

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

Kristina Lase^{1*}, Imam Saputra²

^{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

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi BRImo yang semakin tinggi belum selalu menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam praktiknya, masih ada pengguna yang mengalami kendala, seperti gangguan sistem, kesulitan mengakses aplikasi, serta tampilan menu yang belum sepenuhnya mudah dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Kota Medan dalam menggunakan aplikasi BRImo dengan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah dengan bantuan SPSS melalui analisis deskriptif serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,326. Variabel *accuracy* dengan rata-rata 4,303, format 4,330, dan *timeliness* 4,310 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, content dengan rata-rata 4,367 dan ease of use 4,430 tidak berpengaruh signifikan. Variabel format menjadi faktor yang paling dominan.

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

ABSTRACT

The increasing use of the BRImo application does not necessarily indicate that users are satisfied with the services provided. In practice, there are still users who experience problems, such as system disruptions, difficulty accessing the application, and menu displays that are not entirely easy to understand. This study aims to determine the level of satisfaction of students in Medan City in using the BRImo application through the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research method used is quantitative, with a total of 100 students selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and processed with the assistance of SPSS through descriptive analysis and multiple linear regression. The research results show that user satisfaction falls into the high category with an average score of 4.326. The variables accuracy with an average of 4.303, format 4.330, and timeliness 4.310 significantly affect user satisfaction. Meanwhile, content with an average of 4.367 and ease of use

Acknowledgment

4.430 do not have a significant effect. The format variable is the most dominant factor.

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

©2024 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital membuat layanan perbankan semakin mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu bentuk layanan yang banyak digunakan saat ini adalah mobile banking. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti mengecek saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, dan melakukan aktivitas perbankan lainnya hanya melalui smartphone. Kehadiran mobile banking membuat proses transaksi menjadi lebih praktis karena nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank.

Salah satu aplikasi mobile banking yang cukup banyak digunakan adalah BRImo, yaitu aplikasi digital banking milik Bank Rakyat Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara digital dengan tetap memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan pengguna. Hingga akhir tahun 2025, jumlah pengguna BRImo tercatat mencapai sekitar 45,9 juta pengguna, dengan total transaksi digital sebesar 5,60 miliar dalam satu tahun (Tbk, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa BRImo memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung aktivitas transaksi digital masyarakat.

Namun, tingginya jumlah pengguna belum tentu selalu menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Banyaknya pengguna lebih menunjukkan bahwa aplikasi tersebut sering digunakan, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman pengguna selama memakai aplikasi. Kepuasan pengguna menjadi hal yang penting karena berkaitan dengan kenyamanan, kepercayaan, dan keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan. Pengguna yang merasa puas biasanya akan tetap menggunakan aplikasi, sedangkan pengguna yang sering mengalami kendala dapat merasa kurang puas dan berpotensi beralih ke layanan lain.

Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo. Kendala tersebut antara lain gangguan sistem ketika transaksi berlangsung, kesulitan mengakses aplikasi pada waktu tertentu, serta tampilan antarmuka yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh sebagian pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada jarak antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi yang mereka rasakan. Oleh karena itu, fenomena ini penting untuk diteliti karena jumlah pengguna yang besar tidak selalu menjamin bahwa tingkat kepuasan pengguna juga sudah optimal.

Dalam bidang sistem informasi, kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat kualitas sistem dari sudut pandang pengguna, mulai dari kelengkapan informasi, keakuratan data, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, hingga ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan metode EUCS telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Febrianti et al., (2023) menyatakan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sekaligus mengetahui kekurangan yang terdapat pada suatu sistem. Nurdin & Lubis, (2024) menemukan bahwa kelima dimensi EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, Putra & Setiawan, (2024) menjelaskan bahwa EUCS efektif digunakan karena dapat menilai kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem. Kartika & Labibah, (2023) juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat melalui lima dimensi utama dalam metode EUCS. Kanthi et al., (2024), menjelaskan bahwa tampilan aplikasi menjadi bagian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rifki & Fajri, (2025) mendapatkan hasil bahwa mahasiswa pengguna BRImo merasa puas dengan nilai 75,78%. Sementara itu, Andini & Utamajaya, (2023) memperoleh nilai kepuasan sebesar 81,33%, sehingga pengguna BRImo termasuk dalam kategori sangat puas.

