

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING BRIMO PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Poppy Fantika Sari, Prita dellia, Ahmad Fauzan Azizi, Puspita Ayu Mashitoh,
Marsenda Dwi Putra Iriansyah, Lumatus Sa'adah

Program Studi Pendidikan Informatika, Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, Perumahan Telang Indah, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan
poppyfantika@gmail.com

ABSTRAK

Mobile banking sangat diminati oleh nasabah karena memudahkan transaksi perbankan dan akses informasi rekening via telepon genggam. Bank BRI menyediakan layanan ini melalui aplikasi BRImo. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna mahasiswa terhadap BRImo menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan pendekatan kuantitatif dan data dari kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 92 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan tinggi dalam kemudahan penggunaan (mean = 4.34), transaksi (mean = 4.40), dan efisiensi waktu (mean = 4.33). Pengguna juga puas dengan kecepatan akses (mean = 3.99) dan ketersediaan layanan (mean = 4.28). Namun, keamanan layanan (mean = 3.93) dan perlindungan data pribadi (mean = 3.71) perlu ditingkatkan. Pengguna merasa kurang puas dengan penanganan gangguan teknis (mean = 2.12). Secara keseluruhan, pengguna sangat puas dengan pemenuhan harapan (mean = 4.25), layanan 24 jam (mean = 4.30), dan kecepatan transaksi (mean = 4.30). Mereka juga berniat terus menggunakan layanan BRImo (mean = 4.17). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan tinggi, aspek keamanan dan penanganan gangguan perlu ditingkatkan.

Kata kunci : *Mobile Banking, End User Computing Satisfaction, BRImo*

1. PENDAHULUAN

Layanan mobile banking seperti BRImo telah menjadi tren yang mengubah cara kita berbank. BRImo, aplikasi mobile banking dari Bank Rakyat Indonesia, menawarkan kemudahan dan akses instan ke berbagai transaksi keuangan. Namun, kesuksesan BRImo di masa depan bergantung pada seberapa puas penggunaannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menjadi penentu utama apakah mereka akan terus menggunakan aplikasi *mobile banking*[1].

Menurut penelitian, kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan adopsi dan kelanjutan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan harapan pengguna[15].

Dalam konteks M-Banking, kepuasan pengguna sangat penting dalam menentukan adopsi dan kelanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M-Banking BRImo di kalangan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi: konten, akurasi, kemudahan penggunaan, kemudahan akses, dan kepuasan secara keseluruhan[9].

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan

aplikasi M-Banking BRImo dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi BRI, tetapi juga bagi industri perbankan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi bank lain dalam mengembangkan aplikasi mobile banking yang lebih *user-friendly* dan memuaskan penggunaannya. Di era digital yang kompetitif ini, kepuasan pengguna menjadi faktor penentu utama dalam kesuksesan aplikasi *mobile banking*.

Secara ringkas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi BRImo M-Banking dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi M-Banking yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kerangka konsep penelitian adalah struktur ide-ide utama yang digunakan untuk merancang sebuah penelitian, sehingga ketika dikomunikasikan dapat membentuk teori penjelasan keterikatan variabel yang diteliti[5].

2.1. Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan adalah pedoman untuk mengukur sejauh mana konsumen merasa puas dengan layanan atau produk yang mereka dapat[14]. Layanan M-Banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile, memiliki peran yang penting dalam pemasaran

dan manajemen layanan. Kepuasan pelanggan, adalah perasaan yang ditimbulkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja produk atau layanan yang diperoleh[6].

2.2. Mobile Banking

Layanan M-Banking memungkinkan nasabah melakukan keuangan secara lebih mudah dan fleksibel melalui perangkat *mobile* seperti *smarthphone* dan tablet[7].

2.3. Kemudahan Pengguna

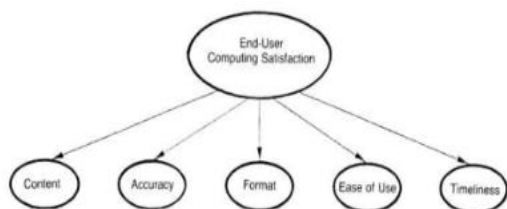
Kemudahan penggunaan layanan digitalisasi (banking) adalah indikator keyakinan seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, sehingga memunculkan keinginan untuk menggunakannya kembali. Layanan yang mudah digunakan akan menjadi pilihan favorit penggunanya[4].

