

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

ANALISIS DAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BRI

MOBILE KANTOR CABANG GOMBONG



Disusun Oleh :

ALI RASID PRASETYO

20211109

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

**Laporan penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia**

Ali Rasid Prasetyo

20211109

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2024

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan penelitian terapan ini ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Mei 2024

Penulis



Ali Rasid Prasetyo

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN TERAPAN
ANALISIS DAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA BRI
MOBILE KANTOR CABANG GOMBONG



Disusun Oleh :

Nama: Ali Rasid Prasetyo
No. Mahasiswa: 20211109
Program Studi: Bisnis Digital

Telah disetujui oleh dosen pembimbing
pada tanggal: 13 Mei 2024
Dosen Pembimbing



(Sukardi, S.E.,M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,

Universitas Islam Indonesia

Nama: Ali Rasid Prasetyo

No. Mahasiswa: 20211109

Program Studi: Bisnis Digital

Yogyakarta, 29 Mei 2024

Disahkan oleh:

Penguji 1: Sukarno (

Penguji 2: Arief Darmawan (



Mengetahui

Kepala Program Studi

Bisnis Digital



(Arief Darmawan, S.E., M.M.)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna BRI *mobile* BRI Kantor Cabang Gombong. Selain itu, penelitian juga digunakan untuk mengevaluasi pada bagian mana dari aplikasi dan perusahaan yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini, menggunakan jenis penelitian yang mengacu pada strategi pengambilan data melalui kuesioner dan wawancara terstruktur. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (kuesioner dan wawancara) dan sekunder (data yang telah ada sebelumnya dan studi literatur). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif dan inferensial serta skala likert dalam pendeskripsian, pengujian, dan pengevaluasian pada data penelitian. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah adanya data yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* BRI Kantor Cabang Gombong memiliki keterangan “Sangat Puas” terhadap layanan yang ada pada aplikasi. Keterangan ini didapat dari data penelitian variabel EUCS (*Content, Accuracy, Format, Easy of use, dan Timeliness*). Hasil yang lain juga didapatkan melalui wawancara terstruktur pada pengguna aplikasi. Pengguna aplikasi menyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi BRI *mobile* tetapi masih terdapat hal yang perlu diperbaiki seperti sistem pada aplikasi agar tidak terjadi kesalahan sistem serta peningkatan edukasi dan sosialisasi terkait dengan aplikasi BRI *mobile* secara terstruktur dan berkelanjutan pada masyarakat agar dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi BRI *mobile*.

Kata Kunci : EUCS, Evaluasi, Tingkat Kepuasan pengguna

ABSTRACT

This research was conducted to examine the level of satisfaction of BRI mobile BRI Gombong Branch Office Users. Apart from that, research is also used to evaluate which parts of the application and company need to be improved. This research uses a type of research that refers to a data collection strategy through questionnaires and structured interviews. The data sources used in this research are primary data (questionnaires and interviews) and secondary (previous data and literature studies). Apart from that, this research also uses descriptive and inferential analysis as well as a likert scale in describing, testing, and evaluating research data. the results obtained from this research are data which states that the level of satisfaction of users of the BRI mobile application, BRI Gombong Branch Office, is “Very Satisfied” with the services provided in the application. This information was obtained from research data on EUCS variables (Content, Accuracy, Format, Easy of use, and Timeliness). Other results were also obtained through structured interviews with application users. Application users stated that users were satisfied with the services available on the BRI mobile application but there were still things that needed to be improved, such as the system in the application so that there were no system errors as well as increasing education and socialization related to the BRI mobile application in a structured and sustainable manner to the community in order to improve number of BRI mobile application users.

Keywords : EUCS, Evaluation, User Satisfaction Level

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT karena berkat kemudahan dan rahmat yang telah diberikan, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan laporan tugas akhir dengan baik. Laporan tugas akhir penulis dengan judul “Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna BRI Mobile Kantor Cabang Gombong Dengan Metode EUCS dan Wawancara Terstruktur” dilakukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Bisnis Digital pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Lokasi penelitian berada di BRI Kantor Cabang Gombong dengan periode waktu 1 bulan. Laporan tugas akhir ini berisi terkait dengan ada atau tidaknya pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi dan berisi keterangan tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan penting dalam penelitian dan penulisan laporan kali ini. Penulis sadar akan banyaknya kekurangan yang masih terdapat dalam penulisan laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran guna membantu penyempurnaan laporan tugas akhir tersebut. Penyampaian terima kasih yang penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Sukardi, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
2. Bapak Arief Darmawan, S.E., MM, selaku Kaprodi Bisnis Digital
3. Bapak Opstib Kurnianto, selaku Supervisor Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

4. Teman- teman karyawan BRI Kantor Cabang Gombang yang selalu mendukung dan memberikan bimbingannya.
5. Pihak Perusahaan BRI Kantor Cabang Gombang.
6. Pengguna aplikasi BRImo, selaku partisipan dalam wawancara terstruktur.

Dengan dukungan, bantuan, dan bimbingan mereka semua, penelitian dan penulisan laporan tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengharapkan penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan kedepannya.

Yogyakarta, 14 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ali', with a horizontal line underneath.

Ali Rasid Prasetyo

DAFTAR ISI

LAPORAN PENELITIAN TERAPAN	i
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Penelitian/Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian Terapan.....	7
1.5 Manfaat Penelitian Terapan.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Mobile Banking	9
2.2 Tingkat Kepuasan dan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	14
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tipe Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Definisi dan Pengukuran Operasional Variabel	24
3.5 Kerangka Teoritis	26
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Analisis Deskriptif	31
3.6.2 Analisis Inferensial	34
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran umum tentang perkembangan variabel penelitian	41
4.1.1 Kepuasan Pengguna.....	41
4.1.2 Content (Isi)	43
4.1.3 <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	44
4.1.4 Format (Tampilan).....	45

4.1.5 <i>Easy of Use</i> (Kemudahan Proses).....	46
4.1.6 <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	48
4.2 Deskripsi Statistik dan Pembahasan Variabel Penelitian	49
4.2.1 Nilai Minimum, Maksimum, Standar Deviasi, dan Rata-rata	49
4.2.2 Uji Validitas.....	53
4.2.3 Uji Reliabilitas	54
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.5 Regresi Linear Berganda	58
4.2.6 Koefisien Determinasi (R²)	60
4.2.7 Uji F	60
4.2.8 Uji T.....	61
4.2.9 Evaluasi dan Perhitungan Variabel.....	63
4.3 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	65
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Interpretasi dan Penjelasan Temuan	66
4.4.2 Mengkaji Jawaban Dengan Pertanyaan Peneliti.....	83
4.4.3 Membandingkan Hasil Temuan Dengan Peneliti Terdahulu.....	85
4.4.4 Kualifikasi dan Eksplorasi Signifikansi Temuan Secara Teoritis	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Interval Skala Pengukuran Kategori	31
Tabel 4.1 Hasil Statistika Deskriptif EUCS	49
Tabel 4.2 Keterangan Kode Variabel Penelitian	51
Tabel 4.3 Hasil Penelitian Deskriptif Data Responden	51
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.5 Uji Validitas Pada Variabel EUCS (X) dan Kepuasan Pengguna (Y).....	53
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.7 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	56
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.11 Hasil Penelitian Uji F.....	60
Tabel 4.12 Hasil Penelitian Uji T.....	61
Tabel 4.13 Hasil Evaluasi dan Perhitungan Variabel.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Teoritis Kepuasan Pengguna (Y) dan EUCS (X)	28
Gambar 4.1 Tampilan Depan Aplikasi BRImo	46
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi BRImo	53
Gambar 4.3 Grafik Normal Plot.....	55
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Gombang	98
Lampiran 2 Dokumentasi Foto Selama Penelitian.....	101
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4 Pertanyaan Wawancara Dengan Pengguna Aplikasi BRImo.....	103
Lampiran 5 Pertanyaan Wawancara Dengan Pihak Perusahaan.....	103
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i> (CV) Penulis.....	104
Lampiran 7 Berita Acara Ujian Tugas Akhir.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia telah berubah seiring dengan perkembangan zaman. Perubahan pada era modern dapat dirasakan oleh masyarakat saat ini. Perkembangan berpikir masyarakat dunia terdahulu membawa dampak perubahan yang besar pada zaman sekarang. Kemajuan berpikir masyarakat saat ini telah berhasil membawa perubahan dunia menjadi lebih baik lagi. Hal tersebut dapat dilihat dari berkembangnya teknologi yang menjadi dasar perubahan atas segala aspek kehidupan. Tahun 1900 merupakan tahun dimana masyarakat mulai memasuki dunia teknologi dalam penyampaian komunikasi dan informasi. Namun, masyarakat masih dalam keadaan keterbatasan teknologi. Pada awal abad ke-19 hanya ada teknologi sederhana seperti telepon dalam media komunikasinya. Beralih pada tahun 1950. Tahun ini dimulai dengan berkembangnya teknologi baru seperti radio dan televisi hitam putih dalam media penyebaran informasi dan komunikasinya. Setelah itu, pada tahun 1990 sampai 2000 masyarakat sudah masuk pada era digital. Hal ini ditandai dengan adanya laptop, internet, dan perangkat digital lainnya sebagai media untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi (Kusuma Permata Sari, 2018).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan dunia teknologi semakin meluas dari tahun ke tahun hingga saat ini. Dengan perkembangan yang begitu cepat

terhadap dunia teknologi khususnya media digital adalah sebagai wujud pembuktian bahwa kemampuan manusia saat ini sudah semakin berkembang pesat. Teknologi digital menjadi salah satu bukti kemajuan pemikiran manusia. Hal ini, tentu dibarengi dengan keadaan manusia yang secara tidak langsung menjadi lebih peka terhadap dunia teknologi digital. Dengan begitu, manusia akan semakin meningkatkan pengetahuan mereka untuk dapat meningkatkan kemakmuran dan memberikan kemudahan bagi masyarakat luas. Keseriusan yang diiringi dengan sebuah tindakan akan memberikan kesuksesan bagi para ahli yang telah mewujudkan kebangkitan teknologi digital dalam kehidupan ini.

Teknologi digital yang semakin maju akan memberikan berbagai dampak pada kehidupan manusia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pengguna internet di dunia saat ini. Pada Januari 2023 jumlah pengguna internet dunia mencapai 5,16 miliar masyarakat. Jumlah ini mengalami kenaikan 1,9% dibandingkan dengan tahun 2022, yang hanya 5,01 miliar masyarakat pengguna internet (Mutia Annur, 2023). Dari data tersebut diketahui bahwa sudah banyak orang yang menggunakan atau memanfaatkan teknologi digital (internet) dalam kehidupannya. Sehingga akan memunculkan berbagai dampak dalam kehidupan manusia. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berdampak positif tetapi juga dapat berdampak negatif. Pemanfaatan teknologi yang dimanfaatkan dengan baik akan memudahkan pekerjaan manusia dalam berbagai bidang kehidupan. Bidang –bidang yang memanfaatkan teknologi dalam operasionalnya adalah seperti,

- a. Bidang perbankan. Dalam perbankan masyarakat tidak lagi harus datang ke bank dalam melakukan transaksi tetapi dapat langsung menggunakan aplikasi atau teknologi untuk melakukan pembayaran tagihan maupun transaksi secara *online* melalui *smartphone* yang dimiliki.
- b. Bidang Telekomunikasi. Dengan adanya teknologi digital memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi sesama negara maupun antar negara. Adanya produk digital seperti, sosial media dan game secara *online* akan lebih memudahkan masyarakat untuk berhubungan atau berkomunikasi dalam jarak jauh.
- c. Bidang Bisnis. Teknologi memudahkan pasar bisnis bergerak secara global. Dengan adanya teknologi digital maka masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan media internet untuk memasarkan produknya secara *online*.
- d. Bidang Pendidikan. Pembelajaran semakin menyenangkan karena hadirnya teknologi digital dalam kehidupan siswa maupun mahasiswa. Masyarakat dapat belajar secara *online* melalui berbagai aplikasi pendidikan terbaik atau melalui saluran pendidikan yang diinginkan (Arifin, 2023).

Namun, dampak positif dari perkembangan teknologi pasti juga akan disertai dengan adanya dampak negatif dari teknologi. Sebagai contohnya adalah adanya kebocoran data. Pada tahun 2022 sebanyak 12,74 juta akun milik penduduk Indonesia mengalami kebocoran data. Indonesia menempati peringkat ketiga dengan jumlah kebocoran data terbanyak dunia. Hal ini perlu diwaspadai dan selalu diantisipasi agar

kebocoran data dapat diminimalisir pada tahun berikutnya (Yayang Yakhamid, 2023). Dengan begitu, teknologi memberikan pengaruh yang besar pada kehidupan manusia dan dapat membantu mempermudah aktivitas pekerjaan manusia terutama pada aspek bisnis yang akan berjalan atau telah berjalan. Bisnis sendiri dapat dibedakan menjadi dua cara dalam menjalankannya yakni, bisnis secara konvensional dan usaha yang dilakukan secara modern. Usaha atau bisnis yang dilakukan secara konvensional ialah usaha yang berjalan tanpa menggunakan perangkat atau teknologi. Konvensional cenderung melakukan bisnisnya secara langsung dan tatap muka. Sedangkan, bisnis atau usaha secara modern adalah usaha yang dilakukan dengan menggunakan teknologi digital dalam setiap aspek pekerjaannya ataupun dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya. Bisnis secara modern dilakukan tidak secara langsung namun dilakukan melalui perantara digital dalam memasarkan atau menginformasikan terkait bisnis atau usaha yang sedang dijalankannya.

Salah satu contoh penggunaan bisnis yang sangat penting keberadaannya di Indonesia yaitu dunia perbankan. Perbankan bergerak pada bidang layanan jasa dan sektor keuangan. Dimana dalam pelayanannya, perbankan menggunakan layanan secara modern dan konvensional. Penggunaan layanan secara konvensional dilakukan dengan pertemuan tatap muka (nasabah) dan petugas layanan (*customer service* dan *teller*) yang bertugas di bagian depan atau layanan perusahaan. Pertemuan tatap muka atau secara konvensional dilakukan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait perbankan dan melakukan transaksi langsung. Selain secara konvensional,

aktivitas perbankan juga dapat dilakukan secara modern. Aktivitas perbankan secara modern dapat dilakukan melalui aktivitas teknologi digital sebagai perantaranya. Dalam teknologi digital perbankan dapat tersaji aplikasi yang memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi ataupun melakukan transaksi. Tidak seperti konvensional yang mengharuskan nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi namun, hanya dengan menggunakan aplikasi digital dan memanfaatkan fitur yang ada maka nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi secara efektif dan efisien.

Salah satu bank yang menggunakan aplikasi digital dan dijadikan sebagai tempat penelitian penulis adalah Bank BRI. Bank BRI ialah salah satu bank yang memiliki nama besar di Indonesia. Dalam aktivitasnya, Bank BRI bergerak pada sektor layanan jasa serta pada bidang keuangan. Secara umum, Bank BRI juga menerapkan transaksi secara konvensional dan modern. Dalam aktivitas modern, Bank BRI menggunakan aplikasi digital berupa BRImo (*BRI mobile*) untuk menjangkau nasabah dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi maupun aktivitas lainnya yang telah disediakan dalam aplikasi BRImo (*BRI mobile*). Berdasarkan pada data total pengguna BRImo di tahun 2023 mencapai 29,8 juta atau naik sekitar 38,5% (Laras, 2023b). Dari data tersebut diketahui bahwa sudah cukup banyak nasabah BRI yang menggunakan aplikasi *BRI mobile* dalam aktivitas atau kebutuhan kesehariannya. Namun, data tersebut relatif kecil jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia saat ini. Pada Juni 2023, jumlah penduduk Indonesia adalah sebanyak 280,73 juta. Data tersebut diperoleh dari data

kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2023 (Fdhlurrahman, 2024). Jumlah tersebut menjadi permasalahan bagi Bank BRI, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia saat ini, pengguna BRI mobile hanya 9,42% saja dari jumlah penduduk Indonesia. Selain itu, sebagai penyedia layanan digital BRI perlu untuk memberikan layanan digital yang menarik dan memuaskan agar pengguna dan non-pengguna BRI *mobile* dapat tertarik dan selalu menggunakan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan dunia teknologi salah satunya adalah dunia perbankan. Penelitian dilakukan pada aplikasi digital BRI *mobile* yang telah BRI sediakan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengukur seberapa puas nasabah dengan aplikasi yang disediakan oleh BRI yaitu aplikasi BRI *mobile*. Sehingga dalam penelitian dapat diketahui data valid dari pengguna BRI *mobile*. Dengan begitu maka perusahaan dapat melakukan pengembangan sesuai dengan pengguna BRI *mobile* butuhkan. Jika perkembangan sukses dilakukan maka akan menumbuhkan jumlah minat atau pengguna BRI *mobile* dalam bertransaksi. Selain itu, pencapaian yang baik terkait aplikasi BRI *mobile* akan memunculkan pengguna aplikasi baru dan akan semakin banyak nasabah Bank BRI. Aplikasi sangatlah penting bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi, maka akan memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi terkait apa yang diinginkan pengguna aplikasi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya oleh pihak Bank BRI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan pada latar belakang, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* BRI Kantor Cabang Gombong terhadap aplikasi tersebut ?
2. Hal apa yang perlu diperbaiki pada layanan BRI *mobile* dan perusahaan agar dapat meningkatkan jumlah pengguna ?

