

## Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan *Delone & Mclean*

Della Harmutika<sup>1</sup>, Medyantiwi Rahmawita<sup>2</sup>, Nesdi Evrilyan Rozanda<sup>3</sup>, Zarnelly<sup>4</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28293  
e-mail: <sup>1</sup>dellaharmutika02@gmail.com, <sup>2</sup>medyantiwi.rahmawita@uin-suska.ac.id, <sup>3</sup>bangness@gmail.com,  
<sup>4</sup>zarnelly@uin-suska.ac.id

Submitted Date: April 15<sup>th</sup>, 2024  
Revised Date: April 26<sup>th</sup>, 2024

Reviewed Date: April 21<sup>st</sup>, 2024  
Accepted Date: April 30<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

*BRImo is a mobile banking application that provides online transaction services, but there are still some BRImo users who are still constrained by using the BRImo application. As for difficulties in using the BRImo application, difficulty transacting, difficulty logging in, then users are often blocked which results in less comfort in using the BRImo application which can reduce the level of user trust. The goal is to find out the level of user satisfaction of the BRImo application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Delone & Mclean research models. The EUCS model means a comparison model between reality and expectations (reality). DeLone and McLean means a model for identifying factors that cause the success of an information system. In this study, it can be measured from 5 EUCS indicators and 3 Delone & McLean indicators which will use purposive sampling techniques collected through online questionnaires in the form of google forms to 100 user respondents, so that the data obtained will be analyzed using SmartPLS 4. Thus the final results of this study state that the variables of content, easy of use, information quality, service quality, and timeliness have a significant effect, then 3 other variables, namely accuracy, format, and system quality, do not have significant positive effect on the satisfaction of BRImo application users.*

*Keywords: User Satisfaction; EUCS Model; Delone and McLean Models; SmartPLS 4; BRImo*

### Abstrak

BRImo adalah aplikasi mobile banking yang menghadirkan layanan bertransaksi secara online, tetapi masih ditemukannya beberapa dari pengguna BRImo yang masih terkendala akan menggunakan aplikasi BRImo tersebut. Adapun seperti kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo, kesulitan bertransaksi, kesulitan untuk login, kemudian penggunaannya sering terblokir yang mengakibatkan kurang nyaman dalam menggunakan aplikasi BRImo tersebut yang dapat mengurangi tingkat dari kepercayaan penggunaannya. Tujuannya yakni dapat mengetahui tingkat dari kepuasan pengguna aplikasi BRImo yang menggunakan model penelitian *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Delone & Mclean*. Model EUCS memiliki arti model perbandingan antara kenyataan dan harapan (realita). DeLone and McLean artinya sebuah model guna pengidentifikasi faktor penyebab suksesnya suatu sistem informasi. Pada penelitian ini dapat diukur dari 5 indikator EUCS dan 3 indikator *Delone & McLean* yang akan menggunakan teknik dari *purposive sampling* yang dikumpulkan melalui kuesioner secara online dalam bentuk google form kepada 100 responden penggunaannya, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan SmartPLS 4. Dengan demikian hasil akhir penelitian ini menyatakan bahwa variabel dari *content*, *easy of use*, *information quality*, *service quality*, dan *timeliness* berpengaruh signifikan, kemudian 3 variabel lainnya yaitu *accuracy*, *format*, dan *system quality* yang tidak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi BRImo.

*Keywords: Kepuasan Pengguna; Model EUCS; Model Delone and McLean; SmartPLS 4; BRImo*

## 1. Pendahuluan

Teknologi informasi pada saat ini, berperan penting dalam menentukan suatu kemajuan dan keberhasilan bagi negara khususnya adalah dibidang teknologi (Huda et al., 2020). Melalui kemajuan teknologi, komunikasi semakin canggih dan memudahkan manusia dalam kegiatan setiap hari misalnya seperti berkomunikasi menggunakan teknologi atau internet (Mulyani & Haliza, 2021). Internet adalah salah satu media mengembangkan kemampuan dalam jumlah yang tidak terbatas sehingga dapat diakses secara cepat oleh siapa saja, di mana saja, dan kapan pun oleh penggunaannya (Maharani et al., 2021). Banyaknya pengguna internet bagi kehidupan manusia salah satunya dalam bidang industri perbankan yaitu *mobile banking* (Siswoyo & Irianto, 2023). *Mobile banking* diartikan sebagai layanan perbankan yang pembayaran, dan transfer menggunakan teknologi secara online yang diciptakan untuk menunjang kenyamanan dan kelancaran nasabah dalam melakukan aktivitas sehingga tidak harus datang langsung ke bank (Merdekawati, 2023). Salah satu aplikasi dari *mobile banking* yang terdapat di Indonesia yaitu aplikasi BRImo.