2.4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berbasis website seperti *mobile banking* adalah kemampuan sistem elektronik untuk memfasilitasi transaksi perbankan yang efektif dan efisien, serta dapat diukur setelah nasabah menerima layanan tersebut[10].

3. METODE PENELITIAN

Variabel penelitian sesuai dengan instrumen yang ada pada metode EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh (Savitri, Ahmad, & Harun, 2023)[2].



Gambar 1. Instrumen EUCS oleh Doll & Torkzadeh (Savitri, Ahmad, & Harun, 2023).

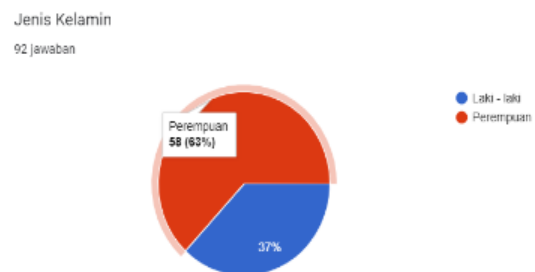
Doll & Torkzadeh telah merancang sejumlah item pertanyaan dalam penelitian EUCS, yang kemudian diadopsi dan digunakan sebagai panduan dalam menyusun kuesioner untuk responden[8]. Untuk mengukur data yang diperoleh dari pengisian kuesioner, digunakan skala *Likert* dengan opsi Sangat Puas (5), Puas (4), Netral (3), Tidak Puas (2), dan Sangat Tidak Puas (1). Hasil kuesioner kemudian diuji dengan uji validitas dan reliabilitas[3].

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada mahasiswa UTM (Universitas Trunojoyo Madura) pengguna *mobile banking* BRImo dengan rentang usia 18-50 tahun. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden melalui Google Forms yang dapat diakses di <https://forms.gle/DmsrTSHGP4iYC8EG9>. Metode

sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, yang termasuk dalam kategori *non-probability sampling*. Selama penelitian, sebanyak 92 mahasiswa UTM yang merupakan nasabah *mobile banking* BRI dan telah menggunakan aplikasi BRImo memenuhi kriteria inklusi sebagai responden kuesioner ini.

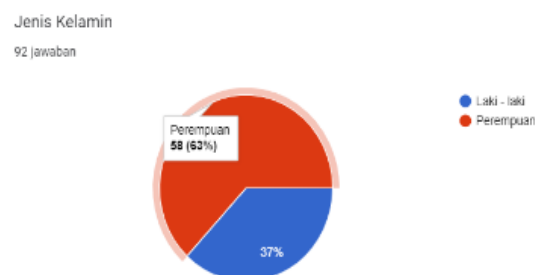
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini terdiri dari mahasiswa UTM, baik dari kelas reguler (usia 18-23 tahun) maupun kelas karyawan (usia 20-44 tahun), yang menggunakan aplikasi BRImo. Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 37% (34 orang) adalah pria dan 63% (58 orang) adalah wanita, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita.

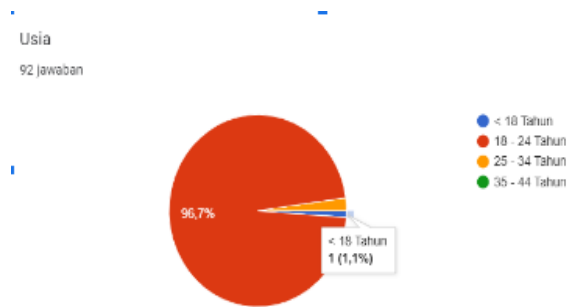


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari segi usia, responden penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kluster: di bawah 18 tahun, 18-24 tahun, 25-34 tahun, dan 35-44 tahun. Hasil pengisian kuesioner menunjukkan komposisi usia responden sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3. 1,1% (1 orang) berusia di bawah 18 tahun, 96,7% (89 orang) berusia antara 18-24 tahun, 2,2% (2 orang) berusia antara 25-34 tahun, dan tidak ada responden berusia antara 35-44 tahun. Data ini menunjukkan bahwa kuesioner telah berhasil menjangkau target utama, yaitu generasi milenial berusia 18-24 tahun, yang mencakup 96,7% dari total responden.

