

SE22-04

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO MENGGUNAKAN METODE EUCS (STUDI KASUS NASABAH BRI UNIT KERTAPATI)

Fatimah Az Zahra¹, Reza Ade Putra²

1.Prodi Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Palembang, 30252, Indonesia.

1.Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Palembang, 30252, Indonesia.

E-mail : fatimhzhraa10@gmail.com¹, rezaadeputra_uin@radenfatah.ac.id²

Abstrak--Aplikasi BRImo merupakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai perangkat dalam mengerjakan bermacam kegiatan seperti e-transaksi antar bank, mengecek saldo, pembayaran secara digital, dan lain-lain. BRImo memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan kesepakatan atau bisnis dengan antar muka pengguna aplikasi dengan pilihan source of found melalui giro ataupun tabungan. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi aplikasi BRImo dari segi kepuasan pengguna dengan memanfaatkan metode end user computing satisfaction (EUCS). Kepuasan pengguna perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Dengan pengukuran tersebut maka pihak dari BRI dapat menggunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat atau nasabah mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Hasil dari penelitian ini di dapatkan bahwa nasabah merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi BRImo dari segi variabel Content (isi) dengan rata-rata penggunaan sebesar 4,39, variabel Format (tampilan) dengan rata-rata penggunaan sebesar 4,23, variabel ease of use (kemudahan) dengan penggunaan rata-rata 4,39, variabel timeliness (ketepatan waktu) dengan penggunaan rata-rata sebesar 4,39, dan satu variabel dimana pengguna merasa puas yaitu pada variabel accuraccy (keakuratan) dengan penggunaan rata-rata sebesar 4,05. Sehingga dengan adanya penelitian ini bagi pengelola aplikasi BRImo dapat meningkatkan kualitas layanan pada variabel yang berada dalam kategori puas seperti untuk memperbaiki sistem agar tidak sering terjadi error dan meningkatkan keamanan bagi pengguna.

Kata Kunci : Evaluasi, Kepuasan, BRImo, EUCS, Kertapati

I. PENDAHULUAN

Teknologi semakin hari semakin pesat kemajuannya. Selaras dengan hal tersebut teknologi juga bermanfaat guna menunjang kehidupan manusia seperti pendidikan, kesehatan, dan perbankan. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan perbankan yang memiliki kualitas pelayanan dan produk yang terbaik. Perusahaan perbankan saling berlomba untuk meraih nasabah atau konsumen sebanyak mungkin. Oleh karena itu, bank kini dituntut untuk berinovasi demi menghadirkan layanan digital berbasis mobile yang dibutuhkan oleh masyarakat. Perusahaan akan bertindak

bijaksana dengan mengukur kepuasan konsumen secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan konsumen adalah dengan kepuasan konsumen. Dengan adanya hal tersebut pihak BRI meluncurkan aplikasi BRImo.

Peluncuran awal aplikasi BRImo ini pada Januari 2019. Platform ini digunakan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam bertransaksi secara digital dengan menu tampilan yang berbeda [1]. Dari berbagai transaksi digital banking melalui mobile banking, BRI mengambil langkah untuk menyusuri lebih dalam yang dirasakan konsumennya bahwa kemudahan transaksi pelayanan tidak hanya dirasakan bagi konsumen yang sudah membuat rekening saja,

tetapi yang non-nasabah juga bisa merasakannya. Sebagai layanan transaksi, BRI perlu memperhatikan kualitas layanannya dengan baik, sehingga dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah atau pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti akan mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo dalam bentuk penelitian Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Kertapati). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada BRI Palembang Unit Kertapati terhadap kualitas layanan aplikasi BRImo dengan menggunakan EUCS. Kepuasan pengguna perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan oleh pihak BRI. Dengan pengukuran tersebut maka pihak dari BRI dapat menggunakannya sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan sehingga masyarakat atau nasabah mendapatkan kepuasan yang diinginkan dan menciptakan peningkatan kinerja pada kualitas layanan system informasi tersebut.

