JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan *Metode End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Kristina Lase[1*], Imam Saputra[2]
[1,2] Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
*E-mail : kristinalase97@gmail.com

Information Article
History Article
Submission: 01-05-2026
Revision: 10-05-2026
Published: 15-05-2026

DOI Article:
10.62421/jibema.v3i4.248

A B S T R A K

Tingginya intensitas pemakaian aplikasi BRImo tidak selalu selaras dengan terpenuhinya kepuasan nasabah secara optimal. Pada realitasnya, pengguna masih kerap mengeluhkan kendala teknis, seperti *error* pada sistem, hambatan akses, serta desain antarmuka yang membingungkan. Pengukuran derajat kepuasan mahasiswa di Kota Medan terhadap *platform* tersebut dilaksanakan melalui pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam menetapkan 100 mahasiswa sebagai sampel pada penelitian kuantitatif ini. Analisis deskriptif beserta regresi linear berganda memanfaatkan program SPSS diaplikasikan untuk memproses data hasil kuesioner. Klasifikasi tinggi berhasil dicapai oleh variabel kepuasan pengguna dengan perolehan rata-rata sebesar 4,326. Secara parsial, bukti pengaruh yang signifikan ditemukan pada variabel *accuracy* (4,303), *format* (4,330), dan *timeliness* (4,310). Sebaliknya, indikator format menjadi yang paling dominan sementara dimensi *content* (4,367) serta *ease of use* (4,430) sama sekali tidak memperlihatkan dampak nyata.

Kata Kunci: BRImo, Kepuasan Pengguna, EUCS, Mobile Banking

A B S T R A C T

The high intensity of BRImo application usage does not always align with optimal customer satisfaction. In reality, users still frequently complain about technical issues, such as system errors, access barriers, and confusing interface designs. The level of student satisfaction in Medan City with the platform was measured using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach. A purposive sampling technique was applied to select 100 students as the sample in this quantitative study. Descriptive analysis along with multiple linear regression using the SPSS program was applied to process the questionnaire data. A high classification was achieved by the user satisfaction variable with an average score of 4.326. Partially, evidence of a significant influence was found in the accuracy (4.303), format (4.330), and timeliness (4.310) variables. Conversely, the format indicator was the most dominant indicator, while the content (4.367) and ease of use (4.430) dimensions showed no significant impact at all.

Acknowledgment

***Key word*:** *BRImo, User Satisfaction, EUCS, Mobile Banking*

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Dinamika digitalisasi global telah membawa perubahan besar pada sektor finansial, sehingga layanan perbankan kini menjadi jauh lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pada era modern ini, *platform* perbankan bergerak (*mobile banking*) tumbuh termasuk dalam sarana yang kerap dimanfaatkan oleh publik. Keberadaan ekosistem digital ini memudahkan para nasabah untuk menyelesaikan berbagai urusan transaksi secara mandiri termasuk di dalamnya melakukan pengecekan saldo, pengiriman dana antar-rekening, penyelesaian kewajiban tagihan berkala, hingga pengisian pulsa seluler—hanya melalui perangkat telepon pintar mereka. Dampak positif dari penerapan sistem ini adalah terpangkasnya waktu transaksi secara signifikan karena masyarakat tidak perlu lagi mengantre secara fisik di kantor cabang bank.

Di lingkup nasional, salah satu aplikasi perbankan digital dengan basis massa yang sangat besar adalah BRImo, yaitu inovasi *platform* perbankan digital resmi milik Bank Rakyat Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah saat bertransaksi secara virtual, dengan tetap mengutamakan aspek keamanan serta kenyamanan bagi para penggunanya. Memasuki fase akhir tahun 2025, penetrasi pasar dari aplikasi ini menunjukkan performa statistik yang sangat masif, di mana jumlah penggunanya tercatat mencapai sekitar 45,9 juta akun aktif dengan akumulasi total transaksi dalam satu tahun menembus angka 5,60 miliar operasi (Tbk, 2025). Data tersebut menegaskan peranan penting BRImo dalam mendukung aktivitas transaksi non-tunai di tengah kehidupan masyarakat.

Namun, tingginya jumlah pengguna tersebut tidak selalu menjadi jaminan bahwa kepuasan nasabah telah terpenuhi secara optimal. Angka pengguna yang besar cenderung hanya memperlihatkan seberapa sering aplikasi tersebut diakses, tetapi belum mampu menggambarkan bagaimana pengalaman nyata yang dirasakan oleh nasabah selama memakai *platform* tersebut. Aspek kepuasan pengguna memegang peranan yang sangat vital karena berkaitan erat dengan rasa nyaman, tingkat kepercayaan publik, serta keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Pada umumnya, tingkat kepuasan yang dicapai nasabah berbanding lurus dengan loyalitas mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Sebaliknya, kendala teknis yang terjadi secara berulang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat mendorong peralihan orientasi ke layanan bank pesaing.