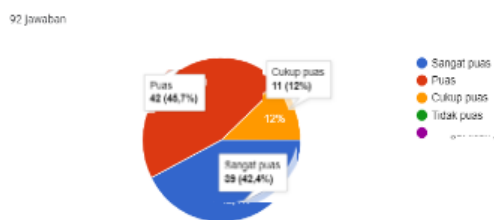


Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi BRImo akan dianalisis. Berdasarkan hasil kuesioner yang ditunjukkan pada Gambar 4, 42,4% (39 orang) responden merasa sangat puas dengan penggunaan aplikasi BRImo, 45,7% (42 orang) menyatakan puas, dan 12% (11 orang) merasa cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa 87,7% responden adalah pengguna aktif yang puas dengan aplikasi BRImo.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

4.1. Hasil Uji Validitas

Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan, dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat signifikansi 5%. Pengolahan data dilakukan menggunakan Microsoft Excel, dengan teknik pengujian validitas menggunakan korelasi product moment Pearson. Cara ini melibatkan

a. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter Efektifitas

Parameter Content mencakup empat variabel yang dijadikan pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas untuk parameter konten menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai korelasi product moment Pearson di atas kepatutannya, yaitu 0,3. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Konten ini adalah VALID.

b. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter Resiko

Parameter Akurasi mencakup dua variabel yang digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas untuk parameter akurasi menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi product moment Pearson yang melebihi ambang keabsahan, yakni 0,3. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Akurasi tersebut dianggap VALID.

c. Hasil Uji Validitas Untuk Parameter Kepuasan

Parameter Format terdiri dari dua variabel yang dijadikan pertanyaan dalam kuesioner. Hasil uji validitas untuk parameter format menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi product moment Pearson yang melampaui ambang batas keabsahan, yakni 0,3. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel Format ini dianggap VALID[13].

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama[12]. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel jika menggunakan teknik Cronbach's Alpha dan memiliki koefisien reliabilitas (r_{11}) lebih dari 0,6. Nilai r tabel dicari pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai r tabel, maka variabel penelitian ini dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari nilai r tabel, maka variabel tersebut tidak reliabel. Penelitian ini menggunakan teknik pengujian Reliabilitas Tes Tunggal (*Internal Consistency Reliability*) dengan rumus Cronbach's Alpha. Menurut teori Guilford, kategori koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut: $0,80 < \alpha \leq 1,00$: reliabilitas sangat tinggi; $0,60 < \alpha \leq 0,80$: reliabilitas tinggi; $0,40 < \alpha \leq 0,60$: reliabilitas sedang; $0,20 < \alpha \leq 0,40$: reliabilitas rendah; dan $-1,00 < \alpha \leq 0,20$: reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel)[11].

a. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter Efektivitas

Hasil uji reliabilitas untuk parameter konten yang diolah menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa variabel konten memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi ambang batas r tabel sebesar 0,818. Oleh karena itu, berdasarkan teori Guilford, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel ini memiliki reliabilitas sangat tinggi.

b. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter Resiko

Hasil uji reliabilitas untuk parameter akurasi yang dianalisis menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa variabel akurasi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas kepatutan batas r tabel sebesar 0,818. Oleh karena itu, berdasarkan teori Guilford, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel ini memiliki reliabilitas sangat tinggi.

c. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Parameter Kepuasan

Hasil uji reliabilitas untuk parameter format yang dianalisis menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa variabel format memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas kepatutan r tabel sebesar 0,818. Oleh karena itu, berdasarkan teori

Guilford, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap variabel ini memiliki reliabilitas sangat tinggi.