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 METODE EVALUASI

Pada penelitian ini, evaluasi memakai metode EUCS, adapun variable dari EUCS [2] adalah :

1. Dimensi Isi (*content*)

Isi dari suatu sistem seperti informasi yang diberikan, komponen dan fungsi yang biasanya diukur.

2. Dimensi keakuratan (*accuracy*)

Dimensi ini mengukur keakuratan sebuah data ketika sistem tersebut menginput data kemudian di ubah menjadi sebuah informasi.

3. Dimensi tampilan (*format*)

Pada dimensi format yang diukur yaitu tampilan dan antarmuka pada sistem serta kemudahan dari penggunaan sistem.

4. Dimensi kemudahan (*ease of use*)

Aspek yang diukur pada dimensi ini adalah kemudahan pada saat menggunakan sistem dan pengolahan saat mencari informasi yang diperlukan oleh pengguna.

5. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

Pada dimensi *timeliness* yang diukur adalah ketepatan waktu pada saat pengguna menggunakan sistem tersebut, dan pada saat proses menampilkan data.

2.2 Teknik Analisis Data

1. Menggunakan Skala Likert

Menurut sugiyono (2016) skala likert merupakan suatu skala yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat perilaku, opini, dan pandangan individu atau kelompok orang pada fenomena sosial yang ada [3]. Terdapat 5 kategori dalam penelitian ini adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu atau netral, setuju, dan sangat setuju. Sehingga di peroleh tingkat pengukuran yang paling tinggi bernilai lima dan yang terendah bernilai satu. Berikut ini perhitungan pada interval skala likert dengan menggunakan 5 kategori yang menggunakan rumus rentang skala (RS) [4].

$$RS = \frac{5-1}{4} \quad RS = \frac{4}{5} = RS = 0,8 \quad (1)$$

Dari hasil perhitungan diperoleh interval atau rentang skala sebesar 0,8 pada lima kategori yang terdapat pada Gambar 1.

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	$1 \leq x < 1,8$
2	Tidak Setuju (TS)	$1,8 \leq x < 2,6$
3	Ragu-ragu/Netral (N/S)	$2,6 \leq x < 3,4$
4	Setuju (S)	$3,4 \leq x < 4,2$
5	Sangat Setuju (SS)	$4,2 \leq x < 5$

Gambar 1. Interval pada skala likert penelitian

2. Menghitung Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian merupakan seluruh nasabah yang menggunakan aplikasi yang terdiri dari masyarakat Palembang di kecamatan kertapati. Adapun jumlah populasi dari statistik pengguna BRImo berjumlah 4320 orang. Untuk mendapatkan jumlah sampel peneliti menggunakan Rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad n = \frac{4320}{1+(4320 \times 0,1^2)} \quad n = \frac{4320}{1+43,2}$$

$$n = 97,73 \quad (2)$$

Sehingga pada penelitian ini menggunakan sebanyak 98 responden dari nasabah yang ada di kertapati.

3. Pengujian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Aplikasi SPSS versi 24 untuk menguji setiap variabel yang terdapat pada EUCS. Pengujian ini digunakan untuk memperoleh hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari lima variabel EUCS [5].

2.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Tahapan observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap Sistem Informasi pada Aplikasi BRImo secara langsung dan melakukan wawancara dengan Bapak Budiman Nur selaku Kepala Unit Bri Kertapati.

2. Studi Literatur

Pada studi literatur peneliti mendapatkan referensi dan permasalahan yang berkaitan dengan bidang yang akan diteliti. Peneliti juga mencari beberapa jurnal terdahulu untuk mendapatkan informasi serta teori yang berkaitan pada penelitian.

3. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan meminta responden untuk menjawab beberapa pertanyaan dari peneliti. Dari tanggapan responden tersebut akan dikumpulkan beberapa data untuk peneliti gunakan dalam penelitian ini. Adapun contoh kuesioner penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Bagian Pertama

Petunjuk Pengisian : Pilihlah jawaban dengan memberikan checklist (✓) pada salah satu alternatif/jawaban yang disediakan sesuai dengan pendapat Anda.