BRImo adalah layanan perbankan *mobile banking* dari Bank BRI yang diluncurkan pada tahun 2019, yang memiliki fitur yang lebih banyak seperti tampilan antarmuka dan *friendly user* (Meiyantika & Rusdianto, 2024). Dengan menu layanan transaksi yang lebih sederhana, lengkap, dan lebih estetik, BRImo menyatukan fitur uang elektronik dan *mobile banking* ke dalam satu aplikasi (Iqbal & Nastiti, 2022). BRImo saat ini sudah menghadirkan berbagai layanan bertransaksi untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi perbankan pada aplikasi BRImo.

Berdasarkan ulasan dari *Google Playstore* yang terdapat banyak respon dari pengguna terhadap aplikasi BRImo yang memiliki rating 4,5 dari 5 dengan 1 juta ulasan, terdiri dari ulasan positif maupun negatif dari pengguna yang masih ada kekurangan pada aplikasi BRImo sehingga kurang nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Aplikasi yang error dan tidak dapat login menyebabkan terblokirnya user, bukti transaksi sering tidak ada sehingga pengguna kesulitan untuk mencetaknya, kemudian proses transaksi

yang selalu bermasalah sehingga gagal dalam melakukan transaksi.

Selain itu peneliti juga melakukan pra-survey pada tanggal 5 November - 10 November 2023 dengan menyebarkan kuesioner melalui sosial media kepada 30 responden pengguna aplikasi BRImo sebagai representasi pengguna aplikasi BRImo. Seperti berdasarkan data hasil pra-survey permasalahan yang sering terjadi pada pengguna aplikasi BRImo yaitu transaksi gagal sebanyak 13 responden dengan 56,5%, aplikasi eror sebanyak 10 responden dengan 43,5%, bukti transaksi sering tidak ada sebanyak 3 responden dengan 13% dan tidak bisa login sebanyak 4 responden dengan 17,4%.

Kepuasan pengguna adalah kunci dari suatu keberhasilan perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya di pasaran sehingga dapat memenuhi harapan dari pengguna (Elysa et al., 2023). Dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti tertarik meneliti kepuasan pengguna aplikasi BRImo untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan dari persepsi pengguna aplikasi BRImo sehingga nantinya dapat ditingkatkan. Adapun model yang telah diterapkan dalam menganalisa kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi BRImo yaitu model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Delone and Mclean*.

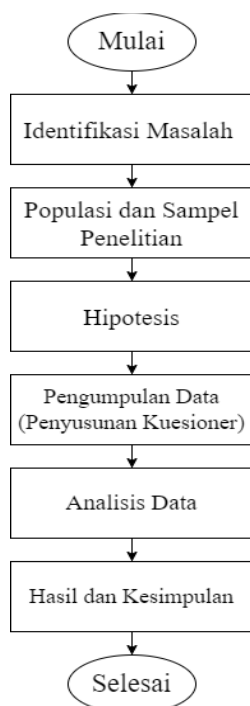
Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan evaluasi kepuasan dari pengguna kepada aspek suatu teknologi, yakni isi, format, keakuratan, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaannya suatu sistem (Setyoningrum, 2020) (Sugandi & Halim, 2020). Selanjutnya metode *DeLone and McLean* yakni metode untuk mengukur kesuksesan dari suatu sistem informasi dengan diciptakannya oleh DeLone and McLean (Larasati & Andayani, 2019).

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Putera & Candiasa, 2021) yakni mengukur tingkat dari kepuasan pengguna pada aplikasi M.Tik menunjukkan bahwa menggunakan metode EUCS dan *Delone and Mclean* dengan dampak yang positif signifikan terhadap kepuasan penggunaannya. Selanjutnya pada penelitiann yang sudah dilakukan oleh (Dewi et al., 2023) menunjukkan hasil dari metode EUCS dan *Delone and Mclean* yang mendapatkan tanggapan puas

dari responden pengguna aplikasi elearning yang mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kepuasan dari penggunaannya ialah salah satu indikator keberhasilan dari pengembangan dalam suatu sistem informasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, penelitian kali ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor dari kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean*”

## 2. Metodologi Penelitian



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Tahapan awal dari metodologi penelitian yaitu mengidentifikasi permasalahan yang telah diperoleh melalui kegiatan studi pustaka dan analisis permasalahan terkait aplikasi BRImo. Selanjutnya, menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kemudian melakukan penyusunan hipotesis dari metode untuk pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan google form yang disebarluaskan melalui media sosial dengan fokus penelitian pada pengguna aplikasi BRImo. Data yang terkumpul akan dianalisis secara mendalam dengan menggunakan perangkat lunak pengolahan data, yaitu SmartPLS 4. Adapun penjabaran

metodologi pada penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

### A. Populasi dan Sampel Penelitian

Pada tahapan ini untuk mencari jumlah dari sampel yaitu menggunakan rumus *Slovin*. Yang mana rumus *slovin* ini jumlah dari populasi pada aplikasi BRImo *relatif* besar. Rumus *Slovin* untuk mengetahui jumlah sampel yakni:

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

Keterangan:

$n$  = sampel (jumlah responden)