1.3 Batasan Penelitian/Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengambil sampel pada pengguna aplikasi BRImo yang ada di Bank BRI Kantor Cabang Gombong dan pengguna yang melakukan perubahan data terkait dengan aplikasi BRImo tersebut. Penelitian ini tidak membatasi usia, lama penggunaan aplikasi, dan gender. Dalam pengambilan sampel hanya mengutamakan masyarakat yang memiliki aplikasi BRImo dan berada pada lingkup lingkungan penelitian yaitu BRI Kantor Cabang Gombong.

1.4 Tujuan Penelitian Terapan

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan dari penelitian terapan sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna BRI *mobile* BRI Kantor Cabang Gombong terhadap aplikasi tersebut

2. Untuk mengetahui hal apa yang perlu diperbaiki pada layanan BRI *mobile* dan perusahaan agar dapat meningkatkan jumlah pengguna

1.5 Manfaat Penelitian Terapan

- Manfaat penelitian terapan secara teoritis, sebagai berikut :
 1. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)
 2. Memberikan pembuktian bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* dapat menjelaskan variabel kepuasan pengguna aplikasi secara simultan maupun parsial.
- Manfaat penelitian terapan secara praktis, sebagai berikut :
 1. Memberikan solusi untuk perbaikan aplikasi BRI mobile
 2. Memberikan data nyata tingkat kepuasan pengguna BRI mobile Kantor Cabang Gombang
 3. Menambah pengalaman bagi peneliti dalam hal melakukan penelitian

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Mobile Banking

Kemajuan digital tidak dapat dihindari dari waktu ke waktu. Sudah saatnya seluruh kegiatan secara bertahap mulai tergantikan dengan kemajuan digital. Salah satu kemajuan digital tersebut dapat terlihat secara nyata melalui aplikasi *mobile banking*. Dapat diketahui bahwa *mobile banking* adalah layanan modern yang ditawarkan oleh banyak pihak bank dengan segala bentuk fitur yang mereka tampilkan. Masing-masing bank memiliki ciri dan karakteristiknya masing –masing dalam menentukan fitur yang seperti apa dan informasi apa saja yang ingin ditampilkan. Tujuan dari layanan *mobile banking* adalah untuk mempermudah para pengguna layanan aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi. Selain untuk melakukan transaksi keuangan, *mobile banking* ini juga digunakan untuk membayar tagihan, transfer, belanja, dan aktivitas lainnya disesuaikan dengan aplikasi bank mana yang digunakan.

Dengan adanya aplikasi tersebut maka nasabah tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan transaksi karena segala sesuatu sudah dengan mudah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun, hal yang perlu diperhatikan sebelum menggunakan *mobile banking* adalah unduh aplikasi *mobile banking* milik bank yang dituju terlebih dahulu dan daftarkan akun yang dimiliki. Menurut Riswandi Budi

Agus (2005), *Mobile Banking* merupakan layanan yang tentunya ditawarkan oleh perbankan dengan cara yang inovatif yakni melalui penggunaan *smartphone* oleh penggunanya. Dari sini dapat penulis ketahui bahwa untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* hanya memerlukan *smartphone* sebagai medianya. Tentu saja, dalam penggunaannya harus disertai dengan adanya data internet yang tersedia di *smartphone* masing-masing pengguna (Fadlan & Yudhi Dewantara, 2018).

- *Fitur Mobile Banking*

Seperti yang telah dijelaskan dalam pengertian *mobile banking*. Aplikasi ini juga memiliki banyak fitur yang tentu dapat bermanfaat untuk pengguna aplikasi tersebut. Dapat diketahui bahwa sebenarnya *mobile banking* ialah aplikasi setara mesin ATM akan tetapi aplikasi ini lebih memiliki banyak fitur dan lebih sederhana dalam penggunaannya. Fitur-fitur *mobile banking* yang biasanya terdapat dalam aplikasi-aplikasi milik seluruh bank adalah sebagai berikut :

- Transfer antar bank. Fitur ini memudahkan pengguna untuk melakukan transfer ke sesama bank maupun berbeda bank. Namun, dalam aplikasinya tentu akan dikenakan tarif biaya dalam setiap tindakan transfer yang dilakukan.
- Pembayaran internet, listrik, air, dan kebutuhan lain yang ada dalam rumah. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa aplikasi *mobile banking* memiliki

manfaat yang dapat memudahkan penggunaanya dalam melakukan pembelian. Termasuk disini adalah pembelian internet, air, listrik dan kebutuhan lain.

- Pembayaran biaya pendidikan. Aplikasi ini, tidak hanya untuk kebutuhan dalam rumah saja tetapi juga kebutuhan dalam dunia pendidikan. Misalnya, ketika ingin membayar biaya kuliah atau biaya pendaftaran kuliah atau sekolah dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* tanpa perlu datang ke bank. Namun, hal ini juga tergantung pada aplikasi bank apa yang akan digunakan.
- Fitur pembayaran asuransi BPJS dan tagihan kredit. Bagi Anda yang memiliki tagihan untuk kartu kreditnya dan pembayaran untuk asuransinya maka *mobile banking* juga memfasilitasi dua hal tersebut.
- Layanan dalam membeli tiket travel maupun transportasi lain. Terkadang aplikasi ini dapat juga digunakan dalam membeli tiket untuk perjalanan. Sehingga tidak perlu khawatir lagi saat Anda memiliki aplikasi *mobile banking*.
- Pembayaran pajak dan investasi. *Mobile banking* secara jelas memudahkan penggunaanya dalam melakukan pembayaran pajak maupun dalam berinvestasi. Investasi disini dapat berupa saham maupun deposito. Dan mungkin berbagai produk lainnya dapat ditawarkan oleh pihak bank melalui aplikasi tersebut (Daiva, 2023).

Berdasarkan fitur yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa *mobile banking* memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan penggunanya. Namun, yang perlu digaris bawahi adalah bahwa tidak semua *mobile banking* menawarkan fasilitas yang sama, tetapi sebagian besar yang disebutkan dalam fitur diatas merupakan fitur yang umum yang seharusnya ada di setiap aplikasi milik perbankan. Jadi, segala bentuk fitur kembali lagi bergantung pada bank apa yang pengguna gunakan.

- Kelebihan Aplikasi *Mobile Banking*

Setelah penjelasan terkait dengan fitur *mobile banking*, selanjutnya adalah penjelasan mengenai kelebihan apa saja yang dimiliki oleh *mobile banking*. Berikut adalah kelebihan dari *mobile banking* :

- Kemudahan akses, maksud dari kemudahan akses disini adalah adanya kemudahan dalam mengaplikasikan aplikasi yang dipilih. Kemudahan akses bagi pengguna yaitu kemudahan dalam menjalankan transaksi maupun membayar tagihan dimanapun dan kapanpun pengguna berada. Namun, harus tetap berada dalam jangkauan internet yang lancar agar dapat membuka dan melakukan transaksi dengan baik dan nyaman.
- Kelengkapan fitur. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa dalam satu aplikasi *mobile banking* terdapat berbagai macam fitur yang tersedia. Fitur tersebut juga dapat dipelajari dengan mudah dan tentunya sangat sederhana. Hanya dengan mengikuti alur atau melihat instruksi pada saat penggunaan maka

pengguna aplikasi akan dengan mudah untuk meneruskan alur dan memahami kelanjutan alur tersebut dalam aplikasi.

- Menghemat waktu. Aplikasi ini berbasis digital. Otomatis dalam penggunaannya pengguna tidak harus datang langsung ke bank jika ingin melakukan transaksi. Pengguna cukup membuka aplikasi dan segalanya dapat dilakukan dengan mudah (Daiva, 2023).
- Kekurangan aplikasi *mobile banking*

Setelah membahas terkait dengan kelebihan dari *mobile banking*. Selanjutnya adalah membahas kekurangan dari aplikasi *mobile banking* tersebut. Kekurangan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Adanya penipuan. Kejahatan yang dapat dilakukan biasanya adalah menipu. Ketika terdapat orang yang menyamar menjadi pegawai bank dan menanyakan secara lengkap terkait dengan rekening pengguna maka pengguna harus secara cepat menyadari dan mencari tahu terlebih dahulu sebelum pengguna aplikasi yang terkena risikonya.
- Ada biaya admin. Ketika seseorang baru pertama kali melakukan pembuatan akun atau rekening baru maka pengguna akan terkena biaya dalam pembuatan rekening. Selain itu, ketika melakukan transaksi atau pembelian, kemudian adanya penarikan uang atau terkena biaya setiap bulannya dari aplikasi tersebut.

- Adanya pencurian data. Banyak kejadian yang sering terjadi pada para pengguna aplikasi sehingga sebagai pengguna aplikasi harus selalu bijak dan waspada dalam mengatasi segala macam situasi. Tentunya untuk pihak bank juga harus selalu memberikan sosialisasi dan memberikan penguatan agar data pengguna aplikasi tidak dapat tercuri dengan mudah.
- Hanya diakses lewat *smartphone*. *Handphone* adalah alat komunikasi yang dirasa sebagian orang pada zaman sekarang telah memilikinya. Aplikasi *mobile banking* hanya dapat diakses pada *smartphone* sehingga hanya dibutuhkan data internet dan mempunyai *handphone smartphone* untuk dapat mengunduh aplikasi tersebut (Daiva, 2023).

Selain itu, terdapat berbagai macam contoh aplikasi dari mobile banking seperti, BRI Mobile (Bank BRI), BNI Mobile Banking (Bank BNI), Livin' by Mandiri (Bank Mandiri), BCA Mobile (Bank BCA), dan Muamalat Mobile (bank berbasis syariah) (Daiva, 2023).

2.2 Tingkat Kepuasan dan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan suatu metode yang kegunaanya sebagai pembandingan antara kenyataan dan harapan dari sistem informasi yang ada. Selain itu juga, EUCS memiliki pengertian sebagai metode untuk melakukan evaluasi terhadap pengguna yang telah menggunakan sistem informasi sesuai dengan pengalaman pengguna. Penggunaan metode EUCS ini akan mengukur seberapa tingkat dari kepuasan yang dimiliki oleh pengguna yang telah menggunakan

teknologi. Menurut Chin & Lee (1999), terdapat beberapa dimensi EUCS yaitu sebagai berikut :

- *Content* (isi)

Dimensi ini memiliki kegunaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terkait dengan isi dari sistem atau teknologi yang diteliti. *Content* mengacu pada fungsi dari teknologi tersebut. Dalam pembuatan content tentu harus dilakukan dengan lengkap untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam pengukurannya. Tentu saja isi dari sistem atau teknologi yang digunakan oleh pengguna juga harus memiliki kelengkapan informasi. Hal ini dilakukan untuk memberikan kesan yang baik pada pengguna karena informasi yang diberikan sistem sangat berguna dan bermanfaat. Dengan menggunakan cara tersebut maka pengukuran akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dari pengguna. Suatu aplikasi atau teknologi yang memiliki sistem terstruktur dan meyakinkan secara informasi maka kebutuhan akan *content* atau isi ini dapat meninggikan minat pengguna dalam menggunakan teknologi atau sistem tersebut.

- *Accuracy* (Keakuratan)

Dimensi ini memiliki manfaat untuk mengukur keakuratan suatu data yang dapat dilihat dari kesalahan (*error*) yang terjadi dalam sistem atau teknologi yang digunakan oleh pengguna. *Accuracy* merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi atau sistem yang

digunakan. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi sistem untuk memiliki keakuratan yang baik atau meminimalisir terjadinya *error* yang dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau aplikasi yang digunakan. Selain itu, keakuratan dapat dilihat pada informasi yang ada dalam aplikasi.

- **Format**

Dimensi ini hanya mengukur tingkat kepuasan melalui tampilan sistem. Pengguna dapat melakukan pengukuran terhadap suatu aplikasi melalui format yang disediakan. Dengan adanya format yang menarik dan berwarna tentu akan menambah estetika suatu sistem. Hal ini ditujukan agar kepuasan pengguna terhadap aplikasi terus meningkat dan dapat meningkatkan jumlah pengguna. Format merupakan dimensi yang sangat penting karena pengguna biasanya melihat suatu sistem atau aplikasi melalui tampilan terlebih dahulu. Tampilan juga merupakan kesan pertama untuk dapat menarik pengguna mendalami sistem lebih jauh lagi.

- *Easy of Use*

Dimensi ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari aspek kemudahan dalam prosesnya. Maksudnya adalah *Easy of Use* memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, terdapat berbagai macam kemudahan yang seharusnya ada dalam suatu sistem seperti, mudah dalam menemukan suatu informasi terkait dengan aplikasi tersebut atau terkait dengan apa yang ingin dicari oleh pengguna dan kemudahan dalam memasukkan suatu data

pengguna dalam sistem. Dengan adanya kemudahan yang diberikan oleh sistem atau aplikasi tentu akan menarik minat pengguna untuk tetap tinggal dan selalu menggunakan aplikasi atau sistem tersebut. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan akan berdampak pada kepuasan dan akan meningkatkan nilai dari suatu sistem.

- *Timeliness*

Dimensi ini dapat dilihat dari ketepatan waktu dari aplikasi yang digunakan pengguna. Dalam hal ini, sistem harus selalu memberikan kebaruan informasi secara cepat dan tepat dan memberikan ketepatan dalam memberikan data yang diinginkan oleh pengguna. Waktu adalah hal yang penting bagi pengguna karena dengan sistem atau aplikasi yang selalu memberikan ketepatan dalam informasi ataupun data akan memberikan kesan yang positif terhadap pengguna. Pengguna selalu ingin agar sistem atau aplikasi dapat bekerja secara maksimal tanpa adanya suatu hambatan ataupun keterlambatan akan suatu data atau informasi. Dengan adanya ketepatan yang baik maka akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap suatu sistem yang digunakan (Kurniawan, 2020).

Menurut Oliver (1980), perbandingan antara hasil dari suatu kinerja dengan harapan yang dapat mengukur perasaan seseorang. Jadi, dapat dikatakan bahwa jika kinerja atau hasil yang dilakukan baik maka akan menimbulkan perasaan yang baik juga bagi seseorang. Seseorang atau pengguna dikatakan puas jika sistem berhasil menyesuaikan harapan pengguna dengan realita melalui kinerja dan hasil yang

diperoleh. Semakin tinggi tingkat kinerja maka akan semakin sesuai dengan harapan, tentu saja hal ini akan mewujudkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem yang diajukan. Perusahaan dapat dikatakan berhasil jika perusahaan dapat mempertahankan pengguna dan dapat meningkatkan jumlah pengguna. Dengan kata lain, menciptakan kepuasan yang tinggi dengan mengacu pada harapan pengguna (Supranto, 1997).

Berikut ini merupakan perbandingan antara penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian penulis dengan penelitian yang akan penulis kerjakan.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Jenis Data Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Boby Saputra (2022) yang berjudul “Efektivitas aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus BRI UjungBatu, Riau)”	Kualitatif dan kuantitatif pada efektivitas	Menggunakan jenis data kuantitatif	Metode yang digunakan EUCS dan berbeda pada objek serta lokasi penelitian
2.	Fatimah Az Zahra dan Reza Ade Putra (2022) yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO Menggunakan Metode EUCS”	Kuantitatif kuesioner dengan metode EUCS	Kuantitatif kuesioner dengan metode EUCS	Selain kuantitatif kuesioner penulis juga menggunakan jenis data kuantitatif wawancara terstruktur

				dan berbeda pada objek serta lokasi penelitian
3.	Nurul Adha Oktariani Saputri dan Alvin dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> ”	Kuantitatif dengan metode kuesioner dan EUCS	Kuantitatif dengan metode kuesioner dan EUCS	Selain kuantitatif kuesioner penulis juga menggunakan jenis data kuantitatif wawancara terstruktur serta berbeda pada objek dan lokasi penelitian

Sumber : Data diolah (2024)

Dari hasil perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penelitiannya. Secara umum perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya adalah penulis menggunakan lokasi dan objek penelitian yang berbeda dengan semua penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis serta perbedaan lainnya adalah bahwa penulis menggunakan penelitian kuantitatif wawancara terstruktur kepada para pengguna Hal tersebut tentu dengan menggunakan variabel kepuasan yang sama. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fatimah Az Zahra dan Reza Ade Putra menyatakan hasil dari penelitian menggunakan metode EUCS adalah adanya

pengaruh kepuasan dalam penggunaan aplikasi BRImo. Hasil dari pengujian yang dilakukan peneliti terhadap pengguna aplikasi adalah sangat puas (Zahra & Putra, 2022) .Selain itu, peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Bobby Saputra, menjelaskan bahwa dari total 5 indikator (pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata) mendapatkan hasil 88,16% yang menandakan bahwa persentase tanggapan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* BRI berada pada rentang sangat setuju. Dengan peneliti yang sama, dalam penelitian terkait efektivitas terhadap aplikasi tersebut memperoleh nilai 70,56% yang menandakan bahwa efektivitas terhadap aplikasi digolongkan efektif (Saputra, 2022). Kemudian, peneliti selanjutnya yaitu Nurul Adha Oktariani Saputri dan Alvin menyatakan terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode EUCS memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,3% (Saputri & Alvin, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu terbukti bahwa penggunaan metode efektivitas maupun EUCS menunjukkan kepuasan pengguna aplikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian penulis adalah dengan menggunakan metode kuantitatif melalui EUCS (*End User Computing Satisfaction*). EUCS di sini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRI *mobile* BRI Kantor Cabang Gombang dan melakukan evaluasi dari hasil pengumpulan data nantinya. Dimensi yang ada pada EUCS adalah seperti, *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* (Kurniawan, 2020).