- Nama Lengkap : _____
- Jenis Kelamin
 Pria Wanita
- Usia
 17-25 Tahun 26-35 Tahun 36-45 Tahun
 46-55 Tahun 56-65 Tahun
- Pekerjaan
 Pelajar Mahasiswa Pegawai Pemerintah
 Pegawai Swasta Wirasaha Lainnya.....
- Seberapa Sering Anda menggunakan aplikasi BRImo ?
 Setiap Hari Seminggu Sekali Sebulan Sekali
- Berapa lama durasi Anda menggunakan aplikasi BRImo ?
 <10 Menit 10-15 Menit 16-20 Menit
 21-30 Menit Lebih dari 10 Menit

Variabel		Kinerja				
Content (Isi)						
No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
C1	Apakah aplikasi BRImo memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Anda ?					
C2	Apakah informasi pada aplikasi BRImo mudah dipahami ?					
C3	Apakah informasi yang ditampilkan pada aplikasi BRImo bermanfaat ?					
C4	Apakah aplikasi BRImo memberikan informasi yang lengkap ?					
Accuracy (Keakuratan)						
A1	Apakah pada saat membuka aplikasi BRImo dan menu yang ditampilkan pada halaman sesuai dengan yang Anda tuju ?					

A2	Apakah informasi yang diberikan oleh aplikasi BRImo sudah akurat ?					
A3	Apakah aplikasi BRImo jarang terjadi <i>error</i> atau kesalahan ?					
A4	Apakah aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang baik ?					
Format (Tampilan)						
F1	Apakah aplikasi BRImo memiliki tampilan yang menarik ?					
F2	Apakah aplikasi BRImo memiliki kombinasi warna yang serasi ?					
F3	Apakah huruf pada aplikasi BRImo tersebut mudah dibaca dan jelas ?					
F4	Apakah aplikasi BRImo memiliki tata letak yang rapi dan mudah dipahami ?					

Ease of use						
E1	Apakah aplikasi BRImo mudah digunakan ?					
E2	Apakah aplikasi BRImo mudah untuk didownload dan diakses dari <i>Handphone</i> ?					
E3	Apakah dalam memahami penggunaan aplikasi BRImo tidak membutuhkan waktu yang lama ?					

E4	Apakah aplikasi BRImo memberikan pesan kesalahan yang informatif bagi nasabah ?					
Timeliness (Ketepatan Waktu)						
T1	Apakah pada saat membuka aplikasi BRImo tidak membutuhkan waktu yang lama ?					
T2	Apakah aplikasi BRImo memberikan informasi yang terbaru dan terkini ?					
T3	Apakah aplikasi BRImo menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat ?					
T4	Apakah pada saat menjalankan menu dan fitur di aplikasi BRImo tidak membutuhkan waktu yang lama ?					

Gambar 2. Contoh kuesioner

Berdasarkan dari Gambar 2 terdapat 26 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada responden.

III. HASIL DAN PERANCANGAN

3.1 Indikator Penelitian

Dari setiap variabel pada metode EUCS memiliki masing-masing indikator peneliain dalam mengevaluasi kepuasan penggunaan pada BRImo. Terdapat 20 indikator dalam penelitian ini dan indikator-indikator tersebut ditunjukkan pada Gambar 3.

No	Variabel	Indikator	Kode	Item
1	Content (C)	Informasi sesuai kebutuhan	C1	1
		Informasi mudah dipahami	C2	2
		Informasi bermanfaat	C3	3
		Informasi lengkap	C4	4
2	Accuracy (A)	Halaman sesuai dengan yang dituju	A1	5

3	Format (F)	Informasi akurat	A2	6	
		Jarang terjadi error atau kesalahan	A3	7	
		Tingkat keamanan yang baik	A4	8	
		Tampilan yang menarik	F1	9	
	Ease Of Use (E)	E	Kombinasi warna yang serasi	F2	10
			Huruf yang jelas dan mudah dibaca	F3	11
			Tata letak yang rapi	F4	12
			Aplikasi mudah digunakan	E1	13
	5	Timeliness (T)	Aplikasi mudah di download dan diakses	E2	14
			Mudah memahami layanan	E3	15
			Memberikan pesan kesalahan yang informatif	E4	16
			Kecepatan dalam membuka aplikasi	T1	17
		Informasi terbaru	T2	18	
		Kecepatan penyediaan data dan informasi	T3	19	
		Kecepatan menjalankan menu dan fitur	T4	20	