$N$  = ukuran dari populasi

$e$  = persentase sampel ditolerir ( $e = 10\%$ )

Jumlah populasi dari aplikasi BRImo telah ditentukan dengan jumlah pengguna aplikasi BRImo yaitu sebanyak 27,2 juta, dengan asumsi tingkat error ( $e$ ) = 10%. Dari data tersebut didapatkan ukuran dari populasi sehingga memudahkan dalam mencari sampel sebagai berikut:

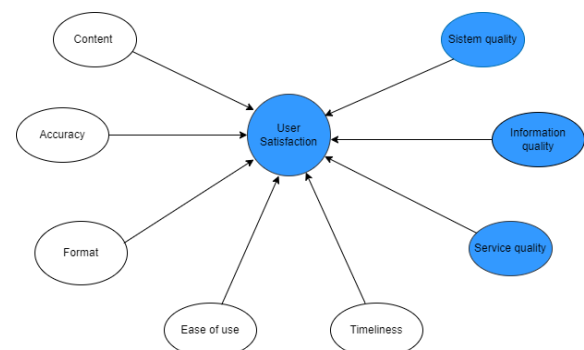
$$n = \frac{27.200.000}{1 + 27.200.000 (10\%)^2}$$

$$= \frac{27.200.000}{272.001}$$

$n = 99,99 \rightarrow 100$  responden pengguna dari aplikasi BRImo

Sehingga, jumlah sampel akan digunakan pada penelitian yaitu sebanyak 100 responden pengguna aplikasi BRImo.

### B. Hipotesis



Gambar 2. Model Penelitian

Dengan demikian, hipotesis yang akan digunakan pada penelitian yaitu:

- H1: *Content* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H2: *Accuracy* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H3: *Format* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H4: *Ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H5: *Timeliness* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H6: *System quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H7: *Information quality* memiliki pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo  
 H8: *Service quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *User Satisfaction* pada aplikasi BRImo

### C. Instrumen Penelitian

Tahapan penelitian pada aplikasi BRImo dengan instrument penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa pertanyaan pada profil dari responden yang terdiri dari nama responden, jenis kelamin responden, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lama penggunaan aplikasi BRImo.
- 2) Pertanyaan yang disusun dengan indikator dari setiap variabel model EUCS dan *DeLone and McLean* seperti sebagai berikut:

Tabel.1 Indikator Variabel

| Variabel        | Indikator |                                    |
|-----------------|-----------|------------------------------------|
| <i>Contents</i> | CO1       | Relevansi                          |
|                 | CO2       | Keragaman penyajian                |
|                 | CO3       | Kualitas                           |
| <i>Accuracy</i> | AC1       | Akurasi                            |
|                 | AC2       | Terpercaya                         |
|                 | AC3       | Keselarasn input dan output sistem |

|                            |       |                            |
|----------------------------|-------|----------------------------|
| <i>Format</i>              | FO1   | Menarik                    |
|                            | FO2   | Kejelasan                  |
|                            | FO3   | Learnability               |
|                            | FO4   | Kemudahan dalam pengguna   |
| <i>Ease of use</i>         | EOU1  | <i>User friendly</i>       |
|                            | EOU2  | Mudah dipahami             |
| <i>Timeliness</i>          | TI1   | <i>On time</i>             |
|                            | TI2   | <i>Up to date</i>          |
| <i>System Quality</i>      | SQ1   | Keterawatan                |
|                            | SQ2   | Kecepatan akses            |
|                            | SQ3   | Keamanan                   |
| <i>Information quality</i> | IQ1   | Kekinian                   |
|                            | IQ2   | Credible                   |
| <i>Service quality</i>     | SERQ1 | Responsif                  |
|                            | SERQ2 | Jaminan                    |
| <i>User Satisfaction</i>   | US1   | Efektifitas                |
|                            | US2   | Efisiensi                  |
|                            | US3   | Kecukupan                  |
|                            | US4   | Kepuasan secara menyeluruh |

Selanjutnya jawaban dari setiap pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner disusun dengan 5 pilihan *Skala Likert* yakni sebagai berikut:

Tabel 2. *Skala Likert*

| Jawaban           | Skor |
|-------------------|------|
| Sangat Puas       | 5    |
| Puas              | 4    |
| Netral            | 3    |
| Tidak Puas        | 2    |
| Sangat Tidak Puas | 1    |

### D. Pengumpulan Data

Tahapan kali ini mengumpulkan data dengan penyebaran kuesioner yang telah disusun secara online melalui media sosial. Tujuan dari dilakukannya kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BRImo. Peneliti menyebarkan kuesioner pada media sosial



menggunakan *google form* yang termasuk pada kriteria responden penelitian. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan berdasarkan pada model EUCS dengan menambahkan metode *Delone and McLean*. Pada tahapan ini menghasilkan data pengguna yang akan divisualisasikan ke dalam data demografi dan data hasil dari persepsi serta harapan yang digunakan sebagai data pokok untuk melakukan penelitian ini.