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian penulis adalah menggunakan strategi yang akurat. Strategi ini dilakukan dengan dua cara yaitu dengan menggunakan kuesioner dengan membagi lembar pertanyaan kepada pengguna aplikasi BRI *Mobile* BRI Kantor Cabang Gombang dan menggunakan wawancara terstruktur yang dilakukan kepada para pengguna aplikasi BRI *Mobile* dan *Customer Service* pada BRI Kantor Cabang Gombang. Kedua strategi tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran yang lengkap. Kuesioner sebagai data utama dan wawancara sebagai data pendukung bagi kuesioner, sehingga akan tercipta jawaban yang lengkap yang ingin diketahui dari penelitian penulis.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini menggunakan populasi penduduk atau masyarakat pengguna aplikasi BRImo dalam seluruh unit yang masuk dalam Kantor Cabang Gombong dan BRI Kantor Cabang Gombong itu sendiri. Selain itu, Sampel didapat dari pengguna aplikasi yang ada di Bank BRI Kantor Cabang Gombong dan pengguna yang datang ke BRI Kantor Cabang Gombong yang mana ingin melakukan perubahan data maupun tidak melakukan perubahan data. Untuk mendapatkan sampel yang akurat peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan : n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e^2 : Batas toleransi kesalahan

batas toleransi salah yang dapat dipergunakan dalam rumus slovin adalah menggunakan batas 10% (Saputri & Alvin, 2020).

Populasi masyarakat pengguna aplikasi BRImo seluruh unit dan cabang BRI Gombong adalah 209.646 pengguna pada bulan januari hingga maret 2024 (sumber data dari pihak Bank BRI Kantor Cabang Gombong), maka didapat :

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

$$n = \frac{209.646}{1+(209.646 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{209.646}{1+(209.646 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{209.646}{2.097,46}$$

$$n = 99,95 \text{ atau } 100$$

Maka, total sampel yang harus dipenuhi dalam kuesioner penelitian penulis adalah sebanyak 100 sampel atau responden. Selain itu, wawancara terstruktur dilakukan sebagai pelengkap dari data kuesioner pada pihak perusahaan dan pengguna aplikasi BRImo.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian penulis adalah dengan menggunakan gabungan antara data primer dan data sekunder.

- Data primer didapat melalui :

Kuesioner dan Interview Secara Terstruktur. Kuesioner untuk memperoleh data riil dan wawancara terstruktur untuk memperoleh data pendukung dalam kuesioner. Wawancara dilakukan kepada pihak perusahaan dan pengguna aplikasi BRImo.

- Data sekunder didapat melalui :
 - Data perusahaan Bank BRI Kantor Cabang Gombang. Data perusahaan yang dimaksud adalah data terkait dengan struktur organisasi dari BRI Kantor

Cabang Gombang dan data jumlah pengguna aplikasi BRIimo seluruh unit dan Cabang BRI Gombang.

- Studi Literatur, penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dari penulis dalam penulisan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga digunakan untuk mendapatkan berbagai teori dan informasi yang digunakan oleh penulis dalam penulisan.

3.4 Definisi dan Pengukuran Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian memiliki kegunaan atau manfaat untuk mengukur fenomena yang terjadi di dunia, fenomena yang diukur tidak hanya fenomena alam tetapi juga fenomena sosial. Fenomena- fenomena tersebut dinamakan variabel penelitian (Saputra, 2022). Salah satu instrumen penelitian yang dapat dilakukan adalah menggunakan kuesioner. Di dalam kuesioner terdapat berbagai pertanyaan yang dapat disebarakan kepada responden. Pertanyaan dibuat berdasarkan pada keterkaitan variabel dengan variabel lainnya. Berikut adalah operasional variabel yang dapat disebarakan melalui kuesioner :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
EUCS	<i>Content</i>	Aplikasi BRIimo adalah aplikasi yang sangat lengkap secara informasi
		Banyak informasi yang bermanfaat dan tersedia

		dalam Aplikasi BRImo
		Aplikasi BRImo memiliki keterbukaan dan kejelasan dalam segala informasi
	<i>Accuracy</i>	Aplikasi BRImo memiliki informasi yang akurat
		Tidak pernah ada kesalahan informasi di dalam Aplikasi BRImo
		Semua transaksi yang dilakukan dapat terkirim dengan baik tanpa adanya <i>error</i>
	<i>Format</i>	Tampilan fitur Aplikasi BRImo sangat menarik
		Warna yang ditampilkan sangat menyatu dan terkombinasi dengan baik
		Angka maupun huruf pada menu dan fitur yang tertera dalam Aplikasi BRImo sangat jelas terlihat
	<i>Ease of use</i>	Aplikasi BRImo memudahkan dalam bertransaksi sehari-hari
		Tidak ada kerumitan dalam menggunakan Aplikasi BRImo
		Memahami semua menu dan fitur dalam Aplikasi BRImo
	<i>Timeliness</i>	Aplikasi BRImo selalu memperbaharui (<i>update</i>) sistemnya sesuai dengan informasi terbaru dan

		terkini
		Saat melakukan transaksi dengan Aplikasi BRImo sangat cepat
		Tidak ada menu dan fitur yang susah dan lambat diakses dalam Aplikasi BRImo
	Kepuasan Pengguna	Aplikasi BRImo membuat pengguna selalu ingin menggunakannya
		Secara menyeluruh aplikasi BRImo tidak mengecewakan dan memiliki keinginan merekomendasikan aplikasi tersebut

Sumber : Data diolah (2024)

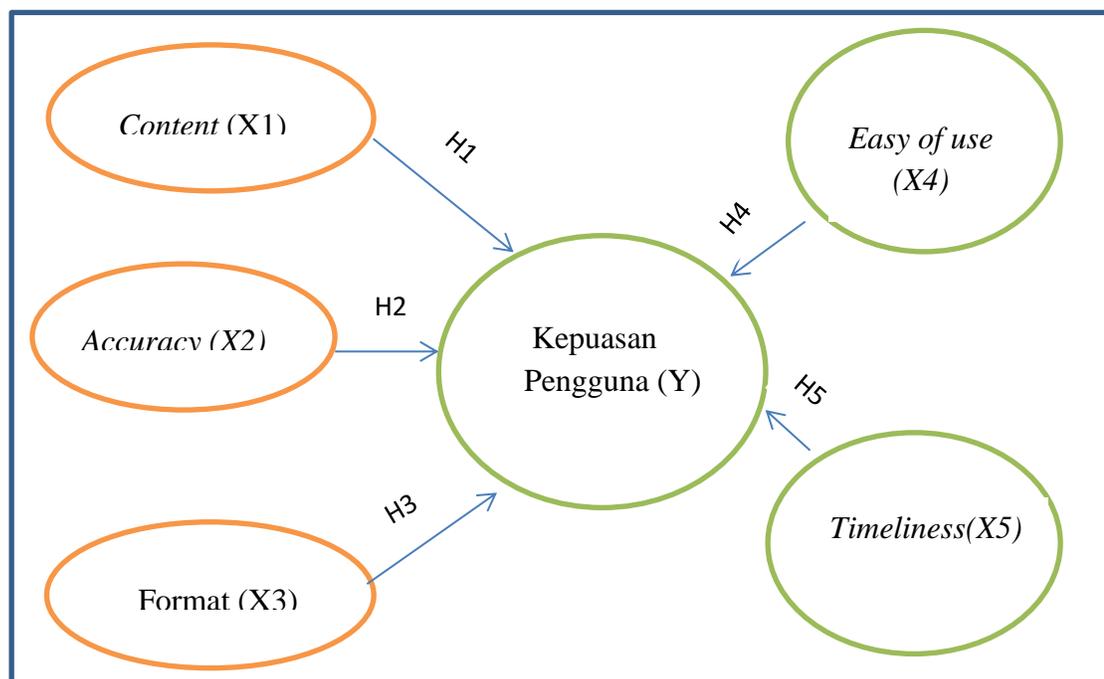
3.5 Kerangka Teoritis

Untuk dapat bersaing secara global dengan bank dunia maupun bersaing secara nasional dengan bank yang lain di Indonesia. Bank BRI melakukan inovasi dengan menciptakan teknologi terbaru untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi dan membayar tagihan. Nama dari teknologi atau aplikasi digital terbaru yang dimunculkan oleh Bank BRI adalah BRImo. BRImo adalah aplikasi berbasis digital dengan merujuk pada kegunaan keuangan yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dan non nasabah BRI dalam aktivitas transaksi. Tujuan BRI melakukan pengembangan aplikasi BRImo adalah untuk merubah kebiasaan nasabah yang

dulunya transaksi melalui unit kerja menjadi melalui aplikasi *mobile banking* (BRIMO, 2022).

Untuk dapat menjaga dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo maka diperlukan analisis dan evaluasi secara berkala sehingga dapat tercipta pendapat baru untuk dapat merubah dan memperbaiki sistem dari aplikasi tersebut. Dalam pelaksanaan penelitian penulis kali ini menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Di dalam metode EUCS terdapat beberapa variabel seperti, *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*. Dalam penelitian, penulis akan menyediakan variabel bebas dan juga variabel terikat untuk dapat diketahui hubungannya. Variabel bebas (*Independent variable*) merupakan variabel yang memiliki pengaruh pada apapun yang terjadi pada variabel lain. Singkatnya adalah variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat. Selain itu, terdapat juga variabel terikat (*Dependent variable*) adalah variabel yang ada karena adanya variabel bebas atau dapat dikatakan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Setelah penjelasan terkait dengan variabel, selanjutnya adalah terkait dengan hipotesis. Menurut Moh. Nazir (1998) hipotesis adalah pernyataan sementara atau bukan merupakan jawaban nyata terhadap permasalahan dalam penelitian yang dapat dibuktikan setelah melakukan pengujian. Sedangkan menurut Djarwanto (1994) hipotesis adalah opini atau pendapat yang bukan merupakan akhir dari jawaban karena untuk mendapatkan kebenaran atas jawaban harus diuji terlebih dahulu (Mentari, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fatimah Az Zahra dan Reza Ade Putra menyatakan hasil dari penelitian menggunakan metode EUCS adalah adanya pengaruh kepuasan dalam penggunaan aplikasi BRImo. Hasil dari pengujian yang dilakukan peneliti terhadap pengguna aplikasi adalah sangat puas. Hal ini menandakan bahwa adanya hubungan antara variabel EUCS dan variabel tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo (Zahra & Putra, 2022). Peneliti selanjutnya yaitu Nurul Adha Oktariani Saputri dan Alvin menyatakan terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode EUCS memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 57,3% (Saputri & Alvin, 2020). Hal tersebut menandakan bahwa terdapat juga hubungan antara kepuasan pengguna aplikasi dan metode EUCS. Berikut adalah gambar mengenai hubungan antar variabel EUCS dan kepuasan pengguna aplikasi BRImo.



Sumber : Data diolah (2024)

Gambar 3.1
Kerangka Teoritis Y dan X

Kepuasan Pengguna : Variabel Terikat (*Dependent variable*)

EUCS : Variabel Bebas (*Independent variable*)

Hipotesis :

H1 : Variabel *Content* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi

H2 : Variabel *Accuracy* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi

H3 : Variabel *Format* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi

H4 : Variabel *Easy of use* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi

H5 : Variabel *Timeliness* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitiannya penulis menggunakan dua analisis data yaitu analisis data deskriptif dan analisis data inferensial. Analisis data deskriptif adalah analisis yang menjelaskan data melalui adanya tabel dan grafik. Analisis data melalui grafik atau tabel dapat terlihat melalui data terkait dengan usia dan jenis kelamin.

Sedangkan analisis inferensial merupakan analisis yang dilakukan dengan melakukan pengujian terlebih dahulu kemudian dianalisis dan diambil kesimpulannya. Penulis menggunakan aplikasi SPSS *statistic* 25 untuk melakukan pengujian dan mendapatkan jawaban serta kebenaran dari data yang diuji tersebut. Dalam melakukan analisis data. Penulis menggunakan skala likert untuk penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2016) skala likert adalah skala untuk mengetahui opini, tingkat perilaku, dan pandangan seseorang terhadap fenomena yang ada. Dalam penelitian yang penulis lakukan terdapat lima kategori yang menjadi acuan penelitian yaitu, Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (ST), Ragu-ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Lima kategori tersebut memiliki tingkat pengukuran yang berbeda-beda, rentang pengukurannya adalah nilai 5 untuk pengukuran tertinggi dan nilai 1 untuk pengukuran terendah.

Dalam menentukan interval kategori (Suharyadi & S.K., 2016), maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Interval\ Kelas = \frac{Nilai\ Terbesar - Nilai\ Terkecil}{Jumlah\ Kelas}$$

$$Interval\ Kelas = \frac{5 - 1}{5}$$

$$Interval\ Kelas = \frac{4}{5}$$

$$Interval\ Kelas = 0,8$$

Maka, interval kelas terkait dengan kategori skala likert dalam penelitian ini adalah 0,8. Sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Interval Skala Pengukuran Kategori

Kategori Ke-	Skala Pengukuran	Interval Kelas
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	$1 \leq X \leq 1,8$
2	Tidak Setuju (TS)	$1,8 \leq X \leq 2,6$
3	Ragu-Ragu (R)	$2,6 \leq X \leq 3,4$
4	Setuju (S)	$3,4 \leq X \leq 4,2$
5	Sangat Setuju (SS)	$4,2 \leq X \leq 5$

Sumber : Data diolah (2024)

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang digunakan atau bermanfaat untuk mendeskripsikan data pada penelitian (Suharyadi & S.K., 2016).

- Nilai Minimum

Menurut Ghozali (2016) nilai minimum memiliki pengertian sebagai nilai terkecil atau terendah berdasarkan variabel yang peneliti uji (*Memahami Nilai Minimum Dalam Penelitian Ilmiah*, 2021). Di dalam suatu penelitian, nilai terendah dapat peneliti atau penulis dapatkan melalui sampel yang telah dilakukan analisa. Skor terendah maksudnya adalah skor yang terkecil dalam penelitian. Penulis

menggunakan skala likert dalam penelitian dan menggunakan 5 kategori penilaian. Skor terendah dalam kuesioner yang dilakukan oleh penulis adalah 1 (Sangat Tidak Setuju). Pencarian nilai minimum dapat dilakukan dengan melihat nilai terendah pada indikator dalam variabel tertentu yang ingin dicari atau dapat juga dengan mencari jumlah dari tiap indikator minimum dalam variabel tersebut.

- Nilai Maksimum

Menurut Ghozali (2016) nilai maksimum memiliki pengertian sebagai nilai terbesar atau tertinggi berdasarkan variabel yang peneliti uji (*Memahami Nilai Maksimum Dalam Penelitian Ilmiah*, 2021). Di dalam suatu penelitian nilai tertinggi dapat peneliti atau penulis dapatkan melalui sampel yang telah dilakukan analisa. Skor tertinggi maksudnya adalah skor yang terbesar dalam penelitian. Penulis menggunakan skala likert dalam penelitian dan menggunakan 5 kategori penilaian. Skor tertinggi dalam kuesioner yang dilakukan oleh penulis adalah 5 (Sangat Setuju). Pencarian nilai maksimum dapat dilakukan dengan melihat nilai terendah pada indikator dalam variabel tertentu yang ingin dicari atau dapat juga dengan mencari jumlah total dari tiap indikator maksimum dalam variabel tersebut.

- Rata-rata

Dalam hal ini, rata-rata yang digunakan dalam penelitian penulis adalah rata-rata hitung sampel, yang memiliki rumus sebagai berikut (Suharyadi & S.K., 2016):

$$\text{Rata – rata hitung sampel} = \frac{\text{Jumlah seluruh nilai dalam sampel}}{\text{Jumlah data dalam sampel}}$$

Atau dalam simbol statistika, sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

- Standar Deviasi

Menurut Ghozali (2016) Standar Deviasi adalah penggambaran penyebaran dari setiap observasi yang dilakukan oleh peneliti (*Memahami Nilai Standar Deviasi Dalam Penelitian Ilmiah*, 2021). Nilai standar deviasi juga digunakan untuk melihat kedekatan atau jarak persebaran data sampel dengan *mean*.

Rumus standar deviasi :

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

Keterangan :

S = Standar Deviasi

n = jumlah data

x_i = nilai x ke i

\bar{x} = nilai *mean*

3.6.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan suatu analisis yang digunakan untuk melakukan interpretasi pada data penelitian yang kemudian diambil kesimpulan dari sampel yang berhasil diteliti (Suharyadi & S.K., 2016).