Selain itu, (Azzumar, 2022) menemukan bahwa *variabel content*, *format*, *ease of use*, *perceived usefulness*, dan *service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Saputra & Sanjaya, (2023) menyatakan bahwa metode EUCS mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama dengan hasil yang tinggi. Sementara itu, Ramadhani et al., (2023) memperoleh temuan bahwa *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *content* dan *timeliness* tidak menunjukkan pengaruh.

Temuan yang berbeda juga terlihat pada penelitian Marpaung et al., (2025), yang menunjukkan bahwa *ease of use* dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh. Istianah & Yustanti, (2022) menyatakan bahwa penggunaan metode EUCS pada aplikasi mobile banking menghasilkan tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas. Yolangga & Hardiyanti, (2024) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, Ariwanta et al., (2023) menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, berada dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa metode EUCS banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Akan tetapi, hasil dari setiap penelitian tidak selalu sama. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpe-

ngaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa hanya dimensi tertentu yang berpengaruh. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh setiap dimensi EUCS dapat berbeda-beda tergantung pada objek penelitian, karakteristik pengguna, dan jenis sistem yang digunakan.

Selain adanya perbedaan hasil penelitian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih membahas sistem informasi secara umum atau aplikasi tertentu, sehingga penelitian yang secara khusus membahas kepuasan pengguna aplikasi BRImo sebagai layanan mobile banking masih terbatas. Hal inilah yang menjadi research gap dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada pengguna BRImo dari kalangan mahasiswa di Kota Medan, karena mahasiswa merupakan kelompok yang cukup dekat dengan penggunaan teknologi digital dan sering memanfaatkan layanan mobile banking dalam aktivitas sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Sebagai aplikasi mobile banking dengan jumlah pengguna yang besar, BRImo perlu terus dievaluasi agar kualitas layanannya dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi ini penting dilakukan karena pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat memengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan digital banking tersebut.

Kebaruan atau *novelty* penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BRImo menggunakan metode EUCS dalam konteks mobile banking. Penelitian ini tidak hanya melihat kepuasan pengguna secara umum, tetapi juga menganalisis peran masing-masing dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dengan cara ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dimensi mana yang paling berperan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Sebagai solusi terhadap permasalahan yang diteliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi BRImo dalam meningkatkan kualitas layanan. Perbaikan dapat diarahkan pada aspek informasi, keakuratan data, tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan. Dengan menggunakan metode EUCS, pihak pengembang dapat mengetahui aspek yang sudah dinilai baik oleh pengguna dan aspek yang masih perlu diperbaiki. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena data yang digunakan berupa angka dari hasil jawaban responden, kemudian diolah untuk melihat bagaimana

pengaruh beberapa faktor dalam metode EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Lokasi penelitian berada di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transaksi mobile banking. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Mei 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Kota Medan yang menggunakan aplikasi BRImo. Jumlah populasi tersebut tidak diketahui secara pasti, sehingga peneliti mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria responden yaitu mahasiswa yang berdomisili di Kota Medan, menggunakan aplikasi BRImo, dan sudah pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang dibagikan secara online menggunakan *Google Form*. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel penelitian. Setelah data terkumpul, data kemudian diolah dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan gambaran jawaban responden dari setiap indikator yang ditanyakan. Sementara itu, regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa di Kota Medan dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai layanan mobile banking. Untuk mengukur kepuasan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 mahasiswa yang tinggal di Kota Medan dan sudah pernah menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transaksi perbankan digital.

Sebelum data diolah lebih lanjut, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, yaitu 0,196. Dengan hasil tersebut, seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Uji Validitas

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)

Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai korelasi dari seluruh item pernyataan lebih tinggi daripada nilai yang ditetapkan pada r tabel. Artinya, setiap pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner sudah sesuai untuk menggambarkan variabel yang diteliti, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, semua item dapat dinyatakan valid dan layak digunakan dalam proses analisis berikutnya

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten. Suatu kuesioner dinilai reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

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

Sumber; data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 2, semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Hal ini berarti kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah cukup konsisten dalam mengukur setiap variabel. Nilai reliabilitas tertinggi diperoleh oleh variabel *ease of use* dengan nilai 0,928, sehingga indikator

pada variabel tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat keandalan yang sangat baik.

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan analisis deskriptif. Analisis ini digunakan untuk melihat gambaran umum jawaban responden pada setiap variabel penelitian.