#### E. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini akan melalui dua bagian ialah analisis demografis serta analisis statistik. Pada bagian pertama, penulis akan menganalisa dengan melakukan pengolahan data demografis menggunakan Ms. Excel 2010. Kedua, penulis akan melakukan analisis statistik menggunakan tools SmartPLS 4 untuk melakukann analisis model pengukuran atau outer model serta inner model. Kemudian Pada interpretasi data, penulis akan menggambarkan hasil dari analisis demografi pada responden dengan melihat keadaan sebenarnya. Kemudian hasil analisis outer model dan inner model yang masih dalam angka akan diterjemahkan menjadi kata-kata dengan mempertimbangkan hasil penelitian sejenis yang berkaitan penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Tahapan ini untuk mengetahui hasil dari pembahasan analisis-analisis responden pada aplikasi BRImo yang akan dibahas sebagai berikut:

#### A. Pilot Study

Pilot study merupakan salah satu tahapan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas dan validitas instrumen penelitian dengan tujuan untuk menguji seluruh instrumen pada kuesioner yang digunakan peneliti sudah berhasil. Pilot study pada penelitian ini menggunakan sejumlah 100 responden yang merupakan pengguna dari aplikasi BRImo yaitu mahasiswa dan pekerja. Pilot study memiliki skor *Average Variance Extracted* (AVE) diatas 0.5, dan skor *Composite Reliability* (CR) diiatas 0.7 agar suatu instrumen dapat dikatakan memiliki validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat. *Composite Reliability* (CR) merupakan ukuran untuk mengevaluasi model pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian. *Average Variance Extracted* (AVE) menggambarkan besarnya keragaman setiap

variabel manifest (skor skor indikator tiap variabel) yang dimiliki konstruk laten.

#### B. Analisis Demografis

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui profil dari pengguna responden pada aplikasi BRImo yang dianalisa sebagai berikut:

##### 1) Jenis Kelamin

Tabel 3. Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki     | 58     | 58%        |
| Perempuan     | 42     | 42%        |

Tabel 3 menunjukkan bahwa 100 responden yaitu 58 adalah laki laki dengan persentase 58% dan 42 lainnya adalah perempuan dengan persentase 42%

##### 2) Usia

Tabel 4. Usia

| Usia          | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| 18 - 22 Tahun | 72     | 72%        |
| 23 - 27 Tahun | 24     | 24%        |
| 28 - 32 Tahun | 3      | 3%         |
| > 33 Tahun    | 1      | 1%         |

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 100 responden, 72 diantaranya adalah usia 18-22 tahun dengan persentase 72%, 24 di antaranya adalah usia 23-27 tahun dengan persentase 24%, 3 di antaranya adalah usia 28-32 tahun dengan persentase 3%, dan 1 di antaranya adalah usia >33 tahun dengan persentase 1%.

##### 3) Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persentase |
|---------------------|--------|------------|
| SD                  | -      | -          |
| SMP                 | -      | -          |
| SMA /Sederajat      | 72     | 72%        |
| Diploma             | 2      | 2%         |
| S1                  | 25     | 25%        |
| S2                  | 1      | 1%         |
| S3                  | -      | -          |

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 100 responden, 72 di antaranya adalah SMA/Sederajat dengan persentase 72%, 2 di antaranya adalah diploma dengan persentase 2%, 25 adalah S1 dengan persentase 25%, dan 1 adalah S2 dengan persentase 1%.

4) Pekerjaan

Tabel 6. Pekerjaan

| Pekerjaan          | Jumlah | Persentase |
|--------------------|--------|------------|
| Pelajar /Mahasiswa | 75     | 75%        |
| Karyawan Swasta    | 14     | 14%        |
| PNS                | -      | -          |
| Wirausaha          | 1      | 1%         |
| Lainnya            | 10     | 10%        |

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 100 responden, 75 di antaranya adalah pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan persentase 75%, 14 di antaranya adalah karyawan swasta dengan persentase 14%, 1 adalah wirausaha dengan persentase 1%, dan 10 adalah lainnya dengan persentase 10%.

5) Lama Penggunaan Aplikasi BRImo

Tabel 7. Lama Penggunaan Aplikasi BRImo

| Lama Penggunaan Aplikasi BRImo | Jumlah | Persentase |
|--------------------------------|--------|------------|
| < 1 Tahun                      | 49     | 49%        |
| 1-3 Tahun                      | 37     | 37%        |
| > 3 tahun                      | 14     | 14%        |

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 100 responden, 49 di antaranya adalah <1 tahun dengan persentase 49%, 37 di antaranya adalah 1-3 tahun dengan persentase 37%, dan 14 di antaranya adalah >3 tahun dengan persentase 14%.