- Uji Validasi

Uji validitas merupakan uji dari hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan keterangan valid tidaknya data tersebut. Setiap variabel dapat dijelaskan melalui olah data yang dilakukan oleh penulis. Menurut Sugiyono (2016) mengungkapkan pernyataan bahwa jika kuesioner valid maka r hitung harus lebih besar angkanya daripada r tabel. Dalam penelitian, penulis melakukan uji validitas dengan menggunakan analisis *Product Moment Pearson* untuk mengetahui pengujian valid tidaknya data yang diperoleh penulis (Saputra, 2022).

$$r_h = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- r_h : R hitung, koefisien korelasi X dan Y
- x : skor setiap indikator di dalam variabel
- y : total skor dari setiap indikator dalam variabel tersebut
- n : jumlah responden

Kriteria Uji :

R hitung > R tabel, maka valid

R hitung < R tabel, maka tidak valid

Jika Signifikansi kurang dari (<) 0.05 maka valid

Jika Signifikansi lebih dari (>) 0.05 maka tidak valid

- Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2016) uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui bahwa indikator dalam suatu variabel adalah akurat dan konsisten. Uji ini tentu untuk mengukur data yang diperoleh dan dapat dipercaya atau tidaknya suatu data. Penulis menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dalam menguji data penelitian yang diperoleh. Suatu kuesioner dapat reliabel jika jawaban dari responden menyatakan konsisten. Acuan yang digunakan adalah *Cronbach Alpha* harus lebih besar (>) dari 0,6. Jika lebih besar dari 0,6 maka indikator dapat diandalkan (Saputra, 2022).

- Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas digunakan untuk mengetahui berdistribusi normal atau tidaknya suatu variabel dependen dan independen. Dalam hal ini pengujian dilakukan dengan berbagai cara, salah satu caranya adalah dengan menggunakan normal Plot (P) (Mulyono, 2019).

Selain menggunakan analisis plot untuk mengetahui normalitas suatu data atau variabel, dapat digunakan juga analisis atau uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dalam uji ini, terdapat beberapa ketentuan yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan

atau kesimpulan, yaitu dengan adanya signifikansi ($>0,05$). Jika nilai signifikansinya sesuai dengan yang disyaratkan maka data dapat disimpulkan memiliki distribusi yang normal. Sebaliknya, jika data signifikansi ($<0,05$) maka dapat disimpulkan tidak memiliki distribusi yang normal. Selain menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dapat digunakan juga alternatif lainnya untuk menguji normalitas yaitu dengan menggunakan uji *monte carlo*. Uji ini dilakukan untuk melakukan uji pada data yang memiliki nilai acak ataupun terlalu *extream*. Sebenarnya, uji *monte carlo* digunakan untuk mendapatkan distribusi normal setelah data atau sampel yang diuji menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji *monte carlo* merupakan langkah yang tepat atau langkah alternatif dari data yang diperoleh (Mustofa & Nurfadillah, 2021).

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), uji Multikolinearitas memiliki maksud untuk mencari tahu apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel bebas (independen) atau tidak. Dalam uji ini, suatu keharusan yang dimiliki oleh sampel atau data adalah dengan tidak terjadinya korelasi pada masing-masing variabel bebas. Jika terjadi multikolinearitas pada hasil uji maka akan terjadi standar error yang besar dan berakibat atau berpengaruh pada kecilnya t hitung dibandingkan dengan t tabelnya. Dalam uji multikolinearitas, nilai *tolerance* rendah yang berarti nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tinggi. Atau dalam rumus dapat ditulis $VIF = 1/\text{toleran}$. Untuk mendapatkan kesimpulan atau keputusan ada atau tidaknya multikolinearitas

pada data maka dapat digunakan nilai *tolerance* ($<0,1$) dan nilai VIF (>10) (Mulyono, 2019).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016), model data yang baik dalam penelitian sebaiknya tidak terdapat heteroskedastisitas pada hasil ujinya. Terdapat cara untuk menemukan atau memperjelas, apakah data termasuk data heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Penggunaan *scatterplot* pada data penelitian akan membantu menguji regresi apakah ada perbedaan varian dari residual peneliti satu dengan yang lain. Dengan menggunakan grafik ini, maka yang dilihat adalah ZPRED (residual errornya) dan SRESID (nilai prediksi dari variabel terikatnya). Keputusan yang dapat diambil dalam *scatterplot* adalah jika titik pada grafik tidak membentuk pola seperti, melebar kemudian menyempit dan memiliki gelombang maka dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas (Mulyono, 2019)

- Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi ini dapat diketahui karena memiliki lebih dari satu variabel independen atau dependen. Selain itu, tujuan dari regresi linear berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidaknya suatu variabel independen(bebas) terhadap variabel dependen(terikat).

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_nX_n$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen

X : Variabel Independen

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi (*Memahami Analisis Regresi Linear Berganda*, 2021)

- Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016), maksud model yang dipakai adalah untuk melihat apakah variabel *dependent* dapat dijelaskan oleh variabel *independent* secara menyeluruh. Selain itu, Ghozali (2016) juga memaparkan bahwa kecilnya nilai koefisien determinasi memiliki maksud bahwa variabel independen memiliki keterbatasan yang tinggi saat menjelaskan variabel dependen. Berbeda dengan jika nilai mendekati angka satu dan menjauh dari angka nol maka variabel independen dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh variabel dependen (*Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear*, 2021).

- Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel X (*independent*) pada variabel Y (*dependent*) (Widarjono, 2018). Menurut Ghozali (2016), untuk dapat menguji hipotesis tersebut maka diperlukan beberapa persyaratan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi kurang dari ($<$) 0,05 atau F hitung lebih besar ($>$) dari F tabel maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan (keseluruhan). Oleh karena itu, H0 ditolak dan H1 diterima.
- Jika nilai signifikansi lebih dari ($>$) 0,05 atau F hitung kecil ($<$) dari F tabel maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan (keseluruhan). Oleh karena itu, H0 diterima dan H1 ditolak
(Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear, 2021).

Menentukan Hipotesis :

H0 : variabel EUCS (*independent variable*) secara bersama tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*dependent variable*)

H1 : variabel EUCS (*independent variable*) secara bersama memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*dependent variable*)

Untuk mengetahui F tabel maka digunakan rumus sebagai berikut :

$Df1 = k - 1$ (derajat pembilang), k sebagai jumlah variabel bebas (x)

$Df2 = n - k$ (derajat penyebut), n = jumlah responden

- Uji T

Uji t dalam pengujian data dilakukan untuk mendapatkan pembuktian bahwa apakah variabel X (*independent*) berpengaruh terhadap variabel Y (*dependent*) secara parsial (individu) (Widarjono, 2018). Menurut Ghazali (2016), untuk melakukan pengujian diberlakukan persyaratan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi kurang dari ($<$) 0,05 atau T hitung lebih besar ($>$) dari T tabel maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial (individu). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a (H_1, H_2, H_3, H_4, H_5) diterima.
- Jika nilai signifikansi lebih besar dari ($>$) 0,05 atau T hitung lebih kecil ($<$) dari T tabel maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial (individu). Oleh karena itu, H_0 diterima dan H_a (H_1, H_2, H_3, H_4, H_5) ditolak (*Memahami Uji T Dalam Regresi Linear*, 2021).

T tabel = $t(\alpha/2 ; n-k)$, dimana α sebagai nilai batas kemaknaan (konstanta). Dalam penelitian ini penulis menggunakan 5% sebagai batas kemaknaan, k sebagai jumlah variabel bebas (x) dan n sebagai jumlah responden.

BAB IV

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum tentang perkembangan variabel penelitian

4.1.1 Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan merupakan salah satu variabel penelitian yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini. Penelitian ini mengacu pada masyarakat pengguna aplikasi digital BRI yakni BRImo. Aplikasi BRImo sendiri mulai beroperasi pada bulan februari 2019. Pada saat itu, jumlah pengguna BRImo hanya 2,2 juta pengguna aplikasi. Jumlah tersebut dilihat 8 bulan (September 2019) setelah aplikasi BRImo rilis ke masyarakat. Pada bulan September di tahun yang sama, BRImo mendapatkan nilai transaksi sebesar Rp 32 triliun. Hal ini menandakan adanya kemajuan yang cukup tinggi dari minat pengguna aplikasi dalam menggunakan aplikasi BRImo. Bahkan, jumlah transaksi pada bulan September 2019 mencapai 51 juta kali terjadi transaksi dalam aplikasi BRImo (Banjarnahor, 2019). Aplikasi BRImo tentu sangat menjanjikan, apalagi aplikasi ini berada dalam naungan perbankan, yang mana seluruh aktivitas keuangan berada pada sektor perbankan.

Penulis menyatakan bahwa aplikasi BRImo sangat menjanjikan karena dilihat pada jumlah pengguna yang semakin naik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengguna aplikasi BRImo pada tahun 2023 adalah sebesar 29,8 juta pengguna. Hal ini sangat meningkat pesat dibandingkan dengan pertama kali aplikasi BRImo

publikasikan. Tidak hanya terbatas pada jumlah pengguna tetapi dilihat dari nilai transaksi yang dihasilkan oleh aplikasi BRImo adalah sebanyak Rp 2.984,2 triliun. Pencapaian ini bahkan puluhan kali lipat dari nilai transaksi yang terjadi pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan dari jumlah pengguna maupun nilai transaksi penggunaan aplikasi BRImo. Dilihat dari kedua aspek tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi BRImo terus bertambah dan menjadikan aplikasi BRImo sebagai bagian dari hidup pengguna (Laras, 2023).

Selain itu, tingkat kepuasan aplikasi BRImo juga dapat tergambar pada *rating* aplikasi di *Playstore* dan *AppStore*. Di tahun 2023 diketahui *rating mobile banking* BRImo menjadi pemegang *rating* terbaik dari aplikasi atau mobile banking lainnya. Hal ini dapat dilihat pada jumlah *rating* BRImo pada *Playstore* mencapai 4,6 dan jumlah ulasannya sekitar 1 juta ulasan. Kemudian, jumlah *rating* pada media lain yaitu *AppStore* adalah 4,6 dan ulasannya mencapai 141 ribu (*Hadir Dengan Tampilan Baru, BRImo Menarik*, 2024). Dari kedua media, dengan melihat jumlah *rating* yang didapatkan aplikasi BRImo maka sudah dipastikan bahwa pengguna layanan aplikasi ini merupakan pengguna yang loyal dan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BRImo. Hal ini menjadi pertanda baik untuk perkembangan aplikasi BRImo di kemudian waktu. Dari beberapa aspek yang ditunjukkan pada penjelasan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi BRImo selalu berkembang dari waktu ke waktu. Hal tersebut terpampang nyata terutama

pada peningkatan jumlah pengguna dan peningkatan nilai transaksi dari aplikasi tersebut.

4.1.2 Content (Isi)

Content merupakan salah satu variabel dalam penelitian penulis. *Content* juga merupakan salah satu dari lima metode EUCS yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Kegunaan variabel tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo melalui isi aplikasi tersebut. Maksud dari variabel ini adalah pengguna secara tidak langsung akan menyadari ketika menggunakan aplikasi BRImo dalam kesehariannya. Hal tersebut karena *content* bermaksud untuk mengetahui lengkap tidaknya suatu aplikasi yang digunakan oleh pengguna. Aplikasi BRImo secara bertahap akan melakukan kerjasama dengan *biller* aggregator. Tujuan dari adanya *biller* aggregator tersebut ialah untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan pengguna (BRImo, n.d.).

Biller aggregator sendiri adalah sistem yang digunakan oleh usaha atau bisnis maupun pemerintah atau organisasi agar pembayaran dapat terkumpul (Robert, 2022). Hal ini menjadi suatu perkembangan tersendiri dalam variabel *content*. Dengan hadirnya kerjasama dengan instansi perbankan tentu akan memudahkan pengguna aplikasi sekaligus pihak mitra yang telah bekerja sama dengan bank. Suatu perkembangan yang dapat digunakan dari waktu ke waktu. Selain itu, kelengkapan fitur juga dapat dirasakan oleh pengguna melalui penggunaan berbagai fitur aplikasi tersebut. Pihak aggregator sebagai pihak yang membantu para pengguna untuk dapat

melakukan pembayaran melalui aplikasi BRImo dan tentu menguntungkan bagi perkembangan aplikasi BRImo dengan memungkinkan naiknya jumlah transaksi di dalam aplikasi BRImo.

4.1.3 Accuracy (Keakuratan)

Keakuratan adalah suatu variabel yang penting untuk diteliti. Penulis melakukan penelitian menggunakan variabel keakuratan Karena menurut penulis suatu aplikasi yang digunakan haruslah akurat dan tidak membebani pengguna. Dalam aplikasi BRImo, perkembangan akurasi dapat dilihat pada penggunaan teknologi *biometric*. Tujuan adanya teknologi ini dalam aplikasi BRImo adalah untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi pada data nasabah. Maksudnya adalah untuk mencegah terjadinya pembobolan pada akun pengguna BRImo dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kuasa atas akun pengguna. Secara tidak langsung dapat dikatakan sebagai teknologi yang bermanfaat bagi keamanan akun pengguna. Cara kerja teknologi *biometric* adalah dengan menggunakan sidik jari pengguna dan menggunakan sistem pengenalan wajah. Dengan menggunakan teknologi ini maka verifikasi akun dapat terlaksana dengan baik dan akurat. Hal ini karena setiap pemindaian melalui sidik jari maupun wajah sistem akan mendeteksi secara langsung apakah pengguna adalah pemilik akun sebenarnya atau tidak. Dengan teknologi ini maka keamanan data pengguna dan akun pengguna aplikasi BRImo dapat terjaga dengan baik (Sulistyawati, 2023). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel akurat pada aplikasi BRImo ini memiliki perkembangan atau kemajuan. Dengan

menggunakan teknologi *biometric* segala sesuatunya dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi.

4.1.4 Format (Tampilan)

Tampilan merupakan salah satu variabel dalam penelitian penulis. Dengan menggunakan variabel tampilan penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo terhadap tampilan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Terdapat pembaharuan yang dilakukan oleh pihak BRI melalui aplikasinya yaitu dengan adanya tampilan yang modern dan menyegarkan yang ada pada bagian depan aplikasi BRImo. Dengan tampilan yang menarik maka itu sudah cukup untuk memberikan kesan pertama yang positif terhadap aplikasi tersebut. Tidak hanya tampilan yang modern dengan warna biru yang memanjakan mata namun pada halaman depan juga terdapat fitur *fast menu* yang dapat digunakan oleh pengguna aplikasi untuk dapat mempermudah dan memberikan tampilan menarik pada pengguna aplikasi (*Hadir Dengan Tampilan Baru, BRImo Menarik, 2024*). Dengan adanya pembaharuan tersebut maka dikatakan bahwa aplikasi BRImo memiliki kemajuan dalam aplikasinya. Perkembangan yang terus dilakukan oleh aplikasi BRImo akan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Variabel format ini merupakan salah satu variabel yang mengalami perkembangan pada aplikasi BRImo. Adanya desain yang menarik memberikan penulis sendiri senang untuk berlama-lama berada di dalam aplikasi tersebut. Berikut merupakan tampilan terbaru aplikasi BRImo bagian depan.



(Sumber : Gambar dari aplikasi BRI *mobile*)

Gambar 4.1
Tampilan Depan Aplikasi BRImo

4.1.5 Easy of Use (Kemudahan Proses)

Variabel selanjutnya adalah variabel kemudahan penggunaan. Variabel ini adalah variabel yang sangat penting dalam kesan pengguna. Pengguna selalu membutuhkan kemudahan dalam mengakses atau mendapatkan informasi apapun yang berada pada aplikasi tersebut. Terdapat beberapa pembaharuan yang dilakukan oleh aplikasi BRImo diantaranya sebagai berikut :

- Adanya tombol komplain. Kali ini aplikasi BRImo menyediakan tombol untuk para pengguna melakukan komplain dalam penggunaan aplikasi.

Penggunaan tombol tersebut tidak hanya digunakan untuk memberikan komplain terkait dengan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna tetapi juga digunakan untuk pemberian masukan oleh pengguna aplikasi. Dengan adanya tombol tersebut maka pihak bank akan melakukan perbaikan dengan cepat dan menanggapi permasalahan ataupun penyampaian yang diberikan oleh pengguna.

- Pengklasifikasian fitur. Klasifikasi fitur dilakukan oleh pihak BRI untuk memudahkan proses pencarian yang dilakukan oleh pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, dengan adanya klasifikasi fitur maka pengguna akan lebih cepat menemukan fitur yang diinginkan. Hal ini dilakukan agar tingkat kepuasan pengguna aplikasi semakin meningkat.
- Adanya kata kunci. Kata kunci diadakan untuk mempermudah pengguna mencari fitur yang ingin ditampilkan atau digunakan. Pengguna dengan mudah mencari fitur melalui kolom pencarian. Dengan begitu maka akan mempercepat proses transaksi dalam bertransaksi di aplikasi BRImo.

Direktur Jaringan dan Layanan Andrijanto atau merupakan pihak BRI menyampaikan bahwa perubahan atau pembaharuan yang dilakukan oleh pihak BRI tentu untuk memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi BRImo tersebut. Dengan ini, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan banyaknya perubahan yang membawa manfaat bagi pengguna (*Hadir Dengan Tampilan Baru, BRImo Menarik, 2024*).