Berdasarkan data kuesioner, pandangan responden terhadap parameter konten adalah sebagai berikut:

4.3. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo

Tabel 1. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel efektivitas

Statistics						
		Seberapa mudah Anda memahami cara kerja dan fitur-fitur yang ada di aplikasi m-banking ?	Seberapa mudah Anda melakukan transaksi yang Anda inginkan menggunakan aplikasi m-banking ?	Bagaimana Anda menilai kecepatan akses layanan m-banking saat digunakan ?	Seberapa puas Anda dengan ketersediaan layanan m-banking yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun ?	Seberapa besar Anda merasakan efisiensi waktu dan tenaga saat menggunakan layanan m-banking ?
N	Valid	92	92	92	92	92
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.34	4.40	3.99	4.28	4.33

Berdasarkan hasil table survei efektivitas diatas, rata-rata tingkat kepuasan pengguna e-banking tergolong tinggi yaitu sebesar 4,34 poin yang menunjukkan bahwa transaksi e-banking sangat mudah. M-banking juga aktif digunakan dengan rata-rata skor frekuensi penggunaan 4,40 menjadikannya layanan yang banyak digunakan nasabah. Namun kepercayaan terhadap keamanan m-banking memiliki skor rata-rata sebesar 3,99 yang menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengguna merasa sangat aman, namun masih terdapat kekhawatiran besar terkait aspek keamanan. Di sisi lain, efisiensi layanan m-banking dinilai tinggi dengan skor rata-rata 4,28 poin,

dan efisiensi waktu e-banking dinilai tinggi dengan skor 4,33 poin, menunjukkan bahwa pengguna merasa berkontribusi terhadap penghematan waktu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa e-banking dan m-banking dianggap efektif oleh pengguna dalam hal kemudahan transaksi dan efisiensi waktu, namun sulit untuk mencapai daya tanggap pengguna. keamanan perbankan perlu menjadi perhatian. Peningkatan aspek keamanan dapat membantu meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengoptimalkan kegunaan layanan perbankan digital yang ada.

Tabel 2. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel Resiko

Statistics					
		Seberapa aman Anda merasa saat menggunakan layanan m-banking ?	Seberapa yakin Anda bahwa data pribadi Anda terjaga kerahasiaannya saat menggunakan layanan m-banking ?	Seberapa sering Anda mengalami gangguan (misalnya, kesalahan teknis atau masalah koneksi) saat menggunakan layanan m-banking ?	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap layanan m-banking yang disediakan oleh bank ?
N	Valid	92	92	92	92
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.93	3.71	2.12	3.96

Analisis berdasarkan tabel variabel risiko di atas menunjukkan bahwa responden mempunyai tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap perubahan data, dengan skor rata-rata sebesar 3,93 pada frekuensi pengamatan data. Hal ini mencerminkan perhatian responden terhadap pemantauan data secara berkala. Keyakinan terhadap stabilitas data dinilai dengan skor rata-rata 3,71. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun terdapat keyakinan terhadap stabilitas data, masih terdapat keraguan di kalangan responden.

Namun ketika menilai pengamatan kesalahan data, skor rata-rata 2,12 menunjukkan bahwa responden sering menemukan kesalahan seperti kesalahan ketik, dan data tersebut

menunjukkan bahwa ada peluang besar untuk memperbaiki akurasi dan kualitas. Di sisi lain, kepuasan terhadap data yang diberikan mencapai nilai rata-rata sebesar 3,96 yang menunjukkan bahwa data yang diberikan oleh masing-masing institusi secara umum memenuhi harapan pengguna Masu. Secara keseluruhan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal keakuratan data, namun tingkat keamanan, keandalan, dan kepuasan data yang ada sudah berada pada tingkat yang sangat baik, dan kepercayaan pengguna terhadap data tersebut relatif tinggi.

Tabel 3. Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel Kepuasan

Statistics							
		Seberapa baik layanan m-banking memenuhi harapan dan kebutuhan Anda ?	Seberapa sesuai jaminan produk yang terdeskripsi pada layanan m-banking dengan kenyataan yang Anda alami ?	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap layanan m-banking yang disediakan oleh bank ?	Seberapa puas Anda dengan ketersediaan layanan transaksi yang bisa dilakukan selama 24 jam ?	Seberapa puas Anda dengan kecepatan penyelesaian transaksi menggunakan layanan m-banking ?	Seberapa besar keinginan Anda untuk terus menggunakan layanan m-banking di masa mendatang ?
N	Valid	92	92	92	92	92	92
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.25	3.92	3.90	4.30	4.30	4.17