**C. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna**

Tahapan ini untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan pada aplikasi BRImo dengan hasil penjabaran sebagai berikut:

Tabel 8. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

| Variabel                   | Mean | Skala | Predikat |
|----------------------------|------|-------|----------|
| <i>Accuracy</i>            | 4.31 | 4     | Puas     |
| <i>Content</i>             | 4.27 | 4     | Puas     |
| <i>Ease of use</i>         | 4.10 | 4     | Puas     |
| <i>Format</i>              | 4.39 | 4     | Puas     |
| <i>Information quality</i> | 4.28 | 4     | Puas     |
| <i>Service quality</i>     | 4.43 | 4     | Puas     |
| <i>Sistem quality</i>      | 4.29 | 4     | Puas     |
| <i>Timeliness</i>          | 4.40 | 4     | Puas     |

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *accuracy* yaitu sebesar 4.31. sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *accuracy* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Content* yaitu sebesar 4,27. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Content* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Ease of use* yaitu sebesar 4.10. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Ease of use* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Format* yaitu sebesar 4,39. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Format* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Information quality* yaitu sebesar 4,28. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Information quality* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Service quality* yaitu sebesar 4,43. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Service quality* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Sistem quality* yaitu sebesar 4,29. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Sistem quality* yang disajikan.

Hasil dari pengolahan data kuesioner menyatakan hasil bahwa rata-rata seluruh skor jawaban responden pada Aplikasi BRImo untuk variabel *Timeliness* yaitu sebesar 4,40. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna dari aplikasi BRImo puas terhadap *Timeliness* yang disajikan.

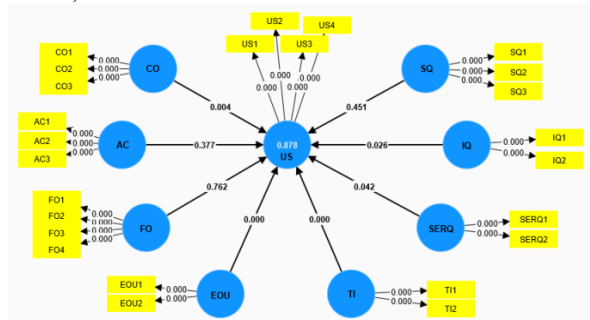


### D. Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Tahap ini untuk mengetahui hasil dari model pengukuran yang telah di analisis pada aplikasi BRImo yakni sebagai berikut:

#### 1) Validitas Konvergen

Tahap ini pengukuran yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara indikator dan variabel latennya. Nilai *loading* akan dikatakan valid, jika memiliki nilai faktor *loading* yang di atas 0,7.



Gambar 3. Output SmartPLS

#### 2) Uji Reabilitas

Uji Reabilitas yang dilakukan pada tahapan ini adalah 2 cara pengukuran yaitu *Composite Reliability* dengan *Cronbach's Alpha* dengan nilai yang di atas 0,700.

Tabel 9. Uji Reabilitas

| Variabel                   | Compo site-R | Cronbach alpha | Keterangan |
|----------------------------|--------------|----------------|------------|
| <i>Accuracy</i>            | 0.823        | 0.819          | Realibel   |
| <i>Content</i>             | 0.875        | 0.856          | Realibel   |
| <i>Ease of use</i>         | 0.866        | 0.863          | Realibel   |
| <i>Format</i>              | 0.850        | 0.847          | Realibel   |
| <i>Information quality</i> | 0.837        | 0.829          | Realibel   |
| <i>Service quality</i>     | 0.831        | 0.831          | Realibel   |
| <i>Sistem quality</i>      | 0.788        | 0.767          | Realibel   |
| <i>Timeliness</i>          | 0.900        | 0.895          | Realibel   |
| <i>User Satisfaction</i>   | 0.903        | 0.903          | Realibel   |

#### 3) Avarage Variance Extraced (AVE)

AVE merupakan nilai keragaman dari variabel indikator yang ada pada variabel laten (konstruk) dengan memiliki nilai paling kecil yaitu 0,5 sehingga dikatakan ukuran dari

*convergent validitty* yang baik (Dewi et al., 2023). Hasil pengujian pada AVE dilihat pada tabel 10 berikut:

Tabel 10. Avarage Variance Extraced (AVE)

| Variabel                   | AVE   |
|----------------------------|-------|
| <i>Accuracy</i>            | 0.733 |
| <i>Content</i>             | 0.777 |
| <i>Ease of use</i>         | 0.879 |
| <i>Format</i>              | 0.688 |
| <i>Information quality</i> | 0.853 |
| <i>Service quality</i>     | 0.855 |
| <i>Sistem quality</i>      | 0.685 |
| <i>Timeliness</i>          | 0.905 |
| <i>User Satisfaction</i>   | 0.777 |

Pada setiap variabel nilai AVE telah melebihi 0,5 sehingga seluruh variabel dapat diterima dengan baik sehingga bisa digunakan pada penelitian ini.