4.1.6 Timeliness (Ketepatan Waktu)

Variabel *Timeliness* merupakan salah satu variabel yang terdapat pada metode EUCS. Dengan menggunakan variabel ini maka pengguna dapat mengukur seberapa cepat informasi yang datang pada pengguna yang dapat ditampilkan oleh pihak BRI. Kebaruan informasi atau *update* informasi terkait dengan fitur adalah hal yang penting bagi pengguna aplikasi untuk mengetahui secara cepat. Dengan *update* yang cepat dan informasi yang bermanfaat tentu akan memberikan loyalitas pengguna pada aplikasi tersebut semakin meningkat. Berikut beberapa *update* informasi terbaru yang diberikan pihak BRI dalam aplikasi BRImo.

- Informasi fitur investasi. Investasi disini dapat berupa investasi saham maupun deposito. Pengguna dapat melakukan investasi melalui aplikasi tersebut dan dapat melakukan pemantauan terkait dengan saham dan deposito yang dimilikinya. Bagi pengguna yang sangat gemar melakukan investasi tentu informasi ini menjadi informasi yang cukup penting karena dengan adanya fitur investasi pengguna akan lebih mudah melakukan investasi dan melakukan pemantauan.
- Hadir pembelian tiket kereta cepat Whoosh. Baru-baru ini, kereta cepat merupakan kereta yang baru diluncurkan oleh pemerintah. Tentu kereta ini sangat berbeda dengan kereta pada umumnya yang ada di Indonesia. Hal tersebut dimanfaatkan oleh pihak BRI untuk bekerja sama dengan pihak

kereta cepat dalam transaksi. Oleh karena itu, terwujud informasi terkait dengan pembelian tiket kereta cepat Whoosh yang berada pada laman BRImo.

- *Qriss* antar negara. Pada tanggal 17 November 2023, aplikasi BRImo memberikan pembaharuan terkait dengan *qriss*. Dalam hal ini *qriss* BRImo dapat dilakukan tidak hanya di Indonesia melainkan di Singapura. Dengan adanya *update* informasi terkait dengan *qriss* ini maka akan memudahkan pengguna BRImo melakukan transaksi antar negara (*Hadir Dengan Tampilan Baru, BRImo Menarik, 2024*).

Beberapa informasi tersebut merupakan informasi yang penting untuk diketahui oleh masyarakat luas atau pengguna BRImo. Hal tersebut akan memberikan dampak positif bagi peningkatan kepuasan nasabah. Perkembangan informasi yang tepat waktu dan cepat yang selalu dilakukan pada variabel ini akan memunculkan kesetiaan pengguna untuk selalu bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo.

4.2 Deskripsi Statistik dan Pembahasan Variabel Penelitian

4.2.1 Nilai Minimum, Maksimum, Standar Deviasi, dan Rata-rata

Tabel 4.1
Hasil Statistika Deskriptif EUCS

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C1	100	4	5	4.70	.461
C2	100	3	5	4.61	.510

C3	100	3	5	4.54	.558
A1	100	3	5	4.58	.516
A2	100	2	5	4.26	.719
A3	100	2	5	4.10	.732
F1	100	3	5	4.65	.500
F2	100	3	5	4.66	.497
F3	100	4	5	4.71	.456
E1	100	4	5	4.71	.456
E2	100	3	5	4.50	.577
E3	100	3	5	4.48	.541
T1	100	4	5	4.57	.498
T2	100	3	5	4.48	.541
T3	100	2	5	4.42	.638
KP1	100	4	5	4.26	.266
KP2	100	4	5	4.64	.237
TC	100	11	15	13.85	1.282
TA	100	8	15	12.94	1.588
TF	100	10	15	14.02	1.214
TE	100	11	15	13.69	1.346
TT	100	10	15	13.47	1.352
TKP	100	8	10	8.90	.465

Valid (listwise)	N	100
---------------------	---	-----

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Dari data statistika deskriptif tersebut, penulis mendapatkan gambaran mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi setiap variabel. Berikut keterangan setiap kode yang ada pada penelitian :

Tabel 4.2
Keterangan Kode Variabel Penelitian

C	<i>Content</i>	TC	Total <i>Content</i>
A	<i>Accuracy</i>	TA	Total <i>Accuracy</i>
F	Format	TF	Total Format
E	<i>Easy of use</i>	TE	Total <i>Easy of use</i>
T	<i>Timeliness</i>	TT	Total <i>Timeliness</i>
KP	Kepuasan Pengguna	TKP	Total Kepuasan Pengguna

Sumber : Data diolah (2024)

Selain itu terdapat juga statistika deskriptif terkait dengan hasil penelitian pertanyaan sederhana, sebagai berikut :

Tabel 4.3
Hasil Penelitian Statistika Deskriptif Data Responden

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia responden (Tahun)	100	18	63	31.86	9.700

Buka Aplikasi BRImo dalam satu bulan (kali)	100	1	210	20.98	29.722
Lama menggunakan Aplikasi BRImo (menit)	100	1	10	4.34	2.735
Valid N (listwise)	100				

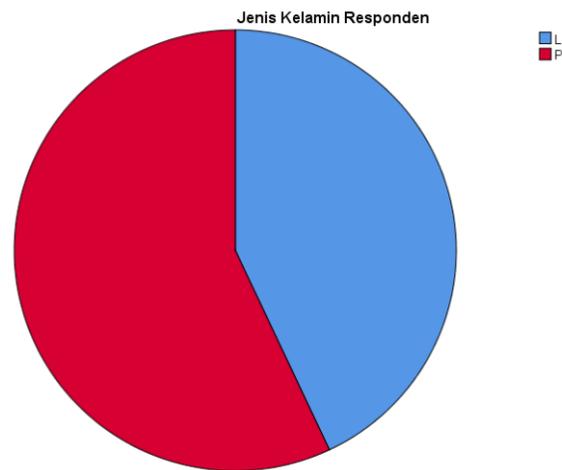
Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Dengan total 100 responden yang melakukan pengisian kuesioner, terdapat 43 laki-laki dan 57 perempuan pada penelitian kali ini. Data lebih lengkapnya sebagai berikut :

Tabel 4.4
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	43	43.0	43.0	43.0
	P	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)



Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Gambar 4.2
Jenis Kelamin Pengguna Aplikasi BRImo

4.2.2 Uji Validitas

Tabel 4.5
Uji Validitas Pada Variabel X dan Y

Variabel	R Tabel	R hitung	Signifikansi	Keterangan
C1	0.1966	0.830	0.000	Valid
C2	0.1966	0.836	0.000	Valid
C3	0.1966	0.848	0.000	Valid
A1	0.1966	0.647	0.000	Valid
A2	0.1966	0.889	0.000	Valid
A3	0.1966	0.840	0.000	Valid
F1	0.1966	0.844	0.000	Valid
F2	0.1966	0.882	0.000	Valid

F3	0.1966	0.777	0.000	Valid
E1	0.1966	0.823	0.000	Valid
E2	0.1966	0.877	0.000	Valid
E3	0.1966	0.859	0.000	Valid
T1	0.1966	0.754	0.000	Valid
T2	0.1966	0.794	0.000	Valid
T3	0.1966	0.857	0.000	Valid
KP1	0.1966	0.934	0.000	Valid
KP2	0.1966	0.916	0.000	Valid

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Berdasarkan data primer yang telah diolah menggunakan SPSS 25, hasil yang didapatkan oleh penulis adalah semua variabel X (EUCS) dan Y (Kepuasan Pengguna) dalam penelitian ini dinyatakan valid karena telah memenuhi persyaratan validitas yaitu lebih besar dari R tabel dan lebih kecil dari nilai signifikansi.

4.2.3 Uji Reliabilitas

Tabel 4.6
Hasil Penelitian Uji Reliabilitas

Reliabilitas X	Reliabilitas Y
Reliability Statistics	Reliability Statistics

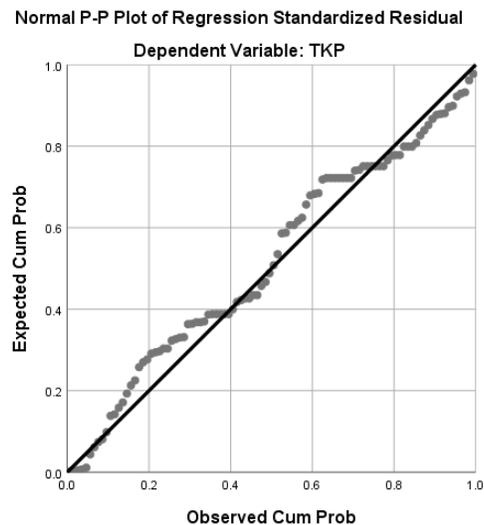
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.879	15	.828	2

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Dari data tersebut reliabilitas X(EUCS) dan Y(Kepuasan Pengguna) telah lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha*. Oleh karena itu, data bisa diartikan dapat diandalkan atau reliabel.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas



Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Gambar 4.3
Grafik Normal Plot

Berdasarkan gambar 4.3 terkait grafik normal Plot dapat diketahui bahwa titik sebaran berada di dekat diagonal garis dan data berdistribusi normal.

Tabel 4.7
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.08178610	
Most Extreme Differences	Absolute	.103	
	Positive	.046	
	Negative	-.103	
Test Statistic		.103	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.213 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.203
		Upper Bound	.224

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* = 0,01. < 0,05 (data tidak berdistribusi normal)

Uji *monte carlo* yang memiliki nilai signifikansi 0,213 >0,05 (berdistribusi secara normal)

- Uji Multikolinearitas

Tabel 4.8
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

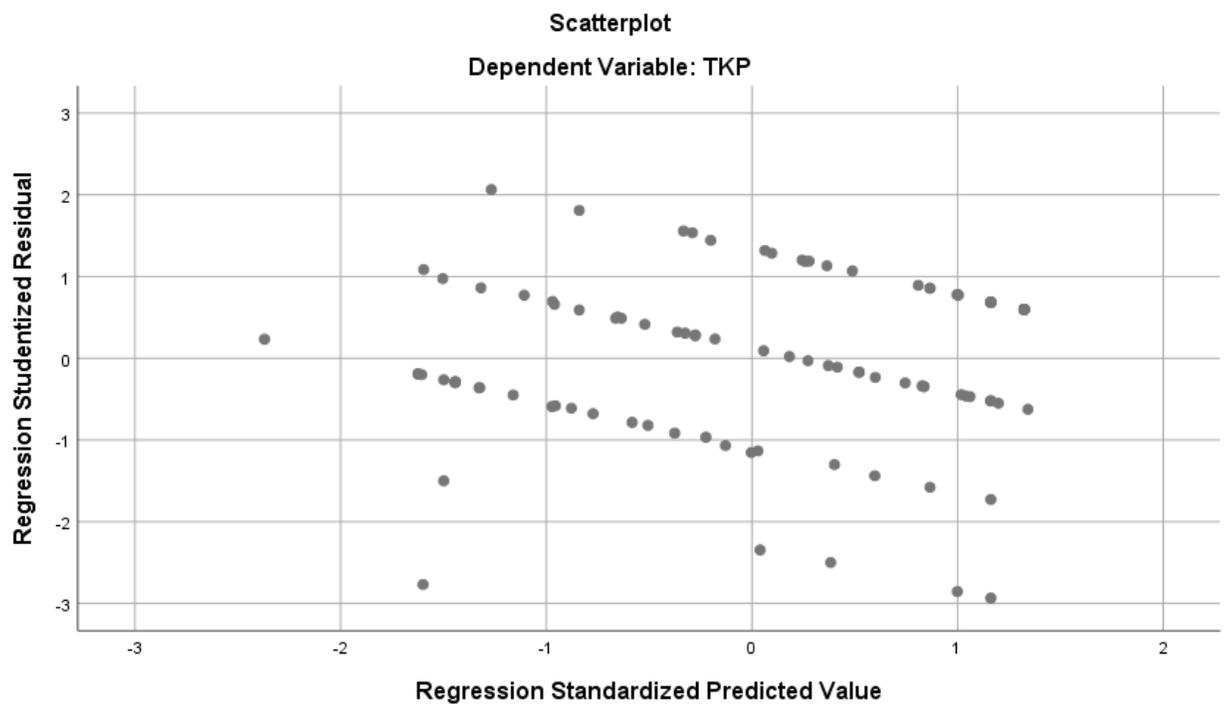
Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.169	.119		26.541	.000		
TC	.147	.008	.404	17.769	.000	.635	1.575
TA	.074	.007	.254	11.385	.000	.661	1.514
TF	-.008	.008	-.022	-1.034	.304	.716	1.396
TE	.129	.008	.373	15.545	.000	.569	1.757
TT	.081	.009	.235	9.052	.000	.490	2.043

a. Dependent Variable: TKP

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Berdasarkan pada tabel 4.8 membuktikan bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF (<10) dan nilai tolerance (>0,1). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian penulis tidak adanya multikolinearitas.

- Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.4 dapat dilihat bahwa titik- titik menyebar di atas dan bawah sumbu Y pada angka nol. oleh karena itu, dapat diambil keputusan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas pada data penelitian penulis.

4.2.5 Regresi Linear Berganda

Tabel 4.9
Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.169	.119		26.541	.000
	TC	.147	.008	.404	17.769	.000
	TA	.074	.007	.254	11.385	.000
	TF	-.008	.008	-.022	-1.034	.304
	TE	.129	.008	.373	15.545	.000
	TT	.081	.009	.235	9.052	.000

a. Dependent Variable: TKP

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_nX_n$$

Berdasarkan pada tabel 4.9 maka ditemukan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = (3,169) + 0,147X_1 + 0,74X_2 - 0,008X_3 + 0,129X_4 + 0,081X_5$$

4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.967	.084

a. Predictors: (Constant), TT, TF, TA, TC, TE

b. Dependent Variable: TKP

Sumber : Data primer diolah SPSS 25 (2024)

Dari data yang ditampilkan pada tabel 4.9, nilai R^2 pada tabel adalah 0,967. Hal ini menandakan bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel EUCS adalah sebesar 0,967 dan sisanya sebesar 0,033 dijelaskan oleh faktor lain.

4.2.7 Uji F

Tabel 4.11
Hasil Penelitian Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
<hr/>					

1	Regression	20.779	5	4.156	589.920	.000 ^b
	Residual	.662	94	.007		
	Total	21.441	99			

a. Dependent Variable: TKP

b. Predictors: (Constant), TT, TF, TA, TC, TE

Sumber : data primer diolah pada SPSS 25 (2024)

Maka, hasil untuk mencari F tabel penelitian penulis adalah sebagai berikut:

$$Df1 = k - 1 = 5 - 1 = 4$$

$$Df2 = n - k = 100 - 5 = 95$$

Maka F tabelnya adalah 2.47

Jika dibandingkan dengan F hitung dan signifikansi yang terdapat pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau menyeluruh seluruh variabel X terhadap variabel Y pada penelitian kali ini atau H0 ditolak.