Berdasarkan hasil survei mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan perbankan berbasis teknologi (e-banking dan m-banking), ditemukan beberapa temuan penting yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna. Pertama, kemudahan transaksi di e-banking mendapatkan skor rata-rata 4.34, menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan e-banking. Hal ini mengindikasikan bahwa e-banking mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kenyamanan dan kepraktisan transaksi. Selanjutnya, frekuensi penggunaan m-banking memiliki skor rata-rata 4.40, menandakan bahwa layanan ini sering digunakan oleh pengguna, yang mencerminkan bahwa m-banking menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari.

Namun, ada kekhawatiran yang terlihat dari skor rata-rata 3.99 pada kepercayaan terhadap keamanan m-banking. Meskipun skornya cukup tinggi, hal ini menunjukkan bahwa masih ada keraguan di antara pengguna mengenai keamanan sistem m-

banking, yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan secara keseluruhan. Di sisi lain, efisiensi layanan m-banking memperoleh skor rata-rata 4.28, yang berarti bahwa layanan ini dinilai efektif dalam memberikan solusi perbankan yang cepat dan mudah diakses. Pengaruh e-banking terhadap efisiensi waktu juga sangat positif, dengan skor rata-rata 4.33, menunjukkan bahwa e-banking mampu membantu pengguna menghemat waktu dalam melakukan aktivitas perbankan mereka. Secara keseluruhan, survei ini mengungkapkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan perbankan berbasis teknologi, meskipun ada ruang untuk peningkatan terutama dalam aspek keamanan m-banking.

4.4. Tingkat kepuasan Pengguna Terhadap Ketiga Parameter EUCS

Dari data yang ada pada table 1(Efektifitas), table 2 (resiko), table 3 (Kepuasan) dapat disimpulkan pada table berikut :

Tabel 4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketiga parameter EUCS

Variabel	Indikator Variabel	Mean	Level	Predikat
Efektivitas	1. Kemudahan memahami cara kerja dan fitur m-banking	4.34	Tinggi	Sangat Puas
	2. Kemudahan melakukan transaksi	4.40	Tinggi	Sangat Puas
	3. Kecepatan akses layanan m-banking	3.99	Tinggi	Puas
	4. Kepuasan dengan ketersediaan layanan yang dapat diakses kapanpun	4.28	Tinggi	Sangat Puas
	5. Efisiensi waktu dan tenaga saat menggunakan layanan m-banking	4.33	Tinggi	Sangat Puas
Risiko	1. Keamanan penggunaan layanan m-banking	3.93	Tinggi	Puas
	2. Keyakinan bahwa data pribadi terjaga	3.71	Cukup Tinggi	Cukup Puas
	3. Pengamatan terhadap gangguan (misalnya kesalahan teknis)	2.12	Rendah	Tidak Puas
	4. Kepercayaan terhadap layanan m-banking yang disediakan oleh bank	3.96	Tinggi	Puas
Kepuasan	1. Pemenuhan harapan dan kebutuhan oleh layanan m-banking	4.25	Tinggi	Sangat Puas
	2. Keselarasan antara jaminan produk dan kenyataan yang dialami	3.92	Tinggi	Puas
	3. Kepercayaan terhadap layanan m-banking	3.90	Tinggi	Puas

Tabel di atas menunjukkan bahwa layanan e-banking dan m-banking memiliki tingkat efektivitas dan kepuasan yang tinggi di antara pengguna. Namun, aspek risiko terutama terkait dengan gangguan teknis masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Peningkatan pada parameter risiko dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat posisi layanan perbankan digital.

4.5. Faktor-Faktor Kekurangan Dan Kelebihan Aplikasi BRImo

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap aplikasi BRImo, dapat diketahui beberapa kekurangan dan kelebihan. Temuan ini jelas menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan kesederhanaan dan efisiensi transaksi e-banking dan m-banking. Item efektivitas seperti kemudahan memahami cara kerja aplikasi dan kecepatan mengakses layanan juga dinilai tinggi, menunjukkan bahwa aplikasi memenuhi harapan pengguna dalam hal kenyamanan dan kemudahan bertransaksi.

