

# **Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRI Mobile (BRImo) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**

## **Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Sistem Informasi



**Andrew Limawan**

**NPM: 201710756**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BRI MOBILE (BRIMO) MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

yang disusun oleh

Andrew Limawan

201710756

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Andrew Limawan  
NPM : 201710756  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi BRI Mobile (BRImo)  
Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive-Royalty-Free Right) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 Juli 2024

Yang menyatakan,



Andrew Limawan

201710756

## PRAKATA

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sangat baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi (S1) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan menyertai penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng. Selaku Dosen Pembimbing I, Saya mengucapkan terima kasih sudah membantu dan membimbing saya dalam proses penyusunan tugas akhir.
4. Elisabeth Marsela, S.S., M.Li. Selaku Dosen Pembimbing II, Saya mengucapkan terima kasih sudah membantu dan membimbing saya dalam proses penyusunan tugas akhir.
5. Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs. dan Citra Yayu Palangan, S.T., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing Akademik, Saya mengucapkan terima kasih sudah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan tugas akhir.
6. Orang Tua dan Keluarga, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Teman – teman dari prodi sistem informasi yang sudah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
8. Dionesius Diegratia Febrian yang telah memberikan semangat, saran serta dukungan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini
9. Kristina Apriliani yang selalu memberikan dukungan dan menyemangati penulis selama penulisan tugas akhir ini <3.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Yogyakarta, 17 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrew Limawan', with a stylized, cursive script.

Andrew Limawan

## ABSTRAK

Dalam industri perbankan, aplikasi *Mobile* merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan proses transaksi dan mengelola keuangan mereka, contohnya aplikasi BRImo milik BRI. Namun, dalam berlangsungnya penggunaan aplikasi BRImo, ditemukan beberapa masalah seperti *error* dalam melakukan transaksi transfer bank dan aplikasi yang berjalan dengan lambat. Hal tersebut berpengaruh pada loyalitas dan kepuasan pengguna aplikasi BRImo yang ditunjukkan pada ulasan terhadap BRImo melalui *Playstore/Appstore* yang memengaruhi peringkat aplikasi tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu untuk mengukur dan menilai seberapa puas pengguna akhir terhadap sistem komputer atau aplikasi yang digunakan. Jumlah sampel penelitian ini sebesar 113 responden pengguna aplikasi BRImo. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menguji hubungan antara lima variabel independen pada model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna yang merupakan variabel dependen. Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel *Format* dan *Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, variabel *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Aplikasi BRImo, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction (EUCS)

## ABSTRACT

*In the banking industry, mobile applications are developed to facilitate customers in conducting transactions and managing their finances, such as BRI's BRImo application. However, during the usage of the BRImo application, several issues have been identified, such as errors in bank transfer transactions and slow application performance. These issues affect user loyalty and satisfaction with the BRImo application, as reflected in reviews on platforms like the Play Store/Appstore, which influence the application's ratings. Therefore, this study aims to evaluate user satisfaction with the BRImo application. This research uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method to measure and assess how satisfied end users are with the computer system or application they use. The study sample comprises 113 respondents who are users of the BRImo application. This study employs multiple linear regression analysis to examine the relationship between five independent variables in the End User Computing Satisfaction (EUCS) model and user satisfaction as the dependent variable. The conclusions drawn from the analysis indicate that the Format and Ease Of Use variables have a positive and significant impact on user satisfaction. Conversely, the Content, Accuracy, and Timeliness variables do not have a positive and significant impact on user satisfaction.*