4.2.8 Uji T

Tabel 4.12
Hasil Penelitian Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.169	.119		26.541	.000
	TC	.147	.008	.404	17.769	.000

TA	.074	.007	.254	11.385	.000
TF	-.008	.008	-.022	-1.034	.304
TE	.129	.008	.373	15.545	.000
TT	.081	.009	.235	9.052	.000

a. Dependent Variable: TKP

Sumber : data primer diolah pada SPSS 25 (2024)

$$T \text{ tabel} = t(a/2 ; n-k),$$

$$= (0.05/2 ; 100 - 5) = (0.025 ; 95)$$

Maka t tabelnya adalah 1.98525

TC = 17,769 > 1.98525, H1 diterima. Oleh karena itu *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

TA = 11,385 > 1.98525, H2 diterima. Oleh karena itu *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

TF = -1,034 < 1.98525, H3 ditolak. Oleh karena itu *Format* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

TE = 15,545 > 1.98525, H4 diterima. Oleh karena itu *Easy of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

TT = 9,052 > 1.98525, H5 diterima. Oleh karena itu *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Jika dibandingkan dengan T hitung dan signifikansi yang terdapat pada tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial atau individu variabel X (TC,TA,TE, dan TT) terhadap variabel Y pada penelitian kali ini. Sedangkan hipotesis dan signifikansi pada variabel TF tidak ada pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

4.2.9 Evaluasi dan Perhitungan Variabel

Tabel 4.13
Hasil Evaluasi dan Perhitungan Variabel

<i>Variabel Content</i>				<i>Variabel Accuracy</i>			
	N	Sum	Mean		N	Sum	Mean
C1	100	470	4.70	A1	100	458	4.58
C2	100	461	4.61	A2	100	426	4.26
C3	100	454	4.54	A3	100	410	4.10
Rata-rata seluruh indikator			4.62	Rata-rata seluruh indikator			4.31
Keterangan	Sangat Puas			Keterangan	Sangat Puas		

Variabel Format				Variabel <i>Easy of Use</i>			
	N	Sum	Mean		N	Sum	Mean
F1	100	465	4.65	E1	100	471	4.71
F2	100	466	4.66	E2	100	450	4.50
F3	100	471	4.71	E3	100	448	4.48
Rata-rata seluruh indikator			4.67	Rata-rata seluruh indikator			4.56
Keterangan	Sangat Puas			Keterangan	Sangat Puas		
Variabel <i>Timeliness</i>							
	N	Sum	Mean		N	Sum	Mean
T1	100	457	4.57				
T2	100	448	4.48				
T3	100	442	4.42				

Rata-rata seluruh indikator	4.49
Keterangan	Sangat Puas

Sumber : data primer diolah pada SPSS 25 (2024)

4.3 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Gombong. Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Peneliti menggunakan sampel *random* yang mana sampel diketahui sejak awal penelitian dibuat. Tentu saja, target dalam penelitian penulis adalah orang yang menggunakan aplikasi Brimo dalam kehidupan sehari-harinya. Dalam pelaksanaannya penulis menggunakan kuesioner dan wawancara terstruktur kepada pengguna aplikasi. Dengan kedua teknik pengumpulan data tersebut diharapkan penelitian ini dapat menggambarkan secara menyeluruh terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi. Pelaksanaan penyebaran kuesioner penelitian yang dilakukan penulis memerlukan durasi 1 bulan. Penulis ingin jumlah yang telah ditetapkan yaitu 100 responden dapat tercapai dengan baik. Dalam pelaksanaannya, tentu saja penulis berhasil mengumpulkan 100 responden dalam durasi tersebut. Selain itu, penulis telah melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi BRImo yang berada di BRI Kantor Cabang Gombong dan melakukan wawancara pada salah satu *customer service* untuk mendapatkan keterangan yang lebih jelas terkait dengan

suasana atau bagaimana cara yang dilakukan oleh Bank BRI dalam mengajak masyarakat untuk bergabung sebagai pengguna aplikasi BRImo dan untuk mendapatkan kejelasan yang lebih nyata terkait dengan aplikasi dan kepuasan pengguna itu sendiri.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Interpretasi dan Penjelasan Temuan

- Statistika Deskriptif dan Inferensial

Peneliti melakukan penelitian melalui penyebaran kuesioner. Pada hasil kuesioner didapatkan data terkait dengan data statistika deskriptif dan inferensial. Statistika deskriptif dan inferensial dapat diketahui sebagai penggambaran dan pengujian yang dilakukan melalui hitung statistika terhadap fenomena alam maupun sosial. Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian penelitian yang mengacu pada fenomena sosial. Penggambaran dan pengujian dalam ilmu statistika ini menggunakan beberapa pengukuran dalam mengetahui hasil penelitiannya. Beberapa pengukuran tersebut adalah menghitung *mean* (rata-rata), nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan pengukuran lainnya dalam mengukur sampel penelitiannya.

Tujuan dari penelitian statistika deskriptif dan inferensial adalah untuk melakukan *screening* data terhadap populasi maupun sampel pada penelitian. Dengan melakukan hal tersebut, maka peneliti dapat menyadari bagaimana hasil dari data

yang telah didapatkan. Penelitian dilakukan terhadap pengguna aplikasi BRImo Kantor Cabang Gombong. Sampel yang diketahui atau yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian adalah berjumlah 100 pengguna aplikasi BRImo. Dalam penelitiannya, penulis menggunakan skala likert dengan 5 kategori nilai atau rentang 1-5. Hasil ini dapat ditemukan pada tabel 4.1, berdasarkan hasil yang telah diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- Nilai minimum yang diketahui dari hasil penelitian adalah 11 pada variabel TC (*Total Content*), skor minimum 8 pada total *accuracy*, skor minimum 10 pada total format, 11 pada total *easy of use*, skor 10 pada total *timeliness*, dan total 8 pada skor minimum kepuasan pengguna.
- Nilai maksimum yang diketahui dari hasil penelitian total *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* adalah sebesar 15 serta skor 10 pada variabel kepuasan pengguna.
- Mean (rata-rata). Hasil yang didapatkan peneliti dari 100 responden adalah 13,85 untuk variabel *content* ; skor 12,94 pada variabel *accuracy*; skor 14,02 pada variabel format ; skor 13,69 pada variabel *easy of use*; skor 13,47 pada variabel *timeliness*; dan 8,90 pada variabel kepuasan pengguna.
- Standar deviasi. Standar deviasi digunakan untuk mengukur penyebaran data. Diketahui dari data persebaran yang diperoleh adalah 1,282 untuk variabel *content* ; skor 1,588 untuk variabel *accuracy*; skor 1,214 untuk variabel format; skor 1,346 untuk variabel *easy of use*; 1,352 untuk variabel *timeliness*;

dan 0,465 untuk variabel kepuasan pengguna. Dengan hasil tersebut dapat dilakukan perbandingan antara rata-rata dengan standar deviasi dalam penelitian tersebut. Dilihat dari data diketahui bahwa seluruh variabel memiliki standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata. Dengan begitu, maka dapat disimpulkan bahwa variasi atau persebaran data dari jawaban responden tidak menyebar atau memiliki persebaran yang kurang bervariasi.

Selain itu, pengukuran statistika deskriptif juga dapat dilakukan pada jenis pertanyaan yang sederhana seperti dalam penelitian yang dilakukan penulis. Berikut merupakan hasil dari statistika deskriptif terkait dengan pengguna aplikasi BRImo secara personal. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.3 dan tabel 4.4.

- Usia responden. Dalam penelitian yang penulis lakukan terdapat 100 responden di mana dalam 100 responden diketahui bahwa usia terendah yang melakukan pengisian kuesioner terkait dengan BRImo adalah berusia 18 tahun. Selain itu, usia tertinggi yang pengguna aplikasi BRImo yang melakukan pengisian kuesioner penelitian ialah berusia 63 tahun. Rata-rata responden pada indikator usia responden adalah 31,86 sedangkan standar deviasinya adalah 9,700 . jika membandingkan antara rata-rata dan standar deviasi dari usia responden maka akan diketahui standar deviasinya lebih kecil dari rata-ratanya, sehingga dapat dikatakan bahwa penyebaran usia

pengguna aplikasi BRImo dalam penelitian ini adalah tidak menyebar atau kurangnya variasi.

- Data berikutnya adalah terkait dengan seberapa banyak pengguna aplikasi BRImo membuka aplikasi tersebut dalam waktu satu bulan. Di dalam data dijelaskan bahwa untuk 100 responden, nilai minimumnya adalah 1 dan maksimumnya adalah 210 maka, dapat dikatakan bahwa ada pengguna yang hanya membuka aplikasi BRImo 1 kali dalam satu bulan dan ada pengguna BRImo yang membuka aplikasi sebanyak 210 kali dalam satu bulan. Selain itu, dilihat dari rata-ratanya adalah 20,98 dan standar deviasinya 29,722 maka, dapat dilakukan perbandingan serta ditarik kesimpulan bahwa standar deviasinya lebih besar daripada rata-rata. Oleh karena itu, data dari indikator ini memiliki variasi atau persebaran data yang menyebar.
- Lama penggunaan aplikasi BRImo. Di dalam data terdapat atau tergambar dengan baik bahwa pengguna aplikasi BRImo menggunakan aplikasi BRImo minimum 1 menit dalam sekali pembukaan dan nilai maksimumnya adalah 10 menit. Selain itu, dilihat dari rata-rata dan standar deviasi, terlihat jelas bahwa rata-rata data ini adalah 4,34 dan standar deviasinya 2,735. Berdasarkan hasil tersebut, jika dilakukan perbandingan antara rata-rata dan standar deviasi maka, ditemukan hasil bahwa kurangnya variasi dalam data. Hal ini dapat dilihat dari nilai dari rata-rata yang lebih besar dari pada standar deviasinya.

- Jenis kelamin responden. Dari data dapat tergambar bahwa jenis kelamin pengguna aplikasi BRImo terdiri dari 43% adalah laki-laki dan 57% adalah perempuan.

Interpretasi selanjutnya adalah terkait dengan uji validasi. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu data dalam indikator dari suatu variabel tersebut. Berdasarkan pada tabel 4.5, diketahui bahwa indikator atau pertanyaan C1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,830 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu C1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan C1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator C2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan C2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,836 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu C2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan C3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator C3. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan C3 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,848 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu C1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan C3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator A1. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan A1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,647 yang mana lebih besar dari r tabel

0,1966. Selain itu A1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan A1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator A2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan A2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,889 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu A2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan A2 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator A3. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan A1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,840 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu A3 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan A3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator F1. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan F1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,844 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu F1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan F1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator F2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan F2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,882 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu F2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan F2 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator F3. diketahui bahwa

indikator atau pertanyaan F3 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,777 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu F3 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan F3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator E1. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan E1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,823 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu E1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan E1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator E2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan E2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,877 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu E2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan E2 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator E3. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan E3 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,859 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu E3 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan E3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator T1. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan T1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,754 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu T1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau

jawaban responden dalam pertanyaan T1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator T2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan T2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,794 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu T2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan T2 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator T3. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan T3 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,857 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu T3 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan T3 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator KP1. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan KP1 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,934 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu KP1 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan KP1 memiliki keterangan valid. Beralih ke indikator KP2. diketahui bahwa indikator atau pertanyaan KP2 dikatakan valid karena memiliki r hitung 0,916 yang mana lebih besar dari r tabel 0,1966. Selain itu KP2 juga memiliki signifikansi 0,000 yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 (nilai signifikan yang telah ditetapkan penulis), oleh karena itu, data atau jawaban responden dalam pertanyaan KP2 memiliki keterangan valid.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan didapatkan bahwa seluruh variabel X dan Y memiliki keterangan yang valid. maksudnya, seluruh data yang didapat dari jawaban responden atau pengguna aplikasi BRImo adalah valid.

Interpretasi selanjutnya adalah terkait dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas memiliki pengertian untuk dapat mengetahui data yang didapat atas jawaban responden adalah data yang akurat dan konsisten atau sebaliknya. Selain itu, uji ini digunakan untuk mengukur data yang didapat bisa dipercaya atau tidak. Berdasarkan pada tabel 4.6, diketahui bahwa reliabilitas X (variabel x) yang merupakan data EUCS (*content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*) memiliki *Cronbach Alpha* 0,879. Hasil tersebut didapatkan dari 15 indikator pertanyaan atau 5 variabel X yang telah dijawab oleh responden selaku pengguna Aplikasi BRImo. Selain itu, hasil atau nilai tersebut lebih besar dari 0,6 yang mana acuan yang digunakan dalam uji reliabilitas penelitian ini adalah 0,6 yang berarti data dapat dipercaya atau diandalkan. Beralih ke reliabilitas Y (kepuasan pengguna). Variabel Y ini memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,828. Hasil ini merupakan hasil dari 2 indikator pertanyaan variabel kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Dengan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang didapatkan oleh penulis melalui penelitian ini adalah memiliki keterangan dapat diandalkan atau terpercaya. Hal ini karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari persyaratan yang disyaratkan dalam penelitian uji reliabilitas (0,6).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan terkait dengan reliabilitas variabel X dan Y maka dapat dikatakan bahwa kedua variabel memiliki *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,6 sehingga kedua variabel dapat dipercaya atau reliabel.

Interpretasi selanjutnya adalah uji asumsi klasik. Uji ini dilakukan untuk mengecek suatu data yang telah didapatkan oleh penulis dalam penelitian. Uji asumsi klasik dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Uji Normalitas. Berdasarkan gambar 4.3 terkait grafik normal Plot dapat diketahui bahwa titik sebaran berada di dekat diagonal garis. Hal ini menandakan bahwa analisis menggunakan normal plot membuktikan bahwa data yang diuji merupakan data yang normal atau berdistribusi normal. Selain itu, berdasarkan pada tabel 4.7, nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* memiliki nilai 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi secara normal karena memiliki signifikansi ($<0,05$). Oleh karena itu, dalam penelitian penulis menggunakan metode atau uji *monte carlo* yang memiliki nilai signifikansi 0,213 . hal ini menunjukkan bahwa nilai atau data yang dimiliki oleh penulis berdistribusi secara normal. Dari dua uji yang dilakukan dalam mengetahui normalitas data *monte carlo* dan grafik plot memiliki kesamaan hasil yaitu data berdistribusi secara normal.
- Uji Multikolinearitas. Berdasarkan pada tabel 4.8 membuktikan bahwa semua variabel independen (TC (VIF = 1,575),TA (VIF = 1,514),TF (VIF = 1,396),TE (VIF = 1,757), dan TT (VIF = 2,043)) memiliki nilai VIF (<10) dan

nilai tolerance (TC (0,635), TA (0,661), TF (0,716), TE (0,569), TT (0,490)) ($>0,1$). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian penulis tidak ada atau tidak terdapat multikolinearitas. Dengan ini, maka model regresi tidak mempunyai korelasi antar variabel independen.

- Uji Heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar 4.4 dapat dilihat bahwa titik yang terdapat pada grafik cenderung tidak membentuk pola tertentu dan menyebar diatas dan bawah sumbu Y. oleh karena itu, dapat diambil keputusan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas pada data penelitian penulis.

Interpretasi selanjutnya adalah terkait dengan regresi linear berganda. Berdasarkan pada tabel 4.9 maka ditemukan beberapa hasil atau keputusan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 3,169 yang memiliki arti positif. Hal tersebut menandakan bahwa adanya pengaruh searah antara variabel independen dan dependen. Jika variabel independen memiliki nilai 0 persen (tidak ada perubahan) maka nilai kepuasan pengguna aplikasi sebesar 3,169.
- Nilai koefisien regresi pada X1 (*Content*) yaitu 0,147 (bernilai positif). Jika variabel *content* naik 1% maka yang akan terjadi adalah kenaikan bagi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,147 dengan asumsi variabel independen lain tidak berubah (konstan).

- Nilai koefisien regresi pada X2 (*Accuracy*) yaitu 0,74 (bernilai positif). Jika variabel *accuracy* naik 1% maka yang akan terjadi adalah kenaikan bagi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,74 dengan asumsi variabel independen lain tidak berubah (konstan).
- Nilai koefisien regresi pada X3 (*Format*) yaitu -0,008 (bernilai negatif). Jika variabel *format* naik 1% maka yang akan terjadi adalah penurunan bagi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,008 dengan asumsi variabel independen lain tidak berubah (konstan).
- Nilai koefisien regresi pada X4 (*Easy of use*) yaitu 0,129 (bernilai positif). Jika variabel *easy of use* naik 1% maka yang akan terjadi adalah kenaikan bagi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,129 dengan asumsi variabel independen lain tidak berubah (konstan).
- Nilai koefisien regresi pada X4 (*Timeliness*) yaitu 0,081 (bernilai positif). Jika variabel *Timeliness* naik 1% maka yang akan terjadi adalah kenaikan bagi variabel kepuasan pengguna sebesar 0,081 dengan asumsi variabel independen lain tidak berubah (konstan).

Interpretasi selanjutnya adalah terkait dengan koefisien determinasi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran apakah dependen dapat dijelaskan oleh independen. Dari data yang ditampilkan pada tabel 4.10, nilai R^2 pada tabel adalah 0,967. Hal ini menandakan bahwa variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh

variabel EUCS adalah sebesar 0,967 dan sisanya sebesar 0,033 dijelaskan oleh faktor lain.

Interpretasi selanjutnya adalah terkait tentang Uji F. Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara menyeluruh. berdasarkan data pada tabel 4.11, diketahui bahwa data F memiliki nilai 588,920 dan signifikansi 0,000 serta melalui perhitungan untuk mencari F tabel didapatkan F tabelnya 2,47. Jika dilakukan perbandingan antara F tabel dan F hitung maka didapatkan kesimpulan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel sehingga terdapat pengaruh secara simultan atau menyeluruh seluruh variabel X (EUCS) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) pada penelitian kali ini. Selain itu, perbandingan dilakukan pada signifikansi. Jika dibandingkan dengan persyaratan penelitian uji F yaitu 0,05 maka nilai signifikansi peneliti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau menyeluruh seluruh variabel X terhadap variabel Y.

Interpretasi selanjutnya adalah terkait tentang Uji T. Uji ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X (*independent*) terhadap variabel Y (*dependent*) secara parsial atau individu. berdasarkan data pada tabel 4.12, diketahui bahwa nilai T tabelnya adalah 1,98525 dan menggunakan persyaratan uji T yaitu signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil data penelitian yang telah diolah menggunakan SPSS 25 maka didapat hipotesis sebagai berikut :

- Variabel *Content* (TC) memiliki nilai T hitung sebesar 17,769. Dari hasil ini maka terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *content* dengan variabel Y (kepuasan pengguna) karena T hitung lebih besar dari T tabel. Selain itu, hal ini dapat dilihat melalui data besaran signifikansi *content*. Berdasarkan data diperoleh 0,000 yang memiliki arti bahwa signifikansi *content* lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat dimaknai bahwa terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *content* dengan variabel Y (kepuasan pengguna).
- Variabel *Accuracy* (TA) memiliki nilai T hitung sebesar 11,385. Dari hasil ini maka terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *accuracy* dengan variabel Y (kepuasan pengguna) karena T hitung lebih besar dari T tabel. Selain itu, hal ini dapat dilihat melalui data besaran signifikansi *accuracy*. Berdasarkan data diperoleh 0,000 yang memiliki arti bahwa signifikansi *accuracy* lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat dimaknai bahwa terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *accuracy* dengan variabel Y (kepuasan pengguna).
- Variabel *Format* (TF) memiliki nilai T hitung sebesar -1,034. Dari hasil ini maka tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *format* dengan variabel Y (kepuasan pengguna) karena T hitung lebih kecil dari T tabel. Selain itu, hal ini dapat dilihat melalui data besaran signifikansi *format*. Berdasarkan data diperoleh 0,304 yang memiliki arti bahwa

signifikansi format lebih besar dari pada 0,05 sehingga dapat dimaknai bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel format dengan variabel Y (kepuasan pengguna).