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, masih ditemukan beberapa hambatan dalam penggunaan aplikasi BRImo. Kendala tersebut antara lain adalah gangguan pada sistem ketika transaksi sedang berlangsung, kesulitan mengakses aplikasi pada waktu tertentu, serta tampilan antarmuka yang dirasa masih belum dapat dipahami secara komprehensif oleh sejumlah pengguna. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya diskrepansi antara ekspektasi nasabah dan realitas kinerja aplikasi yang dirasakan secara langsung. Oleh sebab itu, penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini krusial untuk dilakukan, mengingat kuantitas pengguna yang masif tidak menjadi indikator mutlak tercapainya tingkat kepuasan yang optimal.

Penilaian terhadap kualitas interaksi antara pemakai dan platform digital dapat diuji secara saintifik melalui kerangka kerja EUCS dalam ruang lingkup studi sistem informasi. Tingkat kepuasan tersebut ditakar berdasarkan lima parameter fundamental, yang mencakup *content, accuracy, format, ease of use*, serta *timeliness*. Kelima kriteria ini diimplementasikan guna meng-analisis performa sistem secara holistik dari perspektif konsumen akhir; meliputi ketersediaan informasi yang disajikan, validitas data keluaran transaksi, desain estetika antarmuka, simplisitas operasional aplikasi, hingga efisiensi akselerasi respons layanan.

Evaluasi kepuasan pengguna melalui metode EUCS telah diterapkan pada berbagai penelitian terdahulu. Metode tersebut menggunakan lima dimensi, yaitu *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*, sebagai dasar dalam menilai pengalaman pengguna terhadap suatu sistem. Penerapan kelima dimensi tersebut tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga membantu mengidentifikasi aspek sistem yang masih memerlukan (Febrianti et al., 2023). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam EUCS memiliki keter-kaitan dengan kepuasan pengguna (Nurdin & Lubis, 2024), serta dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem (Putra & Setiawan, 2024). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Kartika & Labibah, 2023) yang menempatkan lima dimensi EUCS sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna. Selain itu, aspek tampilan aplikasi dilaporkan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Kanthi et al., 2024). Pada penelitian yang dilakukan terhadap pengguna BRImo, tingkat kepuasan sebesar 75,78% diperoleh oleh (Rifki & Fajri, 2025), sedangkan penelitian (Andini & Utamajaya, 2023) mencatat tingkat kepuasan sebesar 81,33% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

Dalam penelitian oleh (Azzumar, 2022), kepuasan pengguna dikaitkan dengan keberadaan *content, format, ease of use, perceived usefulness*, dan *service*. Penggunaan EUCS sebagai alat evaluasi juga dilaporkan mampu memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama yang digunakan dalam metode tersebut (Saputra & M, 2023). Sementara itu, penelitian (Ramadhani et al., 2023) menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi memiliki pengaruh

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh hanya ditemukan pada *accuracy, format*, dan *ease of use*, sedangkan content serta timeliness tidak menunjukkan keterkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna..

Dalam penelitian (Marpaung et al., 2025), pengaruh terhadap kepuasan pengguna teridentifikasi pada dua dimensi, yaitu *ease of use* dan *timeliness*, sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh. Pengukuran kepuasan pengguna dalam ranah aplikasi digital, khususnya mobile banking, telah banyak dibuktikan melalui berbagai sudut pandang metodologi. Melalui pendekatan metode EUCS, (Istianah & Yustanti, 2022) menemukan bahwa hasil evaluasi *platform* tersebut berhasil mencapai kategori sangat puas. Faktor kepuasan ini juga tidak lepas dari peran kualitas pelayanan secara umum, sebagaimana ditekankan dalam temuan (Yolangga & Hardiyanti, 2024). Secara lebih spesifik, (Ariwanta et al., 2023) memperkuat relevansi instrumen EUCS dengan menunjukkan bahwa seluruh aspek pengukurannya yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* secara konsisten berada pada kriteria puas.

Kajian-kajian terdahulu membuktikan bahwa kerangka kerja EUCS menjadi instrumen yang sangat diandalkan dalam menakar derajat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi. Kendati demikian, konklusi yang dihasilkan dari berbagai riset tersebut memperlihatkan adanya inkonsistensi. Sebagian studi mengonfirmasi bahwa seluruh elemen EUCS memberikan dampak secara simultan, sementara studi lainnya justru menemukan bahwa hanya variabel tertentu saja yang memiliki kontribusi nyata. Keberagaman hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh dari setiap dimensi EUCS tidak bersifat mutlak, melainkan sangat bervariasi bergantung pada objek riset, profil karakteristik pengguna, serta tipologi sistem yang tengah diuji.