#### 4) Discriminant validity

Tabel 11. Discriminant validity

| Variabel Indikator | AC    | CO    | EOU   | FO    | IQ    | SERQ  | SQ    | TI    | US    |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| AC1                | 0.867 | 0.833 | 0.698 | 0.754 | 0.731 | 0.760 | 0.802 | 0.573 | 0.682 |
| AC2                | 0.852 | 0.584 | 0.724 | 0.745 | 0.914 | 0.680 | 0.852 | 0.540 | 0.704 |
| AC3                | 0.850 | 0.738 | 0.649 | 0.694 | 0.640 | 0.650 | 0.699 | 0.956 | 0.802 |
| CO1                | 0.799 | 0.903 | 0.710 | 0.748 | 0.695 | 0.699 | 0.755 | 0.555 | 0.727 |
| CO2                | 0.633 | 0.819 | 0.462 | 0.681 | 0.528 | 0.690 | 0.650 | 0.641 | 0.616 |
| CO3                | 0.776 | 0.919 | 0.721 | 0.732 | 0.638 | 0.725 | 0.703 | 0.752 | 0.817 |
| EOU1               | 0.733 | 0.721 | 0.933 | 0.753 | 0.728 | 0.784 | 0.764 | 0.628 | 0.770 |
| EOU2               | 0.774 | 0.646 | 0.942 | 0.767 | 0.770 | 0.754 | 0.787 | 0.628 | 0.823 |
| FO1                | 0.632 | 0.674 | 0.599 | 0.875 | 0.680 | 0.740 | 0.756 | 0.563 | 0.658 |
| FO2                | 0.729 | 0.685 | 0.573 | 0.837 | 0.727 | 0.739 | 0.716 | 0.483 | 0.681 |
| FO3                | 0.692 | 0.596 | 0.678 | 0.732 | 0.554 | 0.554 | 0.598 | 0.783 | 0.693 |
| FO4                | 0.759 | 0.742 | 0.812 | 0.866 | 0.762 | 0.792 | 0.793 | 0.650 | 0.779 |
| IQ1                | 0.786 | 0.715 | 0.752 | 0.779 | 0.933 | 0.837 | 0.837 | 0.631 | 0.792 |
| IQ2                | 0.852 | 0.584 | 0.724 | 0.745 | 0.914 | 0.680 | 0.852 | 0.540 | 0.704 |
| SERQ1              | 0.766 | 0.686 | 0.738 | 0.822 | 0.796 | 0.925 | 0.812 | 0.696 | 0.794 |
| SERQ2              | 0.734 | 0.790 | 0.778 | 0.760 | 0.732 | 0.925 | 0.748 | 0.570 | 0.796 |
| SQ1                | 0.852 | 0.737 | 0.795 | 0.864 | 0.841 | 0.781 | 0.895 | 0.619 | 0.767 |
| SQ2                | 0.718 | 0.641 | 0.718 | 0.671 | 0.735 | 0.660 | 0.850 | 0.593 | 0.710 |
| SQ3                | 0.689 | 0.594 | 0.514 | 0.596 | 0.686 | 0.650 | 0.729 | 0.560 | 0.584 |
| TI1                | 0.850 | 0.738 | 0.649 | 0.694 | 0.640 | 0.650 | 0.699 | 0.956 | 0.802 |
| TI2                | 0.705 | 0.665 | 0.624 | 0.737 | 0.567 | 0.651 | 0.654 | 0.947 | 0.733 |
| US1                | 0.787 | 0.724 | 0.735 | 0.730 | 0.760 | 0.752 | 0.757 | 0.741 | 0.934 |
| US2                | 0.734 | 0.670 | 0.738 | 0.756 | 0.729 | 0.717 | 0.737 | 0.795 | 0.884 |
| US3                | 0.734 | 0.676 | 0.759 | 0.679 | 0.648 | 0.710 | 0.637 | 0.715 | 0.887 |
| US4                | 0.759 | 0.831 | 0.764 | 0.835 | 0.720 | 0.846 | 0.810 | 0.595 | 0.816 |

*Discriminant validity* merupakan tahap pengujian dengan melihat *cross loading* pada setiap indikator pada metode. *cross loading* dilakukan untuk membandingkan suatu nilai dari *outer loading* pada variabelnya dan pada blok yang lainnya. *Cross loading* dikatakan valid apabila setiap nilai indikator loading lebih besar dari pada nilai indikator yang bersangkutan lainnya seperti pada tabel 11.

Hasil nilai di Tabel 11, di setiap indikator dengan variabel, memiliki nilai *cross loading* lebih tinggi dari pada variabel yang lainnya sehingga hasil ini dikatakan sesuai dengan ketentuan dari pengujian pada penelitian ini.

### E. Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Inner model merupakan tahapan untuk menghubungkan setiap variabel latennya. Tujuan dilakukannya adalah untuk melihat hubungan di setiap variabel laten dengan mengetahui koefisien jalur yang secara signifikan, dan menunjukkan ada/tidak adanya hubungan dari setiap variabel laten.