- Variabel *Easy of use* (TE) memiliki nilai T hitung sebesar 15,545. Dari hasil ini maka terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *easy of use* dengan variabel Y (kepuasan pengguna) karena T hitung lebih besar dari T tabel. Selain itu, hal ini dapat dilihat melalui data besaran signifikansi *easy of use*. Berdasarkan data diperoleh 0,000 yang memiliki arti bahwa signifikansi *easy of use* lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat dimaknai bahwa terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *easy of use* dengan variabel Y (kepuasan pengguna).
- Variabel *Timeliness* (TT) memiliki nilai T hitung sebesar 9,052. Dari hasil ini maka terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *timeliness* dengan variabel Y (kepuasan pengguna) karena T hitung lebih besar dari T tabel. Selain itu, hal ini dapat dilihat melalui data besaran signifikansi *timeliness*. Berdasarkan data diperoleh 0,000 yang memiliki arti bahwa signifikansi *timeliness* lebih kecil dari pada 0,05 sehingga dapat dimaknai bahwa terdapat pengaruh secara parsial atau individu antara variabel *timeliness* dengan variabel Y (kepuasan pengguna).

Interpretasi selanjutnya adalah terkait dengan evaluasi kepuasan pengguna.

Hal ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo

terhadap aplikasi tersebut. Dalam mengukur kepuasan maka dapat digunakan variabel X sebagai gambaran data. Berdasarkan tabel 4.13 dan interval yang digunakan pada tabel 3.3, maka diketahui sebagai bahwa variabel *content* yang memiliki rata-rata keseluruhan indikator pertanyaan sebesar 4,62. Dengan hasil tersebut jika dihubungkan dengan interval pengkategorian maka akan didapatkan hasil bahwa variabel *content* memiliki keterangan sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BRImo sangat puas dengan *content* yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Beralih ke variabel *accuracy* yang memiliki rata-rata keseluruhan indikator pertanyaan sebesar 4,31. Dengan hasil tersebut jika dihubungkan dengan interval pengkategorian maka akan didapatkan hasil bahwa variabel *accuracy* memiliki keterangan sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BRImo sangat puas dengan *accuracy* yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Beralih ke variabel format yang memiliki rata-rata keseluruhan indikator pertanyaan sebesar 4,67. Dengan hasil tersebut jika dihubungkan dengan interval pengkategorian maka akan didapatkan hasil bahwa variabel format memiliki keterangan sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BRImo sangat puas dengan format yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Beralih ke variabel *easy of use* yang memiliki rata-rata keseluruhan indikator pertanyaan sebesar 4,56. Dengan hasil tersebut jika dihubungkan dengan interval pengkategorian maka akan didapatkan hasil bahwa variabel *easy of use* memiliki keterangan sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BRImo sangat puas dengan *easy of use* (kemudahan) yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Beralih ke variabel *timeliness* yang memiliki rata-

rata keseluruhan indikator pertanyaan sebesar 4,49. Dengan hasil tersebut jika dihubungkan dengan interval pengkategorian maka akan didapatkan hasil bahwa variabel *timeliness* memiliki keterangan sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi BRImo sangat puas dengan *timeliness* (ketepatan waktu) yang diberikan oleh aplikasi tersebut.

Interpretasi wawancara terstruktur. Hal ini dilakukan untuk melengkapi data kuesioner. Penulis menginginkan bahwa hasil wawancara dapat secara langsung mengungkapkan fakta yang pengguna BRImo tidak dapat dikatakan di dalam kuesioner. Wawancara dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Gombong pada pihak perusahaan dan pengguna aplikasi BRImo. Wawancara pertama dilakukan pada pihak perusahaan BRI Kantor Cabang Gombong, mengungkapkan bahwa pihak bank selalu melakukan sosialisasi di sekolah bahkan universitas terkait dengan pembuatan rekening dan pembuatan akun aplikasi BRImo dan mengungkapkan bahwa terdapat fitur di aplikasi BRImo yang jarang digunakan oleh pengguna BRImo seperti, gadai kendaraan dan pembayaran pajak karena pengguna aplikasi belum mengenal lebih jauh terkait dengan fitur tersebut. Selain itu, pihak perusahaan juga menjelaskan bahwa terdapat pengguna aplikasi yang mengajukan komplain ke pihak BRI berhubungan dengan gagal transaksi atau gagal transfer dan akun terblokir (terhenti). pihak perusahaan berpendapat bahwa kemungkinan hal tersebut terjadi karena jaringan yang bermasalah pada *smartphone* pengguna dan pengguna belum

melakukan *update* aplikasi serta pengguna lupa *log out* setelah menggunakan aplikasi BRImo.

Selain pihak perusahaan, penulis juga melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi BRImo. Pengguna mengatakan bahwa mereka tidak memahami semua fitur yang ada di BRImo dan hanya memahami fitur yang favorit saja. pengguna juga menjelaskan pendapatnya terkait dengan aplikasi BRImo. Menurut pengguna, aplikasi BRImo sudah lengkap namun sebagai pengguna mereka menginginkan adanya sosialisasi lebih kepada masyarakat terkait fitur BRImo nya. Pengguna juga mengungkapkan sarannya untuk aplikasi BRImo kedepannya yaitu menginginkan adanya fitur tiket pesawat, *voucher* Netflix, dan tiket nonton bioskop. Pengguna juga mengatakan bahwa aplikasi BRImo yang digunakan sering terjadi *error* pada saat transaksi dilakukan, terdapat keterlambatan keterangan terkait dengan transaksi di aplikasinya, sering terjadi *server* sibuk, dan terblokir (tidak bisa digunakan) secara tiba-tiba. Berdasarkan hasil wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa partisipan yang berpartisipasi dalam wawancara ini menginginkan adanya sosialisasi terkait dengan aplikasi dan fitur yang ada di BRImo dan menginginkan adanya tambahan fitur serta adanya peningkatan keamanan aplikasi dan perbaikan aplikasi.

4.4.2 Mengkaji Jawaban Dengan Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis buat. Maka dapat dilakukan kajian sebagai berikut :

- Kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Berdasarkan hasil kuesioner ditemukan data bahwa variabel X yaitu *content, accuracy, format, easy of use*, dan *timeliness* menggambarkan keterangan bahwa pengguna aplikasi BRImo merasa sangat puas dengan aplikasi yang ditawarkan oleh BRI. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo berada pada level tertinggi dalam interval pengkategorian yang tersaji dalam tabel 3.2 dan kepuasan pengguna ada pada tabel 4.13 .Selain itu, berdasarkan pada wawancara terstruktur yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 2 partisipan yang melakukan wawancara terbukti bahwa sebenarnya partisipan cukup puas dengan aplikasi yang digunakan karena aplikasi termasuk atau tergolong lengkap dan memberikan kemudahan pada saat melakukan pembayaran tagihan maupun bertransaksi.
- Hal yang perlu diperbaiki pada layanan aplikasi BRImo dan perusahaan adalah dengan menambah fitur-fitur baru yang berguna bagi pengguna aplikasi. Selain itu, berdasarkan pada wawancara yang dilakukan diketahui bahwa pengguna menginginkan tambahan fitur terkait dengan pembelian tiket pesawat, hotel, dan tiket bioskop sedangkan untuk hal yang perlu diperbaiki dalam aplikasi adalah pengguna menginginkan peningkatan keamanan dan ketepatan waktu dalam hal keterangan saat melakukan transaksi serta perbaikan jaringan karena beberapa pengguna mengalami *error* atau adanya

akun terblokir saat membuka aplikasi . Untuk hal yang perlu diperbaiki perusahaan adalah dengan memperbanyak sosialisasi ke masyarakat terkait dengan fitur-fitur yang ada di BRImo sehingga masyarakat mengetahui dan tahu bagaimana untuk dapat memanfaatkan fitur pada aplikasi tersebut. Dengan beberapa hal yang dilakukan demi perbaikan maka akan menghasilkan kesempurnaan perangkat atau sistem aplikasi dan layanan perusahaan. Hal tersebut akan memberikan banyak manfaat, tidak hanya bagi pengguna aplikasi tetapi juga bermanfaat bagi peningkatan nilai dalam perusahaan.

4.4.3 Membandingkan Hasil Temuan Dengan Peneliti Terdahulu

Berikut adalah perbandingan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penulis penulis.

- Pada peneliti terdahulu yaitu Fatimah Az Zahra dan Reza Ade Putra telah melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama dengan penulis. Metode yang digunakan dalam penelitiannya adalah metode EUCS. Hasil yang didapatkan oleh penelitian ini adalah terkait dengan puas atau tidaknya pengguna aplikasi BRImo. Beberapa hal yang dapat dibandingkan adalah terkait dengan hasil temuan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu. Persamaan yang terdapat antara penulis dengan penelitian sebelumnya adalah data yang didapat melalui uji validasi menyatakan bahwa penelitian penulis maupun penelitian terdahulu menyatakan valid terhadap

seluruh variabelnya. Namun, yang membedakan adalah penulis mengungkapkan seluruh variabelnya yaitu variabel X dan Y dalam data validitas sedangkan penelitian terdahulu hanya menyatakan data terkait variabel X (EUCS). Persamaan selanjutnya adalah pada uji reliabilitas. Penelitian terdahulu maupun penelitian yang dilakukan penulis menyatakan bahwa *cronbach alpha* dalam penelitian penulis dan peneliti terdahulu adalah reliabel. Hal ini ditunjukkan pada penelitian penulis yang memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,879 pada variabel X dan 0,828 pada variabel Y sedangkan *cronbach alpha* yang dimiliki peneliti sebelumnya adalah 0,755. Hasil tersebut memiliki arti bahwa kedua penelitian memiliki keterangan reliabel karena keduanya memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Namun, terdapat perbedaan dalam uji reliabilitas yaitu pada variabel yang diuji. Pada peneliti terdahulu memaparkan data terkait dengan variabel X sedangkan yang penulis lakukan adalah melakukan uji pada variabel X maupun Y. kemudian, persamaan kembali terjadi pada hasil peneliti terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada hasil kesimpulan beberapa variabel. Peneliti terdahulu mengungkapkan data evaluasi kepuasan pengguna aplikasi dengan variabel X atau EUCS yaitu adanya keterangan “sangat puas” pada data variabel *content, format, easy of use*, dan *timeliness* serta terdapat 1 variabel yang menyatakan keterangan “puas” yaitu variabel *accuracy* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis memperoleh data bahwa kelima variabel EUCS memiliki keterangan “sangat puas”. Selain terdapat kesamaan, penelitian

terdahulu dan penelitian yang dilakukan penulis terhadap pengguna aplikasi BRImo juga memiliki beberapa perbedaan lain seperti, penelitian penulis memberikan data uji T dan uji F untuk menerangkan pengaruh pengguna terhadap kepuasan dan data terkait dengan wawancara terstruktur sedangkan penelitian terdahulu tidak menerangkan hal tersebut dan memberikan.

- Penelitian terdahulu selanjutnya adalah Nurul Adha Oktariani Saputri dan Alvin. Pada penelitian terdahulu, data yang diungkapkan adalah data terkait kepuasan pengguna dalam portal studi sistem informasi sedangkan data penulis adalah terkait kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah sama yaitu menggunakan metode EUCS. Penelitian penulis dan peneliti terdahulu mengungkapkan data terkait uji validitas yang menyatakan keduanya valid pada variabel X tetapi penelitian terdahulu tidak mengungkapkan data validitas variabel Y. selain itu, dalam uji reliabilitas terdapat hasil yang sama yaitu adanya data yang reliabel pada variabel X karena keduanya memiliki nilai yang lebih besar dari 0,6 sebagai syarat dalam *cronbach alpha*. Beralih pada data uji T, penelitian terdahulu menjelaskan bahwa data yang mengungkapkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y adalah variabel format, *easy of use*, dan *timeliness* saja sedangkan hasil penelitian penulis dari uji T mengungkapkan bahwa variabel X yang berpengaruh terhadap variabel Y adalah variabel *content, accuracy, easy of use*, dan *timeliness*. Pada uji F peneliti terdahulu

memiliki hasil 26,231 yang menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menghasilkan data 589,920 yang juga menyatakan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Selain adanya beberapa persamaan antara penulis dan penelitian terdahulu, ada juga perbedaannya yaitu penelitian penulis mengungkapkan hasil evaluasi kepuasan pengguna dan hasil wawancara terstruktur sedangkan penelitian terdahulu tidak mengungkapkan evaluasi terkait dengan tingkat kepuasan pengguna dan wawancara terstruktur.

4.4.4 Kualifikasi dan Eksplorasi Signifikansi Temuan Secara Teoritis

Kualifikasi dan eksplorasi signifikansi dapat diartikan sebagai penilaian terhadap penelitian penulis dari hasil uji T dan uji F. Signifikansi di sini digunakan untuk melihat apakah adanya hubungan atau pengaruh antara variabel X (EUCS) dengan variabel Y (kepuasan pengguna aplikasi). Berdasarkan pada uji T, signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 pada variabel X (*content*, *accuracy*, *easy of use*, dan *timeliness*) sedangkan variabel format menghasilkan signifikansi 0,304. Maksud dari signifikansi tersebut jika dihubungkan dengan teori masing- masing variabel adalah sebagai berikut :

- Variabel *content*, variabel ini menjelaskan terkait dengan isi atau kelengkapan pada aplikasi BRImo. Dari data uji T menghasilkan data yang menyatakan bahwa variabel *content* memiliki pengaruh atau hubungan secara parsial atau individu terhadap variabel Y atau kepuasan pengguna aplikasi. Dari hasil ini

maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan akan isi yang diberikan oleh aplikasi BRImo sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Bank BRI Kantor Cabang Gombong.

- Variabel *accuracy*. Berdasarkan data yang dilakukan pada uji T, menyatakan bahwa variabel *accuracy* memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa keakuratan informasi dan keakuratan data dalam bertransaksi misalnya, keakuratan pada uang yang dikirim pada orang lain dapat terlaksana dengan baik, mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
- Variabel *format*. Berdasarkan data yang dilakukan pada uji T, menyatakan bahwa nilainya lebih besar dari signifikansi sehingga menandakan bahwa variabel *format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo. Maksudnya, tampilan dan warna yang terpampang di aplikasi BRImo tidak mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.
- Variabel *easy of use*. Berdasarkan data yang dilakukan dengan uji T, menyatakan bahwa nilainya lebih kecil dari nilai signifikansi yang menandakan bahwa adanya pengaruh variabel *easy of use* terhadap kepuasan pengguna. Maksudnya, kemudahan dalam menggunakan aplikasi BRImo berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.
- Variabel *timeliness*. Berdasarkan data yang dilakukan dengan uji T, menyatakan bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan nilai

signifikansi yang ditetapkan oleh uji T sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Maksudnya, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan transaksi serta kecepatan perbaruan informasi yang dilakukan oleh aplikasi BRImo berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

Selain dengan menggunakan uji T, peneliti juga menggunakan uji F untuk mengetahui ada atau tidaknya kepuasan atau hubungan antara variabel X dan variabel Y secara menyeluruh atau simultan. Berdasarkan data yang dilakukan menggunakan uji F, didapatkan data bahwa nilai signifikansi data 0,000 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih rendah jika dibandingkan dengan syarat signifikansi uji F yaitu 0,05. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara menyeluruh variabel X (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan dilakukannya penelitian pada pengguna aplikasi BRImo BRI Kantor Cabang Gombang, penulis mengetahui adanya tingkat kepuasan “sangat puas” yang dirasakan 100 responden pengguna aplikasi. Hal ini dapat diketahui melalui hasil pengkategorian antara interval dan rata-rata masing-masing variabel X (EUCS). Dengan hasil ini maka dapat dikatakan bahwa pengukuran kepuasan pengguna aplikasi BRImo dapat terealisasi dengan baik dalam penelitian penulis. Selain itu, penggunaan metode EUCS dalam penelitian penulis sangat memiliki peran penting dalam mencari tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Dengan adanya metode EUCS, penulis merasa lebih mudah dalam melakukan identifikasi terhadap hasil kuesioner atau data yang penulis gunakan dalam mencari evaluasi hasil penelitian. Metode EUCS sangat menggambarkan kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Pada tahap selanjutnya yaitu mengetahui pengaruh kepuasan pengguna, dengan hasil yang telah dilakukan dan diolah oleh penulis menggunakan uji T dan uji F maka didapatkan gambaran bahwa pengaruh variabel X (*content, accuracy, easy of use, dan timeliness*) memiliki pengaruh secara individu atau parsial terhadap variabel Y (kepuasan pengguna aplikasi). Sedangkan untuk variabel format tidak berpengaruh kepada kepuasan pengguna aplikasi BRImo secara parsial atau individu dengan

menggunakan uji T sedangkan dengan menggunakan uji F, penulis mendapatkan kejelasan hasil bahwa secara keseluruhan variabel X (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Selain itu, untuk mengetahui hal yang harus diperbaiki dalam aplikasi BRImo dalam meningkatkan jumlah pengguna dan pandangan positif terhadap aplikasi maka penulis tidak hanya menggunakan kuesioner tetapi juga menggunakan wawancara terstruktur dalam memperdalam informasi.