Di samping adanya fluktuasi hasil riset, mayoritas literatur sebelumnya masih mengkaji sistem informasi dalam ruang lingkup yang terlalu umum atau berfokus pada aplikasi jenis lain, sehingga evaluasi yang secara spesifik membedah kepuasan konsumen platform BRImo dalam ekosistem mobile banking masih sangat minim ditemukan. Celah riset (*research gap*) inilah yang melandasi urgensi pelaksanaan penelitian ini. Studi ini secara khusus memfokuskan observasinya pada segmen mahasiswa di Kota Medan. Pemilihan kelompok subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa merupakan representasi kelompok masyarakat yang sangat lekat dengan adopsi teknologi digital serta aktif memanfaatkan fasilitas perbankan bergerak untuk mendukung mobilitas aktivitas harian mereka.

Urgensi dari pelaksanaan studi ini bertumpu pada pentingnya memetakan potret kepuasan konsumen terhadap operasionalisasi aplikasi BRImo secara berkala. Mengingat status BRImo sebagai salah satu *platform* perbankan digital dengan basis massa terbesar, evaluasi secara kontinu

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

mutlak diperlukan agar kualitas pelayanan yang disuguhkan tetap relevan dengan dinamika kebutuhan nasabah. Langkah evaluasi ini bernilai krusial sebab kepuasan konsumen saat berinteraksi dengan aplikasi akan menjadi determinan utama yang membentuk tingkat kepercayaan serta loyalitas jangka panjang mereka terhadap ekosistem perbankan virtual tersebut.

Sisi kebaruan (*novelty*) dalam Ruang lingkup pelaksanaan riset ini difokuskan pada literatur yang secara menyeluruh meninjau tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo melalui pendekatan komprehensif metode EUCS dalam koridor perbankan bergerak. Riset ini tidak sekadar mengukur kepuasan publik secara makro atau general, melainkan membedah kontribusi parsial dari setiap dimensi teoretis EUCS, yang meliputi *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Melalui pendekatan analitis ini, penelitian diharapkan mampu menyajikan proyeksi gambaran yang jauh lebih transparan mengenai dimensi mana yang bertindak sebagai faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan nasabah.

Sebagai bentuk solusi konkret atas fenomena yang diangkat, output empiris dari riset ini diproyeksikan dapat menyumbang kontribusi praktis berupa bahan rekomendasi serta acuan evaluasi bagi tim pengembang aplikasi BRImo dalam meningkatkan mutu pelayanan mereka. Langkah pembenahan strategis nantinya dapat diprioritaskan pada tata kelola informasi, validitas data transaksi, desain estetika antarmuka, aksesibilitas pengoperasian, hingga efisiensi kecepatan respons jaringan. Melalui instrumentasi metode EUCS, pihak manajemen perbankan dapat mengidentifikasi elemen pelayanan mana yang telah dinilai ideal oleh masyarakat sekaligus memetakan aspek hambatan yang mendesak untuk segera diperbaiki.

METODE PENELITIAN

Dalam menyusun rancangan studi ini, pendekatan kuantitatif dipilih menjadi metode utamanya. Penggunaan metode tersebut didasarkan pada karakteristik data yang berwujud angka dari akumulasi jawaban responden, yang selanjutnya dianalisis demi memetakan pengaruh beberapa faktor dalam kerangka kerja UECS guna mengukur tingkat kepuasan para pengguna pada aplikasi BRImo. Lokasi pelaksanaan riset ini bertempat di wilayah Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Adapun subjek yang bertindak sebagai responden dalam kajian ini merupakan kelompok mahasiswa yang memanfaatkan *platform* BRImo untuk kebutuhan transaksi mobile banking. Kegiatan pengumpulan data di lapangan dilaksanakan selama periode Maret sampai dengan Mei pada tahun 2026

Ruang lingkup populasi untuk penelitian ini dikonsentrasikan pada kelompok mahasiswa di area Kota Medan yang tercatat sebagai pengguna aktif aplikasi BRImo. Keterbatasan informasi mengenai jumlah populasi menyebabkan pengambilan sampel dilakukan secara purposive. Sebanyak 100 responden ditetapkan sebagai ukuran sampel dalam penelitian ini melalui mekanisme seleksi yang

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

merujuk pada standar karakteristik kebutuhan data. Kelompok sampel yang dipilih wajib memenuhi kriteria inklusi, yaitu berstatus sebagai mahasiswa yang berdomisili di Kota Medan, mengoperasikan aplikasi BRImo, sekaligus memiliki pengalaman empiris dalam bertransaksi menggunakan fasilitas tersebut.