#### 1) Hasil R-Square

*R-Square* adalah pengujian yang bertujuan mengukur besarnya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya (Nurhanifa et al., 2022). Standar pengukuran pada pengujian R-Square yaitu 0,67 untuk dikatakan kuat, 0,33 moderat, dan  $\leq 0,19$  yang menunjukkan tingkat varian lemah. *User Satisfaction* adalah variabel laten dependen pada penelitian kali ini.

Tabel 12. Hasil R-Square

| Variabel | R-square |
|----------|----------|
| US       | 0.878    |

Hasil tabel tersebut menunjukkan nilai R-Square yang variabel dependen dari *User Satisfaction* yaitu sebesar 0,878 yang berarti kuat.

#### 2) Uji T-test

Pada tahapan ini pengujian yang di ukur yaitu hasil dari uji T-Statistic yang menunjukkan hubungan signifikan. Hasil uji T-test ini menunjukkan nilai uji T-tes lebih besar dari pada nilai T-tabel, sehingga diperoleh hubungan yang signifikan. Hasil Uji dari T-test akan ditunjukkan pada tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Uji T-tes

|            | Original sampel | T statistics | P-values |
|------------|-----------------|--------------|----------|
| AC -> US   | -0.122          | 0.884        | 0.377    |
| CO -> US   | 0.204           | 2.871        | 0.004    |
| EOU -> US  | 0.280           | 3.944        | 0.000    |
| FO -> US   | 0.032           | 0.303        | 0.762    |
| IQ -> US   | 0.242           | 2.231        | 0.026    |
| SERQ -> US | 0.192           | 2.036        | 0.042    |
| SQ -> US   | -0.089          | 0.753        | 0.451    |
| TI -> US   | 0.325           | 4.962        | 0.000    |

#### 3) Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menilai penerimaan hasil dari hipotesis yang telah dirumuskan. Uji ini menggunakan metode Bootstrapping dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hipotesis dianggap diterima jika nilai dari T-statistic > T-tabel, dan nilai P-value < 0,05. Dapat dijabarkan pada tabel 14 berikut:

Tabel 14. Hipotesis

|    | Hipotesis  | Hasil Pengujian |
|----|------------|-----------------|
| H1 | AC -> US   | Ditolak         |
| H2 | CO -> US   | Diterima        |
| H3 | EOU -> US  | Diterima        |
| H4 | FO -> US   | Ditolak         |
| H5 | IQ -> US   | Diterima        |
| H6 | SERQ -> US | Diterima        |
| H7 | SQ -> US   | Ditolak         |
| H8 | TI -> US   | Diterima        |

### F. Pembahasan Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Hasil dari inner model sebelumnya yang dilakukan dan sudah diketahui hasilnya, maka pada tahap ini pembahasan dari hasil inner model yang dilakukan dengan mengikuti pertanyaan dari hipotesis sebelumnya yang akan dijabarkan sebagai berikut.

**H1: Content memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada Aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *content* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (path coefficient) sebesar  $0.004 < 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut signifikan. Sehingga hipotesis CO – US dengan indikator relevansi, keragaman penyajian, dan kualitas pada aplikasi BRImo dapat **Diterima**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Dheanda & Negara, 2023) yaitu



menyatakan *content* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H2: Accuracy memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada Aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *accuracy* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.377 > 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut tidak signifikan. Sehingga hipotesis AC – US dengan indikator akurasi, terpercaya dan keselarasan input dan output sistem pada aplikasi BRImo dapat **Ditolak**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Nopitasari & Suyatno, 2023) yaitu menyatakan *accuracy* tidak berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H3: Format memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *format* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.762 > 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut tidak signifikan. Sehingga hipotesis FO - US dengan indikator menarik, kejelasan, kemudahan dalam pengguna pada aplikasi BRImo tidak signifikan yang artinya **Ditolak**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) yaitu menyatakan *format* tidak berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H4: Ease of use memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *Ease of use* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut signifikan. Sehingga hipotesis EOU - US dengan indikator user friendly dan mudah dipahami pada aplikasi BRImo dapat **Diterima**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021) yaitu menyatakan *ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H5: Timeliness memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna user satisfaction pada Aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *Timeliness* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan

tersebut signifikan. Sehingga hipotesis TI - US dengan indikator *on time* dan *up to date* pada aplikasi BRImo dapat **Diterima**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Adnan et al., 2022) yaitu menyatakan *timeliness* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H6: System quality memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *System Quality* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.451 > 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut tidak signifikan. Sehingga hipotesis SQ - US dengan indikator keterawatan, kecepatan akses, dan keamanan pada aplikasi BRImo tidak signifikan artinya **Ditolak**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Nopitasari & Suyatno, 2023), yaitu menyatakan *sistem quality* tidak berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H7: Information quality memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.026 < 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut signifikan. Sehingga hipotesis IQ – US dengan indikator kekinian dan *credible* pada aplikasi BRImo dapat **Diterima**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Fathurohman & Legowo, 2023) yaitu menyatakan *information quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