Tabel 3. Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
<i>Content</i> (X1)	99	1.33	5.00	4.3670	0.66920
<i>Accuracy</i> (X2)	99	2.00	5.00	4.3030	0.69700
<i>Format</i> (X3)	99	2.33	5.00	4.3300	0.65012
<i>Ease of Use</i> (X4)	100	2.00	5.00	4.4300	0.65012
<i>Timeliness</i> (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)

Berdasarkan data pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa setiap variabel memperoleh nilai rata-rata lebih dari 4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aplikasi BRImo berada pada kategori baik. Dengan kata lain, mahasiswa di Kota Medan sebagai responden penelitian memiliki pandangan yang positif terhadap layanan mobile banking BRImo. Nilai rata-rata paling tinggi terdapat pada variabel *ease of use*, yaitu sebesar 4,4300. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi BRImo mudah untuk digunakan. Aplikasi ini juga dinilai tidak sulit dipahami, sehingga pengguna dapat menjalankan transaksi perbankan digital dengan lebih mudah. Hal tersebut menjadi salah satu keunggulan BRImo dalam mendukung kebutuhan transaksi mahasiswa.

Variabel *content* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3670. Nilai ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi BRImo sudah dinilai baik oleh responden. Informasi yang diberikan dianggap cukup lengkap, sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta membantu dalam proses penggunaan layanan mobile banking. Selanjutnya, variabel format memiliki nilai rata-rata sebesar 4,3300. Hasil ini menggambarkan bahwa tampilan aplikasi BRImo dinilai cukup baik. Penyusunan menu, bentuk tampilan, serta penyajian informasi dalam aplikasi dianggap mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna ketika mengakses layanan.

Pada variabel *timeliness*, nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,3100. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi BRImo mampu memberikan layanan dengan waktu respons yang cukup baik. Aplikasi ini dianggap dapat memproses transaksi dan menampilkan informasi dalam waktu yang relatif cepat. Sementara itu, variabel *accuracy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3030. Nilai tersebut merupakan nilai terendah dibandingkan dimensi EUCS lainnya. Meskipun demikian, hasilnya tetap berada pada kategori baik. Artinya, informasi dan hasil transaksi yang ditampilkan oleh aplikasi

BRImo masih dinilai cukup akurat oleh responden, meskipun aspek ini tetap perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan. Variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3266. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Kota Medan secara umum merasa puas ketika menggunakan aplikasi BRImo. Kepuasan tersebut berkaitan dengan pengalaman penggunaan aplikasi, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, serta kemungkinan pengguna untuk tetap menggunakan BRImo pada transaksi berikutnya.

Jika dilihat secara keseluruhan, aplikasi BRImo memperoleh penilaian yang baik pada seluruh dimensi EUCS. Variabel dengan penilaian paling tinggi adalah *ease of use*, sedangkan variabel dengan nilai paling rendah adalah *accuracy*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi aspek yang paling menonjol dari aplikasi BRImo. Namun, keakuratan informasi tetap menjadi bagian yang perlu diperhatikan agar layanan aplikasi dapat semakin baik.

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, variabel *accuracy*, *format*, dan *timeliness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh aspek-aspek yang dirasakan secara langsung saat menggunakan aplikasi. Pengguna mobile banking membutuhkan informasi yang tepat, tampilan aplikasi yang jelas, serta proses layanan yang cepat. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Variabel *content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kondisi ini dapat terjadi karena informasi dalam aplikasi mobile banking sudah dianggap sebagai bagian utama yang memang harus tersedia. Apabila informasi yang disediakan sudah cukup membantu, pengguna belum tentu menjadikan kelengkapan isi sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan.

Variabel *ease of use* juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Padahal, variabel ini memiliki nilai rata-rata tertinggi pada hasil analisis deskriptif. Hal ini dapat dijelaskan dari karakteristik responden yang merupakan mahasiswa. Mahasiswa pada umumnya sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital, sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi dianggap sebagai faktor pembeda. Bagi responden, aplikasi mobile banking memang sudah seharusnya mudah digunakan. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Kesamaan tersebut terletak pada penggunaan lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Namun, hasil penelitian ini juga menunjukkan perbedaan pada variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, variabel yang terbukti berpengaruh adalah *accuracy*, *format*, dan *timeliness*, sedangkan *content* dan *ease of use* tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh objek penelitian, karakteristik responden, serta jenis aplikasi yang digunakan.