Data primer serta data sekunder dijadikan sebagai instrumen suplai informasi dalam penelitian ini. Pengumpulan data primer dilakukan dari responden dengan mengandalkan kuesioner yang didistribusikan secara online lewat fasilitas *Google Form*. Sementara itu, struktur pernyataan yang termuat di dalam kuesioner dirancang dengan merujuk pada indikator operasional dari seluruh variabel yang dianalisis. Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, data tersebut dianalisis dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dan deskriptif kuantitatif. Melalui analisis deskriptif kuantitatif, informasi mengenai responden pada setiap indikator penelitian dapat disajikan secara sistematis. Sementara itu, regresi linear berganda digunakan untuk menguji secara empiris keberadaan pengaruh dari variabel *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh kalangan mahasiswa di Kota Medan dalam memanfaatkan aplikasi BRImo sebagai platform mobile banking dijadikan sebagai tujuan utama dari pelaksanaan penelitian ini. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mengintegrasikan lima dimensi utama—mencakup *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness* diterapkan sebagai instrumen pengukuran kepuasan dalam studi ini. Sementara itu, proses pengumpulan data dilakukan dengan melibatkan sebanyak 100 responden dari kelompok mahasiswa berdomisili di Kota Medan yang telah memiliki pengalaman empiris dalam mengeksekusi transaksi perbankan digital via aplikasi BRImo tersebut.

Sebelum tahapan analisis data lebih lanjut dilaksanakan, kuesioner yang digunakan dalam studi ini diharuskan melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Tercatat bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dibanding nilai r_{tabel} sebesar 0,196, sebagaimana yang dikonfirmasi oleh hasil pengujian validitas. Atas dasar pemenuhan indikator tersebut, status valid secara resmi disematkan pada seluruh item pernyataan di dalam kuesioner, sehingga kelayakan untuk dianalisis pada tahapan penelitian selanjutnya telah terpenuhi.

Tabel 1. Uji Validitas

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
C	C1	0.798	0.196	Valid
C	C2	0.798	0.196	Valid
C	C3	0.570	0.196	Valid
A	A1	0.748	0.196	Valid
A	A2	0.748	0.196	Valid
A	A3	0.651	0.196	Valid
F	F1	0.689	0.196	Valid
F	F2	0.732	0.196	Valid
F	F3	0.732	0.196	Valid
E	E1	0.846	0.196	Valid
E	E2	0.828	0.196	Valid
E	E3	0.846	0.196	Valid
T	T1	0.725	0.196	Valid
T	T2	0.769	0.196	Valid
T	T3	0.769	0.196	Valid
K	K1	0.711	0.196	Valid
K	K2	0.734	0.196	Valid
K	K3	0.734	0.196	Valid

Sumber; data diolah (2026)

Melalui visualisasi data yang termuat dalam Tabel 1, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan mencatatkan nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai batas pada r_{tabel}. Indikator ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan di dalam kuesioner telah memenuhi relevansi untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, yang mencakup *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (Tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (ketepatan waktu), serta kepuasan pengguna. Merujuk pada capaian tersebut, seluruh item pernyataan resmi dikategorikan valid dan memenuhi syarat untuk diikutsertakan pada tahapan analisis data selanjutnya.

Tahapan prosedur berikutnya dalam penelitian ini adalah melaksanakan pengujian reliabilitas. Pengujian tersebut diterapkan dengan tujuan untuk menguji tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan. Sebuah kuesioner dapat diklasifikasikan memenuhi syarat reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan menunjukkan nilai yang lebih besar daripada batasan standar, yaitu sebesar 0,60.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
1	*Content* (X1)	C1–C3	0.865	Reliabel
2	*Accuracy* (X2)	A1–A3	0.860	Reliabel
3	*Format* (X3)	F1–F3	0.869	Reliabel
4	*Ease Of use* (X4)	E1–E3	0.928	Reliabel
5	*Timeliness* (X5)	T1–T3	0.889	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna (Y)	K1–K3	0.874	Reliabel

Sumber; data diolah (2026)

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

Merujuk pada data yang disajikan dalam Tabel 2, diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* untuk seluruh variabel penelitian mencatatkan nilai yang berada di atas batasan standar 0,60. Pencapaian ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner yang diterapkan dalam studi ini telah memenuhi kriteria konsistensi yang memadai untuk mengukur masing-masing variabel. Nilai reliabilitas paling tinggi ditunjukkan oleh variabel *ease of use* dengan perolehan koefisien sebesar 0,928. Hal tersebut menandakan bahwa seluruh indikator yang menyusun variabel kemudahan penggunaan memiliki tingkat keandalan yang sangat baik.

Setelah status valid dan reliabel secara resmi disematkan pada instrumen kuesioner, analisis deskriptif kemudian diterapkan sebagai tahapan pengujian berikutnya. Melalui pemanfaatan analisis ini, proyeksi gambaran secara umum terkait kecenderungan respons yang diberikan oleh para responden pada tiap variabel yang diteliti dapat diidentifikasi secara sistematis.