Gambar 3. Indikator penelitian

3.2 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan korelasi *product-moment* dengan memasang setiap pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel. Dapat dikatakan Valid apabila r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi. Pada penelitian ini signifikansi korelasi pearson yang digunakan yaitu 0,05, item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan dikatakan tidak valid apabila nilai dari signifikansinya lebih besar dari 0,05 [6]. Rumus yang sering digunakan dalam menentukan derajat kebebasan (df) yaitu jumlah total pengamatan (N) – jumlah parameter yang di estimasi (k) [7]. Penelitian ini menarapkan taraf signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah responden (n) sebanyak 98. Sehingga di peroleh derajat bebas nya atau df yaitu $n - 2 = 98 - 2 = 96$. Kemudian untuk nilai r-tabel dengan df nya sebesar 98 lalu taraf signifikansi 5% bernilai 0,198. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Gambar 4.

Item	r tabel	r hitung	Signifikansi	Keterangan
C1	0,198	0,551	0,000	Valid
C2	0,198	0,728	0,000	Valid
C3	0,198	0,677	0,000	Valid
C4	0,198	0,54	0,000	Valid
A1	0,198	0,64	0,000	Valid
A2	0,198	0,648	0,000	Valid
A3	0,198	0,573	0,000	Valid
A4	0,198	0,518	0,000	Valid
F1	0,198	0,648	0,000	Valid
F2	0,198	0,712	0,000	Valid
F3	0,198	0,671	0,000	Valid
F4	0,198	0,608	0,000	Valid
E1	0,198	0,655	0,000	Valid
E2	0,198	0,67	0,000	Valid
E3	0,198	0,723	0,000	Valid
E4	0,198	0,56	0,000	Valid
T1	0,198	0,778	0,000	Valid
T2	0,198	0,75	0,000	Valid
T3	0,198	0,644	0,000	Valid
T4	0,198	0,523	0,000	Valid

Gambar 4. Tabel uji validitas

Berdasarkan Gambar 4 menjelaskan bahwa hasil uji validitas terhadap 20 variabel pada penelitian ini adalah valid.

3.3 Uji Reliabilitas

Teknik pengujian pada penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Koefisien memiliki kategori tingkat hubungan reliabilitas yang berbeda [8]. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 5.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Tinggi
0,800-1000	Sangat Tinggi

Gambar 5. Tingkat Hubungan Reliabilitas

Berikut ini hasil dari pengujian menggunakan software SPSS versi 24 seperti terlihat pada Gambar 6.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	21

Gambar 6. Statistik Reliability

Gambar 7 menjelaskan hasil uji realibility.

r alpha	r kritis	Keterangan
0,755	0,6	Reliable

Gambar 7. Uji Realibility

Berdasarkan Gambar 7 untuk semua elemen, memperlihatkan bahwa koefisien alpha Cronbach adalah 0,755. Sehingga dapat disimpulkan nilai alpha lebih besar dibandingkan pada dari nilai kritis 0,600, sehingga bisa dikatakan bahwan instrumen tersebut reliable dengan kategori tinggi.

3.4 Evaluasi dan Perhitungan Variabel

Metode analisis yang digunakan adalah EUCS, yang terdiri dari variable *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*, berikut hasil dari evaluasi yang telah dilakukan.

3.4.1 Evaluasi Variable Content

Pada variabel ini terdapat 4 indikator yang dapat dilihat pada Gambar 8 terdiri dari, C1 berisi tentang informasi yang dibutuhkan pengguna, C2 berisi kemudahan tentang pemahaman pengguna terhadap informasi yang disajikan, C3 berkaitan dengan tampilan yang bermanfaat bagi pengguna, dan C4 berkaitan dengan informasi yang lengkap pada BRImo.