Pada kenyataannya, pengguna aplikasi sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi BRImo tetapi terdapat beberapa hal yang perlu ditambah dan diperbaiki dalam aplikasi seperti, menambah fitur pembelian tiket pesawat, tiket bioskop, *voucher* Netflix, kurangnya pemahaman masyarakat terkait fitur BRImo, dan perbaikan pada sistem karena sering terjadi blokir akun dan *error* saat melakukan transaksi atau *login*. Dengan hasil tersebut maka dapat menjadi bahan untuk perusahaan agar dapat bertindak cepat memahami dan memenuhi keinginan pengguna sehingga akan terwujud loyalitas dan tingkat transaksi yang lebih besar lagi kedepannya.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Sebaiknya perusahaan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sekitar dengan lebih baik lagi dan bertahap.

- Lebih baik jika perusahaan segera mengambil tindakan untuk dapat memperbaiki sistem dan menambah fitur yang diinginkan pengguna.
- Diperlukan pemeliharaan sistem yang baik agar tidak terjadi *error* saat login maupun transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. (2023). *Mengenal Apa Itu Teknologi Digital dan Manfaatnya*. Gamelab. <https://www.gamelab.id/news/2245-mengenal-apa-itu-teknologi-digital-dan-manfaatnya-anak-smk-wajib-tahu>
- Banjarnahor, D. (2019). *Dalam 8 Bulan, BRImo Raih 2,2 Juta Pelanggan*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191017114902-37-107722/dalam-8-bulan-brimo-raih-22-juta-pelanggan>
- BRImo*. (n.d.). BRI. Retrieved March 29, 2024, from https://promo.bri.co.id/main/content/main/bri_mobile
- BRIMO*. (2022). BRI. <https://bri.co.id/brimo>
- Daiva. (2023). *Mobile Banking Adalah: Pengertian, Fitur, dan Contohnya*. Universalbpr. <https://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/>
- Fadlan, A., & Yudhi Dewantara, R. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*.
- Fdhlurrahman, I. (2024). *Jumlah Penduduk di 38 Provinsi Indonesia Desember 2023*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/15/jumlah-penduduk-di-38-provinsi-indonesia-desember-2023#:~:text=No.&text=Melansir data kependudukan Direktorat Jendral,juta jiwa pada Desember 2023.>
- Hadir dengan Tampilan Baru, BRImo Menarik*. (2024). Kompas.Com. <https://biz.kompas.com/read/2024/02/03/151612428/hadir-dengan-tampilan-baru-brimo-kini-lebih-lengkap-dan-menarik>
- Kurniawan, I. (2020). *End User Computing Satisfaction*. Binus University. <https://sis.binus.ac.id/2020/05/01/end-user-computing-satisfaction/>
- Kusuma Permata Sari, Y. (2018). *Perkembangan Teknologi Informasi “Tradisi Media Lisan, Cetak, Era First Age Media, Second Age Media, Era digital.”* Binus University. <https://binus.ac.id/malang/2018/07/perkembangan-teknologi-informasi-tradisi-media-lisan-cetak-era-first-age-media-second-age-media-era-digital/>
- Laras, A. (2023a). *Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA dan BNI Jumbo, Siapa Teratas ?* Bisnis.Com.

<https://finansial.bisnis.com/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas>

Laras, A. (2023b). *Jumlah Pengguna Mobile Banking Mandiri, BRI, BCA, dan BNI Jumbo, Siapa Teratas?* Bisnis.Com. <https://finansial.bisnis.com/read/20231123/90/1717069/jumlah-pengguna-mobile-banking-mandiri-bri-bca-dan-bni-jumbo-siapa-teratas#:~:text=BRImo BRI%2Fbri.co.,tahunan pada kuartal III%2F2023>.

Memahami Analisis Regresi Linear Berganda. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear-berganda/>

Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear. (2021). Binus University Business School. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/>

Memahami Nilai Maksimum dalam Penelitian Ilmiah. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-nilai-maksimum-angka-terbesar-dalam-penelitian-ilmiah/>

Memahami Nilai Minimum dalam Penelitian Ilmiah. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-nilai-minimum-angka-terkecil-dalam-dalam-penelitian-ilmiah/>

Memahami Nilai Standar Deviasi dalam Penelitian Ilmiah. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-nilai-standard-deviation-standar-deviasi-dalam-penelitian-ilmiah/>

Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-uji-simultan-dalam-regresi-linear/>

Memahami Uji T Dalam Regresi Linear. (2021). BINUS UNIVERSITY School of Accounting. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>

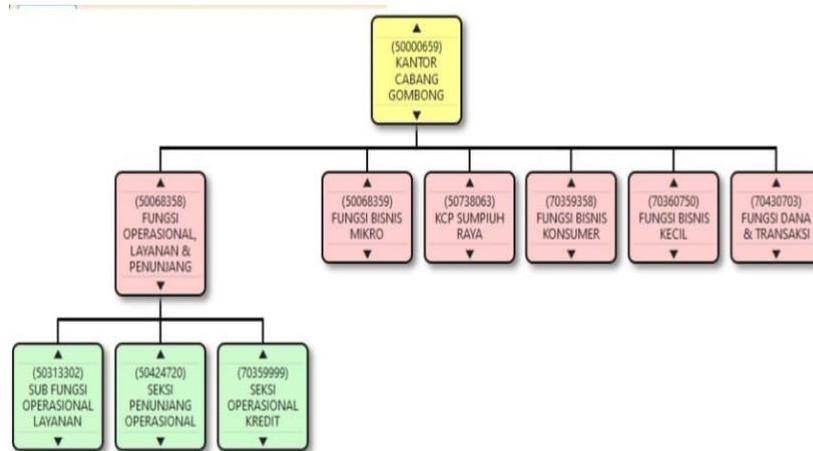
Mentari. (2022). *Pengertian Variabel dan Hipotesis Penelitian Sosial – Materi Sosiologi Kelas 10.* Zenius. <https://www.zenius.net/blog/pengertian-variabel-dan-hipotesis-penelitian>

- Mulyono. (2019). *Analisis Uji Asumsi Klasik*. Binus University Business School. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>
- Mustofa, I., & Nurfadillah, M. (2021). Analisis Pengaruh Price Earning Ratio dan Earning Per Share terhadap Return Saham pada Sub Sektor Property and Real Estate yang Terdaftar di BEI. *Borneo Student Research*, 2(2), 1460–1468. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1959>
- Mutia Annur, C. (2023). *Jumlah Pengguna Internet Global Tembus 5,16 Miliar Orang pada Januari 2023*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/03/jumlah-pengguna-internet-global-tembus-516-miliar-orang-pada-januari-2023>
- Robert. (2022). *BILLING AGGREGATOR*. Bappeda Surakarta. [https://bapenda.surakarta.go.id/billing-aggregator/#:~:text=Billing Aggregator adalah Sistem untuk,perbankan yang sudah bekerja sama.](https://bapenda.surakarta.go.id/billing-aggregator/#:~:text=Billing%20Aggregator%20adalah%20sistem%20untuk%20perbankan%20yang%20sudah%20bekerja%20sama.)
- Saputra, B. (2022). *Efektivitas Aplikasi Mobile Banking BRI KCP UJUNGBATU, RIAU*. November. [https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/handle/123456789/6428%0Ahttps://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6428/2022 Bobby Saputra 021117109.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/handle/123456789/6428%0Ahttps://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6428/2022%20Boby%20Saputra%2021117109.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saputri, N. A. O., & Alvin. (2020). Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 154–162. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v2i1.43>
- Suharyadi, & S.K., P. (2016). *Statistika Untuk Keuangan Ekonomi dan Keuangan Modern* (Rosidah & P. Puji Lestari (Eds.); 3rd ed.). Salemba Empat.
- Sulistiyawati, A. (2023). *Tak Hanya Mudah & Cepat, Super Apps BRImo Juga Hadirkan Keamanan Bertransaksi*. Solopos Bisnis. <https://bisnis.solopos.com/tak-hanya-mudah-cepat-super-apps-brimo-juga-hadirkan-keamanan-bertransaksi-1761760>
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT RINEKA CIPTA.
- Widarjono, A. (2018). *Analisis Regresi Dengan SPSS* (1st ed.). UPP STIM YKPN.
- Yayang Yakhamid, R. (2023). *Waspada Kejahatan Siber di Era Serba Daring*. LAN RI. <https://lan.go.id/?p=13415>

Zahra, F. A., & Putra, R. A. (2022). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRIMO Menggunakan Metode EUCS (STUDI KASUS NASABAH BRI UNIT KERTAPATI)*. 18–23.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Gombang



Keterangan Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Gombang

Keterangan	Jabatan	Nama
Kantor Cabang Gombang	Pimpinan Cabang	Anto Dilana
Sub Fungsi Operasional Layanan	Asisten Manajer Operasional & Layanan	Fitri Suharmiyatun
Seksi Operasional	Supervisor Operasional & Layanan	Eny Retnaningsih Achmad Rifai
	Petugas Transaksi	Bima Ari Wijaya
	Teller	Rindy Nuriyanti Novita Dwi Indriasari

		Dita Mustikasari Alya Giska Ramadhianis
	Customer Service	Anggria Nanda Kurmala Dika Wahyu Pratama Akhmad Sukron Fauzi Dhea Tharuna Putri
Seksi Penunjang Operasional	Supervisor	Opstib Kurnianto
	Petugas Penunjang Operasional	Nikmah Dwi Purwani Supriyatun
	Petugas Laporan, Arsip, IT Maint.	Julius Bani Chayadi Isnaeni Nurhayati
	Sekretaris	Moniq Aditya Dhira Y.
Seksi Operasional Kredit	Supervisor Operasional Kredit	Angelika Yosi Yuliadewi
	Petugas Operasional Kredit	Agustiyanti Triaji Heri S. Dinati Widya N. Thomas Bagus Y.
Fungsi Bisnis Kecil	Manajer Bisnis Kecil	Sarto
	RM SME Tipe A	Hari Gomgom Parsaorantua S. Rahmat Yulianto

		<p>Muhammad Zaenur R.</p> <p>Widi Suryo W.</p> <p>Epafroditus Gracia Luwidharto</p> <p>P.</p> <p>Willy Ardianto</p> <p>Teni Sulisty</p> <p>Andri Jatmiko</p>
	RM Credit Risk Restructuring & Recovery	Sunardi
Fungsi Bisnis Konsumer	RM Bisnis Konsumer- Briguna	Dian Resti Apriani
Fungsi Dana	RM Dana &Transaksi	<p>Beta Puspa Y.</p> <p>Rinaldi Reza W.</p> <p>Astrid Devanny Mutiara F.</p> <p>Amrin Hoeri</p>

Lampiran 2

Dokumentasi Foto Selama Penelitian



Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

Petunjuk : Isilah pertanyaan dan isian berikut dengan sebenar-benarnya keadaan.

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Berapa kali Anda membuka Aplikasi BRImo dalam satu bulan ?
:.....Kali
5. Dibutuhkan waktu berapa lama dalam menggunakan Aplikasi BRImo ?
:.....Menit

STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
R	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju

Petunjuk : Isilah pernyataan yang tertera dalam tabel berikut. Sesuaikan dengan keterangan di atas dan berilah tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang Anda pilih.

Variabel		keterangan				
Kode	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<i>Content</i>						
C1	Aplikasi BRImo adalah aplikasi yang sangat lengkap secara informasi menurut Anda					
C2	Banyak informasi yang bermanfaat bagi Anda yang tersedia dalam Aplikasi BRImo					
C3	Aplikasi BRImo memiliki keterbukaan dan kejelasan dalam segala informasi					
<i>Accuracy</i>						
A1	Aplikasi BRImo memiliki informasi yang akurat					
A2	Tidak pernah ada kesalahan informasi di dalam Aplikasi BRImo					
A3	Semua transaksi yang dilakukan dapat terkirim dengan baik tanpa adanya <i>error</i>					
<i>Format</i>						
F1	Tampilan fitur Aplikasi BRImo sangat menarik bagi Anda					
F2	Warna yang ditampilkan sangat menyatu dan terkombinasi dengan baik					
F3	Angka maupun huruf pada menu dan fitur yang tertera dalam Aplikasi BRImo sangat jelas terlihat					
<i>Ease of use</i>						
E1	Aplikasi BRImo memudahkan Anda dalam bertransaksi sehari-hari					
E2	Tidak ada kerumitan dalam menggunakan Aplikasi BRImo					
E3	Anda memahami semua menu dan fitur dalam Aplikasi BRImo					
<i>Timeliness</i>						
T1	Aplikasi BRImo selalu memperbaharui (<i>update</i>) sistemnya sesuai dengan informasi terbaru dan terkini					
T2	Anda merasa saat melakukan transaksi dengan Aplikasi BRImo sangat cepat					
T3	Tidak ada menu dan fitur yang susah dan lambat diakses dalam Aplikasi BRImo					
Kepuasan Pengguna						
KP1	Aplikasi BRImo membuat Anda selalu ingin menggunakannya					
KP2	Secara menyeluruh aplikasi BRImo tidak mengecewakan dan Anda ingin merekomendasikannya					

Lampiran 4

Pertanyaan Wawancara Dengan Pengguna Aplikasi BRImo

1. Apakah saya boleh tau nama dan usia Anda ?
2. Apakah Anda sering melakukan transaksi melalui aplikasi BRImo ?
3. Fitur apa yang Anda sukai dan fitur mana yang Anda tidak sukai dalam aplikasi BRImo ?
4. Apakah Anda memahami semua Fitur yang ada di aplikasi BRImo ?
5. Apakah Anda menggunakan aplikasi bank lain ?, jika iya, menurut Anda lebih unggul mana jika dibandingkan dengan aplikasi BRImo ?
6. Menurut Anda apa yang seharusnya ada dalam aplikasi BRImo namun belum ada hingga saat ini ?
7. Anda lebih memilih transaksi secara langsung dengan melalui *teller* atau bertransaksi dengan menggunakan aplikasi Brimo ?
8. Apa pendapat atau saran yang ingin Anda sampaikan untuk aplikasi BRImo kedepannya ?

Lampiran 5

Pertanyaan Wawancara Dengan Pihak Perusahaan

1. Apakah saya boleh tau nama dan usia Anda ?
2. Apakah pihak bank sering mengadakan sosialisasi di tempat umum untuk memperkenalkan aplikasi BRImo ?
3. Manakah fitur yang jarang dipakai secara umum oleh pengguna aplikasi BRImo ?

4. Fitur apa yang sering digunakan oleh pengguna aplikasi BRImo ?
5. Biasanya, pengguna aplikasi BRImo komplain terkait apa ?

Lampiran 6

Curriculum Vitae (CV) Penulis

ALI RASID PRASETYO
Buayan, Kab. Kebumen, Jawa Tengah, 54474
Email: aliprasetyo492@gmail.com

Tentang Saya

Saya Ali Rasid Prasetyo, saya berusia 23 tahun, Mahasiswa Sarjana Terapan Bisnis Digital Universitas Islam Indonesia. Aktivitas saya saat ini adalah mahasiswa aktif semester delapan (tingkat akhir) yang sedang menjalankan kuliah tugas akhir sebagai syarat kelulusan. Saya selalu melakukan pekerjaan dengan baik dan tepat serta memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi.

Pendidikan

SMA NEGERI 1 GOMBONG (2015 – 2018)

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA (2020 – Sekarang)

Program Studi Sarjana Terapan Bisnis Digital

- Bersertifikasi kompetensi tenaga pemasar bidang layanan (*service*) (2022)
- Mengikuti pelatihan bahasa inggris (2021)

Kemampuan dan Kompetensi

- *Cooperation (team work)*
- *Microsoft Word*
- *Microsoft Power Point*
- Bahasa Inggris (*Average*)
- Bahasa Indonesia (Aktif)

Pengalaman

Manajemen Operasional dan Sosial Media Instagram di Bank BRI Kantor Cabang
Gombong (2023 – 2024)

- Upload kegiatan dan informasi terbaru
- BRImen (BRI dokumen) operasional

Lampiran 7

Berita Acara Ujian Tugas Akhir



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Combonig Catur Degrak Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882389
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Genap 2023/2024, hari Rabu, 29 Mei 2024, Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian yang disusun oleh :

Nama : Ali Rasid Prasetyo
NIM : 20211109
Judul : Analisis dan Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna BRI Mobile Kantor Cabang Giombong
Dosen Pembimbing : Sukardi, S.E., M.Si.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka tersebut dinyatakan:

LULUS

Nilai : **A**

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji
Sukardi, S.E., M.Si.

Arief Darmawan, S.E., M.M.

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Ketua Prodi D4 Bisnis Digital



Arief Darmawan, S.E., M.M.