Tabel 3. Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Content (X1)	99	1.33	5.00	4.3670	0.66920
Accuracy (X2)	99	2.00	5.00	4.3030	0.69700
Format (X3)	99	2.33	5.00	4.3300	0.65012
Ease of Use (X4)	100	2.00	5.00	4.4300	0.65012
Timeliness (X5)	100	2.00	5.00	4.3100	0.67712
Kepuasan Pengguna (Y)	99	2.00	5.00	4.3266	0.66151

Sumber: data diolah (2026)

Sebagaimana informasi yang diringkas pada Tabel 3, perolehan rata-rata nilai pada tiap konstruk variabel secara konsisten mencatatkan hasil di atas angka 4. Rekam data statistik ini mengindikasikan bahwa operasionalisasi aplikasi BRImo mendapatkan respons dengan kualifikasi pada kategori baik. Melalui pembuktian empiris ini, dapat disimpulkan adanya pandangan yang searah dan positif dari kelompok mahasiswa berdomisili di Kota Medan terkait mutu layanan mobile banking tersebut. Adapun dimensi *ease of use* tampil mendominasi dengan capaian nilai rerata paling tinggi, yaitu sebesar 4,4300. Refleksi dari indikator ini mengonfirmasi bahwa tingkat kemudahan pengoperasian aplikasi BRImo berada pada level yang tinggi, tidak membingungkan untuk dipahami, serta berkontribusi nyata bagi efisiensi transaksi perbankan elektronik. Atribut unggul tersebut dijadikan sebagai salah satu kelebihan struktural bagi platform terkait dalam menjawab tuntutan aktivitas finansial rutin di kalangan mahasiswa.

Pada variabel *content* (isi), nilai rata-rata yang diakumulasikan yaitu 4,3670. Melalui perolehan ini, terindikasi bahwa kualitas informasi yang disediakan pada aplikasi BRImo mendapatkan penilaian yang positif dari pihak pemberi respons. Hal tersebut didasarkan pada aspek kecukupan data, relevansi

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

terhadap keperluan pengguna, sekaligus mampu memfasilitasi aktivitas pemakaian layanan perbankan bergerak secara interaktif. Selanjutnya, variabel *format* membukukan nilai rata-rata sebesar 4,3300. Representasi angka tersebut menggambarkan bahwa tata letak visual dan estetika antarmuka aplikasi BRImo dikategorikan baik. Struktur penyusunan menu serta visualisasi informasi dinilai mampu memberikan kenyamanan optimal bagi para nasabah ketika mengakses sistem.

Pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu), perolehan nilai rata-rata tercatat sebesar 4,3100. Melalui capaian tersebut, diperoleh bukti nyata bahwa mutu waktu tanggap yang baik dari aplikasi BRImo dirasakan oleh para responden, khususnya pada kecepatan eksekusi transaksi serta keandalan penyampaian informasi. Di sisi lain, kedudukan skor rata-rata pada variabel ketepatan data terdokumentasi berada pada angka 4,3030. Kendati capaian tersebut menjadi perolehan terendah saat dikomparasikan dengan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) lainnya, pencapaian yang dimaksud secara konsisten tetap berada pada kualifikasi kategori baik. Representasi hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat keabsahan informasi beserta keluaran transaksi yang disuguhkan oleh aplikasi BRImo dinilai memadai oleh subjek penelitian, walaupun elemen keakuratan data tersebut wajib dijadikan sebagai catatan krusial untuk dioptimalkan pada pengembangan sistem di masa yang akan datang. Pada bagian konklusi, nilai rata-rata yang berhasil didokumentasikan pada variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 4,3266, di mana capaian tersebut mengonfirmasi adanya persepsi positif yang dirasakan oleh civitas akademika tingkat mahasiswa di wilayah Kota Medan selama menjalankan operasionalisasi aplikasi BRImo. Derajat kepuasan tersebut berjalan selaras dengan keserasian antara fitur layanan dan ekspektasi nyata dari para nasabah, sekaligus tingginya potensi retensi untuk terus memanfaatkan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi pada masa depan.

Secara menyeluruh, kualifikasi penilaian yang baik berhasil didapatkan oleh aplikasi BRImo pada setiap dimensi yang terdapat dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Parameter dengan beban evaluasi paling dominan ditunjukkan oleh dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), sementara itu kedudukan dengan nilai perolehan paling rendah berada pada dimensi keakuratan (*accuracy*). Temuan empiris ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas dan kemudahan pengoperasian menjadi keunggulan utama dari platform BRImo. Kendati demikian, tingkat keakuratan informasi tetap menjadi instrumen krusial yang memerlukan perhatian berkala demi meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan pada hasil estimasi beserta analisis yang dilakukan dalam studi ini, bukti mengenai adanya pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo berhasil ditunjukkan oleh variabel keakuratan *(accuracy*), tampilan (*format*), serta ketepatan waktu (*timeliness*). Realitas ini memberikan konfirmasi bahwa kepuasan para nasabah secara determinan dikonstruksikan oleh berbagai elemen sistem yang dirasakan secara langsung selama proses interaksi dengan aplikasi tersebut. Pengguna fasilitas perbankan bergerak senantiasa membutuhkan akurasi data yang valid,