**Keywords:** *BRImo application, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Bagan Keterkaitan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Studi Sebelumnya.....	5
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 Bank BRI.....	9
2.2.2 Aplikasi BRI Mobile (BRImo) .....	9
2.2.3 Kepuasan Pengguna .....	9
2.2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	10
2.3 Model dan Hipotesis Penelitian .....	13
2.3.1 Model Penelitian.....	13
2.3.2 Hipotesis Penelitian.....	19
2.3.2.1 Hubungan antara Content dengan Kepuasan Pengguna .....	19
2.3.2.2 Hubungan antara Accuracy dengan Kepuasan Pengguna .....	19
2.3.2.3 Hubungan antara Format dengan Kepuasan Pengguna .....	20
2.3.2.4 Hubungan antara Ease of Use dengan Kepuasan Pengguna.....	20
2.3.2.5 Hubungan antara Timeliness dengan Kepuasan Pengguna .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
<b>3.1 Tahapan Penelitian</b> .....	<b>22</b>
3.1.1 Studi Literatur .....	23
3.1.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
3.1.3 Penentuan Instrumen Penelitian .....	24
3.1.4 Pengumpulan Data.....	27
3.1.5 Pengolahan Data.....	27
3.1.5.1 Uji Kualitas Instrumen .....	27
3.1.5.1.1 Uji Validitas .....	27
3.1.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.1.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.1.5.3.1 Uji Normalitas .....	30
3.1.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	30
3.1.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.1.5.3.4 Uji Autokorelasi.....	31
3.1.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.1.5.4.1 Uji t Hitung (Uji Parsial) .....	31
3.1.5.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	32
3.1.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi .....	32
3.1.6 Analisis dan Interpretasi Data.....	33



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Pendahuluan .....	34
4.2 Uji Kualitas Instrumen .....	34
4.2.1 Uji Validitas.....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
4.3.1 Karakteristik Responden.....	37
4.3.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.3.1.2 Berdasarkan Usia .....	38
4.3.1.3 Berdasarkan Pemakaian Aplikasi BRImo .....	38
4.3.1.4 Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Dalam Waktu 1 Bulan .....	39
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel EUCS.....	40
4.3.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i> .....	40
4.3.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i> .....	41
4.3.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i> .....	41
4.3.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease Of Use</i> .....	42
4.3.2.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i> .....	42
4.3.2.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	43
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.3.3.4 Uji Autokorelasi.....	46
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
4.3.4.1 Hasil Uji t ( Hasil Uji Secara Parsial) .....	49
4.3.4.2 Uji F (Signifikansi Simultan).....	52
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	53
4.3.5 Analisis Pembahasan.....	54
4.3.5.1 Pengaruh Variabel <i>content</i> terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.....	54
4.3.5.2 Pengaruh Variabel <i>accuracy</i> terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.....	55
4.3.5.3 Pengaruh Variabel <i>format</i> terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRImo.....	56
4.3.5.4 Pengaruh Variabel <i>ease of use</i> terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRImo .....	57
4.3.5.5 Pengaruh Variabel <i>timeliness</i> terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRImo .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bukti Keluhan Pengguna BRImo .....	2
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan .....	4
Gambar 2. 1 Model EUCS Doll dan Torkzadeh [20].....	10
Gambar 2. 2 Model Five First-Order Factor and One Second-Order Factor [21] .....	13
Gambar 2. 3 Model Penelitian mengacu Konsep Doll & Torkzadeh [21].....	14
Gambar 2. 4 Model Penelitian dan Item Pengukuran .....	15
Gambar 3. 1 Alur Tahapan Penelitian .....	22
Gambar 4. 1 Bagan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4. 2 Bagan Berdasarkan Usia .....	38
Gambar 4. 3 Bagan Berdasarkan Pemakaian Aplikasi BRImo .....	39
Gambar 4. 4 Bagan Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Dalam Waktu 1 Bulan .....	40
Gambar 4. 5 Fitur Asuransi dan Investasi .....	55
Gambar 4. 6 Ulasan Negatif Variabel Accuracy .....	56
Gambar 4. 7 Ulasan Positif Variabel Format.....	57
Gambar 4. 8 Ulasan Positif Variabel Ease Of Use.....	58
Gambar 4. 9 Ulasan Negatif Variabel Timeliness .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2. 2 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Content .....	16
Tabel 2. 3 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Accuracy .....	17
Tabel 2. 4 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Format .....	17
Tabel 2. 5 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Ease Of Use .....	18
Tabel 2. 6 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Timeliness .....	18
Tabel 2. 7 Referensi Item Pengukuran pada Variabel Satisfaction .....	19
Tabel 3. 1 Item Instrumen Model EUCS .....	25
Tabel 3. 2 Skala Interval .....	29
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Nilai R tabel .....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konstruk .....	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4. 4 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Content .....	41
Tabel 4. 5 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Accuracy .....	41
Tabel 4. 6 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Format .....	42
Tabel 4. 7 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Ease Of Use .....	42
Tabel 4. 8 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Timeliness .....	43
Tabel 4. 9 Perhitungan Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi .....	47
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji t .....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis .....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji F Simultan .....	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	53