**H8: Service quality memiliki pengaruh positif terhadap user satisfaction pada aplikasi BRImo**

Dinyatakan bahwa pada variabel *service quality* terhadap *user satisfaction* memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar  $0.000 < 0.05$ , dengan menyiratkan bahwa pengaruh pada hubungan tersebut signifikan. Sehingga hipotesis SQ - US dengan indikator responsif dan jaminan pada layanan aplikasi BRImo dapat **Diterima**. Dengan demikian sesuai pada hasil dari penelitian sebelumnya oleh (Fitriana et al., 2023) yaitu menyatakan *service quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *user satisfaction*.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada aplikasi BRImo, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Hasil dari pengujian tingkat kepuasan pengguna pada penelitian ini secara keseluruhan yaitu berada ditingkat PUAS yang artinya pengguna pada aplikasi BRImo merasa puas dalam menggunakan aplikasinya. Dengan demikian diperlukan pada aplikasi BRImo agar selalu mempertahankan atau meningkatkan kembali terkait kepuasan penggunaannya.
- 2) Kemudian hasil dari analisis pengujian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa 5 hipotesis dapat diterima yaitu *content*, *easy of use*, *information quality*, *service quality*, dan *timeliness* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi BRImo, dan 3 hipotesis lainnya ditolak yaitu *accuracy*, *format*, dan *system quality* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi BRImo.

#### 5. Saran

Sebagai saran untuk penelitian yang akan datang, penulis merekomendasikan perbandingan hasil penelitian sebelumnya dengan menerapkan metode-metode beragam atau menggunakan metode yang sejenis, namun dengan ukuran sampel yang lebih besar. Tujuannya adalah agar penelitian dapat lebih representatif terhadap seluruh populasi yang menjadi fokus.

#### Referensi

- Dewi, Y. A., Imanirubiarko, S., Simbolon, D. M., Tubagus, M., & Nurdiani, T. W. (2023). The Application of Delon and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 20–25.  
<https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.977>
- Dheanda, E., & Negara, E. S. (2023). Penerapan Model EUCS dan Delone and Mclean untuk Melihat Tingkat Kesuksesan dan Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 03, 445–458.  
<https://ejournal.pppmitpa.or.id/index.php/betrik/article/view/132>
- Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 227, 680–689.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.572>
- Fathurohman, A., & Legowo, N. (2023). Analysis of the Success Factors for Implementing Enterprise Resource Planning (ERP) Using the Delone and Mclean Models Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan Model Delone and Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 2143–2159.  
<http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>
- Fitriana, I., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 2(3), 96–110.  
<https://doi.org/10.56211/sudo.v2i3.324>
- Huda, M., Nurmiati, E., & Sari, N. (2020). Predicting User Satisfaction Using an Extended EUCS Model (The Case of Customer Application System in Telkom). *Proceedings of the 2nd International Conference on Quran and Hadith Studies Information Technology and Media in Conjunction with the 1st International Conference on Islam, Science and Technology, ICONQUHAS & ICONIST, Bandung, October 2-4, 2018, Indonesia*.
- Iqbal, M., & Nastiti, H. (2022). Antesenden Minat Menggunakan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kantor Cabang Sasetan, Denpasar. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(22), 1–13.
- Larasati, N. A., & Andayani, S. (2019). Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean. *Jurnal Teknik Informatika Unika Santo Thomas*, 4 No.1, 2548–1916.
- Maharani, D., Helmiyah, F., & Rahmadani, N. (2021). Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website pada Masa Pandemi Covid-19. *Abdifomatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), 1–7.  
<https://doi.org/10.25008/abdifomatika.v1i1.130>
- Meiyantika, A. S., & Rusdianto, Y. (2024). *The Influence of Service Quality , Security , and Product Features on User Customer Satisfaction BRImo Application ( Study of BRImo Application Users in Madiun Regency )*. 3(3), 225–236.
- Merdekawati, I. (2023). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Pos Kupu Langsa. *Journal of Social Science Utilizing Technology*, 1(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.55849/jssut.v1i1.585>
- Mulyani, F., & Haliza, N. (2021). Analisis Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

- (Iptek) dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 3(1), 101–109. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v3i1.1432>
- Nopitasari, N., & Suyatno, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean. Jeisbi*, 04(03), 9–20.
- Nurhanifa, A., Sari, A., & Ambarwati, D. A. S. (2022). The effect of usability on satisfaction and its impact on loyalty of BRI mobile users in Bandar Lampung. *Asian Journal of Economics and Business Management*, 1(3), 147–154. <https://doi.org/10.53402/ajebm.v1i3.227>
- Putera, W. A., & Candiasa, I. M. (2021). Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012017>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Sugandi, M. A., & Halim, R. M. N. (2020). Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile. Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *Sistemasi*, 9(1), 143. <https://doi.org. Sistemasi>, 9(1), 143.