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

kejelasan visualisasi antarmuka, serta efisiensi durasi pemrosesan transaksi. Oleh sebab itu, ketiga indikator tersebut, bertindak sebagai pilar utama dalam menstimulasi kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel *content* ditemukan tidak memberikan dampak yang nyata bagi kepuasan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek kelengkapan informasi dalam ekosistem mobile banking telah dipandang sebagai prasyarat dasar yang wajib tersedia di dalam aplikasi. Ketika informasi yang disuguhkan telah berada pada batas memadai, pengguna tidak lagi menempatkan kelengkapan isi sebagai determinan utama dalam mengonstruksi rasa puas mereka.

Variabel *ease of use* juga memperlihatkan hasil yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun variabel ini mencatatkan nilai rata-rata tertinggi pada pengujian analisis deskriptif. Realitas statistik ini dapat dianalisis berdasarkan karakteristik profil responden yang didominasi oleh kalangan mahasiswa. Sebagai kelompok masyarakat yang tergolong digital natives, mahasiswa memiliki adaptabilitas yang sangat tinggi terhadap operasionalisasi platform digital, sehingga kemudahan penggunaan aplikasi tidak lagi dinilai sebagai faktor pembeda yang istimewa. Bagi segmen ini, sebuah aplikasi perbankan bergerak memang sudah mutlak harus mudah untuk dijalankan.

Penilaian mengenai tingkat kepuasan pada sistem informasi dalam studi ini mengonfirmasi hasil dari sejumlah riset terdahulu yang menerapkan model kepuasan pengguna komputer. Pengujian ini pada dasarnya melibatkan lima aspek utama, yang meliputi kesesuaian isi, keakuratan, bentuk penyajian, kemudahan dalam penggunaan, serta ketepatan waktu. Kendati demikian, perbedaan yang mencolok terlihat pada kombinasi indikator yang mampu memberikan dampak nyata. Berdasarkan hasil olah data, kontribusi yang signifikan hanya ditemukan pada dimensi keakuratan, bentuk penyajian, beserta ketepatan waktu. Di sisi lain, aspek kesesuaian isi serta kemudahan penggunaan didapati tidak memicu pengaruh yang berarti. Adanya keberagaman hasil tersebut secara kontekstual dipicu oleh perbedaan dalam pemilihan objek riset, latar belakang kelompok responden, hingga jenis aplikasi yang diperiksa

Melalui hasil tersebut, *platform* BRImo terbukti mendapatkan sambutan serta respons positif dari kelompok mahasiswa yang berada di wilayah Kota Medan. Kendati demikian, manajemen disarankan untuk melakukan penyempurnaan mutu layanan secara berkelanjutan, terutama dengan berfokus pada dimensi *accuracy*, elemen *format*, serta aspek *timeliness*. Keberadaan tiga indikator ini sangat vital mengingat dampaknya yang berhubungan erat secara langsung dalam mengonstruksi kepuasan konsumen sewaktu menjalankan sistem BRImo.

PEMBAHASAN

Secara umum, tanggapan yang diberikan oleh kelompok mahasiswa mengenai pemanfaatan aplikasi BRImo menunjukkan hasil yang positif. Kategori tinggi pada nilai rata-rata di setiap variabel menjadi bukti nyata atas penilaian tersebut. Melalui pencapaian ini, aplikasi BRImo terbukti telah

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi perbankan secara digital bagi mahasiswa di Kota Medan. Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian secara simultan, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pegguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan tidak sekadar bersumber dari satu elemen tunggal, melainkan hasil dari perpaduan berbagai aspek pelayanan yang membentuk pengalaman pengguna sewaktu mengoperasikan aplikasi.

Jika ditinjau melalui pengujian secara parsial, kepuasan pengguna hanya dipengaruhi secara signifikan oleh tiga variabel, yaitu *timeliness, format*, dan *accuracy*. Pada dimensi *timeliness*, pengaruh muncul karena adanya kebutuhan pengguna terhadap aplikasi yang memiliki respons cepat serta efisiensi waktu dalam memproses transaksi. Sementara pada dimensi *format*, letak menu yang rapi serta struktur antarmuka yang mudah dipahami menjadi faktor penting yang membantu pengguna dalam menemukan fitur yang dicari. Di sisi lain, variabel *accuracy* turut memberikan pengaruh lantaran pengguna sangat mengutamakan validitas dan kebenaran informasi dari setiap transaksi yang mereka lakukan.

Di sisi lain, output pengujian pada variabel *content* mengindikasikan tidak adanya dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kondisi ini dapat disebabkan oleh fakta bahwa ketersediaan informasi yang lengkap di dalam layanan mobile banking kini telah dinilai sebagai suatu standar pemenuhan yang wajib dan mendasar. Sepanjang informasi tersebut sudah tersedia dan mampu menunjang transaksi, aspek kelengkapan ini tidak lagi dijadikan sebagai indikator utama bagi pengguna untuk merasa puas.