Namun, ada beberapa kekhawatiran, khususnya mengenai keamanan. Sekalipun sebagian besar responden merasa puas dengan tingkat keamanan yang diberikan, jelas bahwa kepercayaan terhadap stabilitas dan keandalan sistem m-banking perlu diperkuat. Faktor ini sangat penting karena mempengaruhi privasi dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Meningkatkan perlindungan data pribadi dan stabilitas teknis merupakan bidang utama yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna secara keseluruhan.

Di sisi lain, diperlukan perhatian lebih lanjut dalam hal keandalan pelayanan. Variabel seperti konten, akurasi, dan format memiliki nilai *Cronbach's alpha* yang tinggi, yang menunjukkan keandalan yang tinggi, namun perbaikan terus-menerus diperlukan untuk mempertahankan tingkat layanan yang tinggi kepada pengguna. Hal ini penting untuk menjaga konsistensi dan kepuasan pengguna terhadap layanan m-banking yang diberikan. Meskipun BRImo telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna akan efisiensi transaksi dan waktu, namun secara keseluruhan masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal keamanan dan stabilitas sistem. Dengan memperkuat aspek tersebut, aplikasi ini berpotensi memperluas pangsa pasarnya di masa depan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi BRImo di kalangan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan aplikasi ini. Seluruh pertanyaan dalam

kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan harapan pengguna. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan fitur, pengujian berkala, peningkatan pengalaman pengguna, serta pengumpulan umpan balik untuk perbaikan layanan.

Saran meliputi : menambah dan memperbaiki fitur aplikasi yang relevan, mengoptimalkan pengalaman pengguna melalui antarmuka yang intuitif dan panduan bagi pengguna baru, melakukan pengujian rutin untuk memastikan aplikasi bebas dari bug dan selalu diperbarui, secara aktif mengumpulkan dan memanfaatkan umpan balik pengguna untuk perbaikan, memastikan informasi dalam aplikasi akurat dan terkini, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif melalui berbagai saluran komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanto, Is., Mukri, Moh., Bahrudin, Moh., & Hanif. (2022). Efektivitas dan risiko penggunaan M-Banking pada Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 3(2), 161-170. P-ISSN: 2775-1465. e-ISSN: 2716-3695. DOI: <https://doi.org/10.51805/jmbk.v3i2.73>
- [2] Umar, Savitri, Fitriansyah, Ahmad, & Ar-Rasyid, Harun. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Livin Bank Mandiri pada mahasiswa ITB Swadharma menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2). DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1728>.
- [3] Sepri, Domi. (2020). Penerapan Algoritma Naïve Bayes Untuk Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Bank. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, 2(1), 135-139. ISSN (online): 2714-8912. ISSN (cetak): 2714-7150.
- [4] Anwar, & Riza, Akmal. (2023). Analisis kemudahan dan persepsi risiko serta dampak pada kepuasan penggunaan mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(2). p-ISSN: 1693-8852. e-ISSN: 2549-5003.
- [5] Harahap, Zakaria. (2020). Pengaruh pelayanan M-banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101. P-ISSN: 2460-9595. E-ISSN: 2686-5149. DOI: 10.36908/isbank
- [6] Nawangsari, Sri, & Widiastuti, Retno. (Sebatik). Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank (Studi kasus pada PT Bank DKI - Depok). *SEBATIK*, 51. ISSN: 1410-3737.
- [7] Akob, Rezki Arianty, & Sukarno, Zulfikry. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah

- bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- [8] Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Seminar Nasional Inovasi & Adopsi Teknologi*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1>
- [9] Suwanti, Yudhana, A., & Herman. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Informasi (JATI)*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>
- [10] Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di SMP Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- [11] Rozak, A., & Hidayati, W. S. (2019). Pengolahan data dengan SPSS
- [12] Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- [13] Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- [14] Lorenzi, N., & Sudjiman, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 303-311.
- [15] M. Baabdullah, A., Alalwan, A. A., P. Rana, N., Kizgin, H., & Pati, P. (2024). Consumer Use of Mobile Banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an Integrated Model . *University Bradford*, 1-46.