Dengan demikian, aplikasi BRImo dapat dikatakan telah memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa di Kota Medan. Walaupun begitu, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan, terutama pada aspek *accuracy*, *format*, dan *timeliness*. Ketiga aspek tersebut penting untuk diperhatikan karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap penggunaan aplikasi BRImo. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata pada setiap variabel yang berada pada kategori tinggi. Dengan hasil tersebut, BRImo dapat dikatakan sudah cukup membantu kebutuhan mahasiswa di Kota Medan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Hasil uji simultan menunjukkan *bahwa content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, kepuasan dalam menggunakan BRImo tidak hanya ditentukan oleh satu bagian tertentu, tetapi terbentuk dari gabungan beberapa aspek yang mendukung pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi.

Jika dilihat secara *parsial*, variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah *accuracy*, *format*, dan *timeliness*. Variabel *accuracy* berpengaruh karena pengguna membutuhkan informasi transaksi yang benar dan dapat dipercaya. Variabel *format* juga berpengaruh karena tampilan aplikasi yang rapi dan mudah dipahami dapat membantu pengguna saat mencari fitur yang dibutuhkan. Selain itu, *timeliness* berpengaruh karena pengguna menginginkan aplikasi yang cepat merespons dan mampu memproses transaksi dalam waktu yang singkat.

Sementara itu, *content* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat terjadi karena informasi yang tersedia dalam aplikasi mobile banking sudah dianggap sebagai sesuatu yang wajib ada. Dengan kata lain, selama informasi tersebut sudah tersedia dan cukup membantu, pengguna tidak selalu menjadikannya sebagai alasan utama untuk merasa puas. Variabel *ease of use* juga tidak berpengaruh signifikan, meskipun kemudahan penggunaan tetap penting dalam sebuah aplikasi. Kondisi ini dapat dikaitkan dengan karakteristik responden yang merupakan mahasiswa. Pada umumnya, mahasiswa sudah terbiasa menggunakan berbagai layanan digital, sehingga penggunaan aplikasi mobile banking yang mudah cenderung dianggap sebagai hal biasa. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mereka terhadap BRImo.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Febrianti et al., (2023), Nurdin & Lubis, (2024), serta Ariwanta et al., (2023), yang menyatakan bahwa EUCS dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi. Temuan pada variabel *accuracy* sejalan dengan Ramadhani et al., (2023), variabel *format* sejalan dengan Kartika & Labibah, (2023), dan variabel *timeliness* sejalan dengan

(Marpaung et al., 2025). Namun, hasil pada variabel *ease of use* berbeda dengan penelitian Istianah dan Istianah & Yustanti, (2022), karena pada penelitian ini variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna BRImo pada mahasiswa di Kota Medan lebih banyak dipengaruhi oleh ketepatan informasi, tampilan aplikasi, dan kecepatan layanan. Oleh karena itu, pengembangan BRImo perlu lebih memperhatikan aspek *accuracy*, *format*, dan *timeliness*. Meski demikian, aspek *content* dan *ease of use* tetap perlu dijaga karena keduanya tetap menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas layanan mobile banking.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo yang diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,326. Hasil ini menunjukkan bahwa BRImo secara umum telah mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan digital. Secara parsial, dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah *accuracy* dengan nilai rata-rata 4,303, *format* sebesar 4,330, dan *timeliness* sebesar 4,310. Sementara itu, dimensi *content* dengan nilai rata-rata 4,367 dan *ease of use* sebesar 4,430 tidak berpengaruh signifikan. Dari seluruh dimensi tersebut, format menjadi faktor yang paling dominan, sehingga tampilan antarmuka dan penyajian informasi dalam aplikasi BRImo menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman penggunaan yang baik. Berdasarkan hasil penelitian, pengembang aplikasi BRImo sebaiknya memprioritaskan peningkatan pada aspek *format*, *accuracy*, dan *timeliness*, khususnya terkait tampilan aplikasi, keakuratan informasi transaksi, serta kecepatan dan kestabilan sistem saat digunakan. Walaupun *content* dan *ease of use* tidak terbukti berpengaruh signifikan, kedua aspek tersebut tetap perlu dijaga agar informasi dan fitur yang tersedia tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Untuk penelitian berikutnya, responden disarankan tidak hanya terbatas pada mahasiswa, tetapi juga mencakup masyarakat umum dengan jumlah sampel yang lebih besar, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan representatif.

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://djourneys.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>
- 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/quila.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=A1ahr0chm6ly9qdxjuywwuc3rpzs1hyxmuywmuawqvaw5kzxgucghwl2ppzs9hcnrpy2xll](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=A1ahr0chm6ly9qdxjuywwuc3rpzs1hyxmuywmuawqvaw5kzxgucghwl2ppzs9hcnrpy2xll)

2rvd25sb2fklze0mdc3l3bkzi80nji0ma

- 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>