Hasil yang tidak jauh berbeda juga diperlihatkan oleh variabel *ease of use*, di mana dimensi kemudahan dalam pengoperasian sistem terbukti tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fenomena ini mempunyai hubungan yang kuat dengan profil responden penelitian yang didominasi oleh kelompok mahasiswa. Sebagai generasi yang telah melekat dengan ekosistem digital, kemudahan saat menjalankan *platform* mobile banking dianggap sebagai sebuah standar kelayakan yang mendasar dan biasa. Akibatnya, bagi kalangan mahasiswa, indikator kemudahan pengoperasian tersebut tidak lagi dipandang sebagai parameter utama yang menentukan tinggi rendahnya kepuasan mereka ketika menggunakan aplikasi BRImo.

Temuan dalam penelitian ini memperkuat hasil kajian dari (Febrianti et al., 2023), Nurdin & Lubis, (2024), serta (Ariwanta et al., 2023) yang menyatakan bahwa metode EUCS dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Jika ditinjau pada masing-masing variabel, pengujian untuk dimensi *accuracy* terbukti searah dengan penelitian (Ramadhani et al., 2023). Hasil serupa juga ditunjukkan oleh variabel format yang serupa dengan temuan (Kartika & Labibah, 2023), serta aspek *timeliness* yang sesuai dengan riset (Marpaung et al., 2025). Namun, perbedaan hasil

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

ditemukan pada variabel *ease of use*, karena dalam penelitian ini kemudahan penggunaan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil akhir tersebut tidak sejalan dengan apa yang ditemukan dalam penelitian (Istianah & Yustanti, 2022).

Secara komprehensif, variabel *accuracy, format*, serta timeliness bertindak sebagai determinan utama yang mendominasi pembentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi BRImo, khususnya pada kelompok mahasiswa yang berdomisili di wilayah Kota Medan. Berpijak pada temuan tersebut, prioritas pengembangan dan inovasi platform BRImo secara strategis wajib diorientasikan pada pengoptimalan aspek keakuratan informasi, desain estetika antarmuka, hingga efisiensi kecepatan respons layanan. Kendati demikian, stabilitas kualitas pada dimensi content dan ease of use tetap harus dipertahankan secara konsisten. Hal ini dikarenakan kedua variabel tersebut tetap memegang peranan krusial sebagai fondasi dasar dalam menunjang mutu pelayanan sistem informasi perbankan bergerak secara utuh.

SIMPULAN

Melalui asesmen empiris, tingkat kepuasan konsumen aplikasi BRImo lewat instrumen End-User Computing Satisfaction (EUCS) mendokumentasikan capaian kategori tinggi dengan perolehan rata-rata 4,326. Hasil ini memberikan indikasi bahwa aplikasi tersebut secara menyeluruh efektif dalam memenuhi keperluan nasabah ketika memproses transaksi keuangan elektronik. Berdasarkan hasil pengujian parsial, beberapa variabel yang terbukti memberikan dampak nyata bagi kepuasan pengguna mencakup keakuratan (accuracy) dengan rata-rata 4,303, tampilan (format) sebesar 4,330, serta ketepatan waktu (timeliness) senilai 4,310. Sebaliknya, parameter isi (content) dengan nilai rata-rata 4,367 serta kemudahan penggunaan (ease of use) sebesar 4,430 teridentifikasi tidak memberikan kontribusi yang berarti. Sebaliknya, parameter content dengan nilai rata-rata 4,367 serta ease of use sebesar 4,430 tidak memperlihatkan pengaruh nyata. Di antara semua aspek, variabel format bertindak sebagai determinan paling dominan; menegaskan bahwa tata letak visual serta penyampaian data pada sistem BRImo menjadi instrumen krusial dalam membangun pengalaman pemakaian yang positif. Berpijak pada output tersebut, pihak pengembang BRImo direkomendasikan untuk fokus mengoptimalkan aspek format, accuracy, dan timeliness, terutama pada estetika antarmuka, validitas informasi transaksi, hingga akselerasi dan konsistensi sistem. Kendati dimensi content isi) dan ease of use (kemudahan pengguna) tidak berdampak signifikan, kualitas kedua indikator ini wajib dipertahankan demi menjaga relevansi fungsionalitas fitur dengan preferensi nasabah. Untuk studi lanjut, ekspansi subjek disarankan agar tidak hanya berfokus pada kelompok mahasiswa, melainkan meluas ke populasi masyarakat umum menggunakan kuantitas sampel yang lebih masif agar memproyeksikan konklusi yang lebih komprehensif serta representatif.