No	Item	STS TS R/N S SS					Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	C1	1	0	3	42	53	4,52	Sangat Puas
2	C2	0	1	3	45	49	4,44	Sangat Puas
3	C3	1	0	9	45	43	4,31	Sangat Puas
4	C4	0	1	6	54	37	4,29	Sangat Puas
Rata-Rata Seluruh Item							4,39	Sangat Puas

Gambar 8. Tabel evaluasi variable *content*

Pengguna sangat puas akan informasi yang diberikan oleh aplikasi BRImo. melihat nilai yang ditunjukkan sebesar 4,39 berada di kategori sangat puas.

3.4.2 Evaluasi Variable Accuracy

Pada variabel ini terdapat 4 indikator yakni, A1 indikator yang berhubungan pada halaman yang tepat, indikator A2 membahas tentang informasi yang didapat akurat, A3 berkaitan dengan terjadinya error atau kesalahan, dan A4 berkaitan dengan tingkat keamanan yang dapat dilihat pada Gambar 9.

No	Item	STS TS R/N S SS					Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	A1	1	0	4	46	47	4,4	Sangat Puas
2	A2	1	0	12	52	33	4,18	Puas
3	A3	1	14	21	46	16	3,63	Puas
4	A4	1	4	17	47	29	4,01	Puas
Rata-Rata Seluruh Item							4,05	Puas

Gambar 9. Evaluasi variable *accuracy*

Berdasarkan dari Gambar 9 diatas menunjukkan 1 item dalam kategori sangat puas yaitu item A1 dan 3 item yang berada pada kategori puas yaitu A2,A3, dan A4. Pada item A1 pengguna sangat puas terhadap menu dan halaman yang ditampilkan sesuai pada BRImo. Untuk item A2,A3, dan A4 pengguna menyatakan puas terhadap item tersebut. Kemudian didapatkan rata-rata dari seluruh item yang berjumlah 4,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna puas atas keakuratan dari aplikasi BRImo.

3.4.3 Evaluasi Variable Format

Pada variabel ini terdapat 4 indikator yakni, F1 indikator yang berhubungan dengan tampilan yang menarik pada aplikasi BRImo, F2 mengenai kombinasi yang serasi pada warna, F3 berkaitan tentang huruf yang mudah dibaca dan jelas, dan pada F4 berkaitan tentang tata letak yang mudah dipahami yang dapat dilihat pada Gambar 10.

No	Item	STS TS R/N S SS					Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	F1	0	1	16	43	38	4,2	Sangat Puas
2	F2	0	1	9	53	35	4,24	Sangat Puas
3	F3	1	0	9	58	30	4,18	Puas
4	F4	0	2	8	46	42	4,31	Sangat Puas
Rata-Rata Seluruh Item							4,23	Sangat Puas

Gambar 10. Evaluasi variabel *format*

Berdasarkan Gambar 10 terdapat item dari A3 pengguna menyatakan puas terhadap tampilan huruf yang diberikan oleh aplikasi karena dapat dengan mudah untuk dibaca. Untuk item A1,A2, dan A4 pengguna menyatakan sangat puas terhadap item tersebut. Dari ke empat item didapatkan nilai rata-rata yaitu sebesar 4,23.

3.4.4 Evaluasi Variable Ease Of Use

Variabel ini mempunyai empat indikator yang dijelaskan pada Gambar 11. E1 adalah indikator yang berkaitan tentang kemudahan menggunakan BRImo, E2 mengenai kemudahan untuk mendownload dan mengakses, E3 berkaitan tentang memahami aplikasi BRImo, dan E4 berkaitan tentang memberikan pesan kesalahan yang informatif.

No	Item	STS TS R/N S SS					Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	E1	1	0	8	46	43	4,33	Sangat Puas
2	E2	1	0	9	44	44	4,33	Sangat Puas
3	E3	0	1	8	43	46	4,37	Sangat Puas
4	E4	0	1	10	38	49	4,38	Sangat Puas
Rata-Rata Seluruh Item							4,35	Sangat Puas

Gambar 11. Evaluasi variable *ease Of Use*

Berdasarkan Gambar 11 pengguna sangat puas atas kemudahan yang diberikan oleh aplikasi BRImo. Nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh item yang ada sebesar 4,35 dengan kategori sangat puas.

