

ABSTRAK

BRImo merupakan salah satu produk yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia dengan tujuan mempermudah transaksi secara online nasabahnya. Permasalahan yang ada pada aplikasi BRImo, Masih ditemukan kendala pada pengguna aplikasi tersebut. Seperti kesulitan saat login aplikasi BRImo, adanya bug pada fitur tagihan listrik, kecepatan akses kurang, kesulitan dalam mendaftar serta masalah lainnya. Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan yang dialami pengguna BRImo sehingga mengurangi tingkat kepuasan pengguna aplikasi. berdasarkan *DeLone and McLean* 2003 kesuksesan suatu sistem didasari oleh kepuasan yang dirasakan penggunanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik analisis data SEM-PLS untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini mengaplikasikan 6 variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* serta 3 Variabel dari Model *DeLone and McLean* sebagai indikator penelitian. 5 Variabel EUCS pada penelitian ini adalah *Content* (konten), *format* (format), *accuracy* (akurasi), *ease of use* (kemudahan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) dan 3 variabel Delone and Mclean yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Service Quality* (Kualitas Layanan). Melalui teknik probabilistic sampling dengan simple random sampling, terpilih sebanyak 100 responden sebagai sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan tools *smartPLS*. Hasil penelitian kuantitatif deskriptif menunjukkan bahwa pengguna merasa puas menggunakan aplikasi BRImo memperoleh total rata-rata kepuasan pengguna 3.74 dan predikat Puas. Dari pengujian Hipotes variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo yaitu *format* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *f-square* 0.232, *content* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *f-square* 0.054, *information quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *f-square* 0.090 dan *service quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *f-square* 0.124. serta didapat hasil bahwa teori End User Computing Satisfaction dan DeLone and McLean mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi BRImo sebesar 87.6%.

Kata Kunci: BRImo, Kepuasan Pengguna, EUCS, *DeLone and McLean*, SEM-PLS

ABSTRACT

BRImo is one of the products issued by Bank Rakyat Indonesia to facilitate online transactions for its customers. Problems in the BRImo application still found obstacles in users, such as difficulty when logging into the BRImo application, bugs in the electricity bill feature, slow access speed, difficulty in registering and other problems. These complaints are inconveniences experienced by BRImo users, thus reducing the level of satisfaction of application users. Based on DeLone and McLean 2003, the success of a system is based on the satisfaction its users feel. The purpose of this study is to measure the level of user satisfaction using descriptive quantitative methods and SEM-PLS data analysis techniques to determine the effect of variables on user satisfaction. This study applies 6 variables from the End User Computing Satisfaction method and 3 variables from the DeLone and McLean Model as research indicators. The 5 EUCS variables in this study are Content, format, accuracy, ease of use, and timeliness and 3 Delone and Mclean variables, namely System Quality, Information Quality and Service Quality. Through probabilistic sampling techniques with simple random sampling, 100 respondents were selected as research samples. Data analysis was carried out using the PLS-SEM approach using smartPLS tools. The results of descriptive quantitative research show that users are satisfied using the BRImo application, obtaining a total average user satisfaction of 3.74 and a Satisfied predicate. From the Hypothesis testing of the variables that influence user satisfaction with the BRImo application, namely, the format has a positive and significant effect on user satisfaction with an f-square value of 0.232, content has a significant positive effect on user satisfaction with an f-square value of 0.054, information quality has a significant positive effect on user satisfaction with an f-square value of 0.090 and service quality has a significant positive effect on user satisfaction, namely f-square 0.124. and the results obtained that the End User Computing Satisfaction theory and DeLone and McLean can explain the satisfaction of BRImo application users by 87.6%.

Keywords: BRImo, User Satisfaction, EUCS, DeLone and McLean, SEM-PLS