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

DAFTAR PUSTAKA

Amin, M. A. N., Oktavianti, S., & Saputra, B. (2025). Pengaruh Current Ratio, Net Profit Margin, Debt To Equity Ratio Terhadap Dividen Payout Ratio. Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 6(1), 1275-1288. https://doi.org/10.24905/mlt.v6i2.278

Amin, M. A. N., Oktavianti, S., & Saputra, B. (2025). Ketegangan Politik Timur Tengah 2025 pada Saham Energi di Indonesia. Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 6(1), 239-247. https://doi.org/10.24905/mlt.v6i1.111

Amin, M. A. N. (2022). Analisis Perbandingan Abnormal return, Return saham dan Likuiditas Saham Sebelum dan Sesudah Buyback Saham. Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 3(2), 100-109. https://doi.org/10.24905/mlt.v3i2.49

Amin, M. A. N. (2018). Analisis Perbandingan Abnormal return dan Trading volume activity Sebelum dan Sesudah Pengumuman Pembelian Kembali Saham (Buyback Stock). Multiplier: Jurnal Magister Manajemen, 3(1), 85-99. https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.42

Amin, M. A. N. ., Murwati, M., Oktavianti, S. ., & Saputra, B. (2026). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Risiko Operasional: Bukti dari Sektor Consumer Non-Cyclicals Pada Bursa Efek Indonesia. JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi, 3(4), 467–475. https://doi.org/10.62421/jibema.v3i4.242

Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, *3*(4), 330–337. https://djournals.com/klik

Ariwanta, I. P. Y. agus, Saputra, I. G. T. E., Apriyanthi, N. P. E., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS Pada Sistem Computer Based Test di Institusi Pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, *4*(4), 942–951. https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752

Azzumar, M. F. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Tiket.Com Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Yang Dikembangkan*.

Febrianti, F., Ahsyar, T. K., Saputra, E., Rahmawita, M., Munzir, & Zarnelly. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, *10*(1), 656–669. https://repository.uin-suska.ac.id/64836/

Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, *3*(4), 36–44. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i4.47882

Kanthi, Y. asmoro, Gumilang, K., & aminah, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pengguna BRImo Menggunakan EUCS. *Teknika*, *13*(1), 155–163. https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.772

Kartika, & Labibah. (2023). Analisis Kepuasan Terhadap Rumah Jurnal Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, *14*(2), 73–81. https://doi.org/10.20885/unilib.vol14.iss2.art1

Marpaung, N. F., Farhan, A., & Balafif, N. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Senayan Library Management System menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, *8*(3), 236–243. https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v8i3.830

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi
Volume 4, No. 1, July 2026, p. 2776-2789

Nurdin, A., & Lubis, M. (2024). User Satisfaction Analysis of Academic Information System Using End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Acceleration, Quantum, Information Technology and Algorithm Journal*, *1*(2), 37–51. https://doi.org/10.62123/aqila.v1i2.42

Putra, V. D. C., & Setiawan, A. (2024). User Satisfaction Of Accounting Information Systems Using The End User Computing Satisfaction (Eucs) Model: A Systematic Literature Review. *Edunomika*, *8*(3), 1–8. Https://Www.Bing.Com/Ck/A?!&&P=2a16378c9d72a88f710ca1d22fe70df6d8610d73c774626295725a8de0a9769fjmltdhm9mtc3njcyotywma&Ptn=3&Ver=2&Hsh=4&Fclid=0e3b1bb9-4222-65a8-3046-0cac430f640c&Psq=User+Satisfaction+Of+Accounting+Information+Systems+Using+The+End+User+Computing+Satisfaction+(Eucs)+Model%3a+A+Systematic+Literature+Review+Vicky&U=A1ahr0chm6ly9qdxjuywwuc3rpzs1hyxmuywmuawqvaw5kzxgucghwl2ppzs9hcnrpy2xll2rvd25sb2fklze0mdc3l3bkzi80nji0ma

Ramadhani, D., Sadikin, A., & Yorita Astri, L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, *3*(2), 522–531. https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.2.1409

Rifki, A. K., & Fajri, A. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Pada Mahasiswa STMIK Antar Bangsa Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI*. *XI*(1), 18–24.

Saputra, R., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *Kajian Imiah Informatika dan Komputer*, *4*(2), 792–802. https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1218

Tbk, P. B. R. I. (Persero). (2025). *Kian diminati, pengguna BRImo capai 45,9 juta user dengan transaksi tembus Rp7.057 triliun sepanjang 2025*. https://bri.co.id/-tidak-diclick/-/asset_publisher/G3x3P8wG7JRn/content/kian-diminati-pengguna-brimo-capai-45-9-juta-user-dengan-transaksi-tembus-rp7.057-triliun-sepanjang-2025?

Yolangga, & Hardiyanti, D. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS). *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, *4*(4), 1199–1208. https://doi.org/https://doi.org/10.57152/malcom.v4i4.1423

 Copyright ©2026, Konsentrasi

Licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License