3.4.5 Evaluasi Variable Timeliness

Pada variabel ini terdapat 4 indikator yakni, T1 berkaitan tentang kecepatan waktu sistem merespon, T2 berkaitan dengan kecepatan memberikan informasi, T3 mengenai ketepatan menyediakan data dan informasi, dan T4 berkaitan tentang kecepatan saat menjalankan sistem aplikasi yang dapat dilihat pada Gambar 12.

No	Item	STS	TS	R/N	S	SS	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	T1	1	0	9	48	40	4,29	Sangat Puas
2	T2	0	1	9	45	43	4,33	Sangat Puas
3	T3	0	1	8	48	41	4,32	Sangat Puas
4	T4	0	0	5	43	50	4,46	Sangat Puas
Rata-Rata Seluruh Item							4,35	Sangat Puas

Gambar 12. Evaluasi variable *timeliness*

Berdasarkan dari Gambar 12 terdapat ke empat item yaitu T1, T2, T3, dan T4 menyatakan pada kategori sangat puas. Nilai rata-rata yang diperoleh pada dimensi *timeliness* sebesar 4,35 dengan kategori sangat puas.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan peneliti maka, metode EUCS beserta variabelnya mempunyai pengaruh dalam mengetahui kepuasan dari pengguna aplikasi BRImo. Pada variabel *content* mempunyai rata-rata seluruh item bernilai 4,39 dengan kategori sangat puas, *accuraccy* bernilai 4,05 berkategori puas, *format* bernilai 4,23 dengan kategori sangat puas, *ease of use* bernilai 4,39 dengan kategori sangat puas, dan variabel *timeliness* bernilai 4,39 dengan kategori sangat puas. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh BRImo dan pihak BRI dapat mempertahankan variabel yang dianggap sangat puas oleh responden seperti memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan responden. Tetapi pihak BRI perlu meningkatkan kualitas layanan pada variabel yang berada dalam kategori puas seperti memperbaiki sistem pada aplikasi agar tidak sering terjadi *error* dan meningkatkan keamanan bagi pengguna.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Reza Ade Putra, S.Pd, M.CS selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bantuan dan ilmunya dalam menyelesaikan artikel. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Bank BRI Unit Kertapati yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

[1] Rizal, A. (2021). Analisis Pengaruh E-service Quality, eSatisfaction dan e-Trust Terhadap E-customer Loyalty pada Pengguna Mobile Banking BrImo. Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

- [2] Santosa, D. S. S., Sampaleng, D., & Amtiran, A. (2020). Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran. *SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.52220/sikip.v1i1.34>
- [3] Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas Amikom Purwokerto). *Jurnal Of Information System Management*, 3(1), 2–7. <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/joism/article/view/473/231>
- [4] Suharjanti. (2014). Analisis validitas Dan Reliabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan *Strategic Planning* pada Industri Garmen.. *Snast, November*, 211–216.
- [5] Oktapia, A. D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kartu Smartfren di Kabupaten Subang Jawa Barat). *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 2. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1288/1060>
- [6] Nopriani, F. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : UIN Raden Fatah Palembang). *Systemic: Information System and Informatics Journal*, 4(2), 24–29. <https://doi.org/10.29080/systemic.v4i2.414>
- [7] Wahyudi, R. T., & Testiana, G. (2022). Evaluation of User Satisfaction to Service Quality Sistem Pengembangan Daerah (Simbangda) Using Electronic Government Quality Method. *IT Journal Research and Development*, 6(2), 179–190. <https://doi.org/10.25299/itjrd.2022.8198>
- [8] Mahfia. (2014). Pengaruh Pembelajaran Daring dan Luring Terhadap Hasil Belajar Mata Pelajaran PAI Siswa di SDN 2 Balangnipa Sinjai. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.