Di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero," *J. Sains dan Teknol.*, vol. 3, no. 2, pp. 280–285, 2023, doi: 10.47233/jsit.v3i2.914.
- [14] P. R. Damayanti and G. S. Palupi, "Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance

-
- Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 3, pp. 115–125, 2023, [Online]. Available: <https://cekgangguan.id/layanan/m-banking->
- [15] N. S. Elysa, L. Arini, D. F. Murad, and R. Leandros, “User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo),” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 227, pp. 680–689, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2023.10.572.