

INTISARI

Kemajuan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam layanan perbankan, termasuk melalui pengembangan aplikasi mobile banking. Salah satu aplikasi yang digunakan secara luas adalah BRImo milik Bank Rakyat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan secara online kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif BRImo di wilayah Purwokerto. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode probability sampling dengan pendekatan simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi 27 dengan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji F, dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam model EUCS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas konten, ketepatan informasi, tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang BRImo dalam meningkatkan kualitas layanan digital banking di masa mendatang.

Kata kunci: BRImo, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, EUCS, Aplikasi Perbankan

ABSTRACT

The advancement of digital technology has significantly transformed banking services, particularly through the development of mobile banking applications. One of the widely used applications is BRImo, developed by Bank Rakyat Indonesia. This study aims to analyze user satisfaction with the BRImo application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research adopts a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed online to 100 respondents who are active BRImo users in the Purwokerto area. The sampling technique used is probability sampling with a simple random sampling approach. Data analysis was conducted using SPSS version 27, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, F-test, and t-test. The results indicate that all independent variables in the EUCS model have a positive and significant effect on user satisfaction with the BRImo application. These findings suggest that improvements in content quality, information accuracy, application interface, ease of use, and timeliness in delivering information can significantly enhance overall user satisfaction. This study is expected to provide strategic input for BRImo developers in improving the quality of digital banking services in the future.

Keywords: BRImo, User Satisfaction, Mobile Banking, EUCS, Banking Application