

**PENERAPAN METODE *USABILITY* UNTUK MENENTUKAN
TINGKAT KEPUASAN PADA SISTEM *MOBILE M-BANKING*
BRIMO**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi

di Program Studi Sistem Informasi S1



OLEH :

MAULIDA HARISTINA PUTRI

09031482326023

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE USABILITY UNTUK MENENTUKAN TINGKAT
KEPUASAN PADA SISTEM MOBILE M-BANKING BRIMO**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

MAULIDA HARISTINA PUTRI

09031482326023

Pembimbing 1 : M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198611272019031005

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulida Haristina Putri
NIM : 09031482326023
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : PENERAPAN METODE *USABILITY* UNTUK
MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PADA
SISTEM MOBILE M-BANKING BRIMO.

Hasil pengecekan software authenticat/Turnitin: 4 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 3 Maret 2025


Maulida Haristina Putri
NIM. 09031482326013

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maulida Haristina Putri
NIM : 09031482326023
Judul Publikasi : PENERAPAN METODE *USABILITY* UNTUK MENENTUKAN
TINGKAT KEPUASAN PADA SISTEM MOBILE M-BANKING
BRIMO
DOI : <https://doi.org/10.33022/ijcs.v14i1.4578>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul:

PENERAPAN METODE *USABILITY* UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN
PADA SISTEM MOBILE M-BANKING BRIMO. Yang diusulkan
pada IJCS : The Indonesian Journal of Computer Science, Volume 14, Issue 1 (Februari
2025) edition bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap
proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198611272019031005

Palembang, 3 Maret 2025
Yang Menyatakan,



Maulida Haristina Putri
NIM. 09031482326023

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DIUJI

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : 14 Maret 2025

Tanggal : Jumat

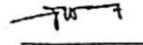
Nama : Maulida Haristina Putri

NIM : 09031482326023

Judul : Penerapan Metode Usability untuk menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem Mobile M-Banking Brimo

Komisi Penguji:

1. Ketua : Dwi Rosa Indah, M.T.



2. Pembimbing I : M Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.



3. Penguji : Dedy Kurniawan, M.Sc.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP.197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Hidupku adalah tanggung jawabku sendiri, dan jadilah penulis kisah indah dalam kehidupanmu itu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Diri sendiri**
- ❖ **Orang tua dan kakak-kakakku**
- ❖ **Dosen pembimbing yang sangat baik**
- ❖ **Seluruh dosen beserta staf jurusan Sistem Informasi**
- ❖ **Seluruh sahabat saya yang selalu menjadi *support system***

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN METODE USABILITY UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN PADA SISTEM MOBILE M-BANKING BRIMO”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan kelulusan mahasiswa Pendidikan Strata-1 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rezeki dan anugerah berupa ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah terutama pada penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tuaku, Ayah Budi Hartono dan Ibu Istinawati Serta kedua saudaraku, Hariza dian dan Rizky Apriyandi. Berkat doa, dukungan, kepercayaan dan kasih sayang yang mereka berikan kepada penulis menjadi alasan utama penulis berjuang hingga saat ini.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan banyak kebaikan berupa bantuan informasi akademik, bimbingan, arahan dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis selama mengerjakan skripsi.

6. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi beserta Staf yang telah membantu dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman Aebon, Anop, Suci, Jakik, Mey, Rey, Debi, Cici, Fira, Ajik, Valian, Caca, Anti, Nema, Arif yang selalu memberikan *support* kepada penulis.

Palembang, 3 Maret 2025

Penulis

**PENERAPAN METODE *USABILITY* UNTUK MENENTUKAN TINGKAT
KEPUASAN PADA SISTEM *MOBILE M-BANKING* BRIMO**

Oleh

Maulida Haristina Putri 09031482326023

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Email: 09031482326023@student.unsri.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile banking BRImo dengan menerapkan metode usability. Metode ini mengevaluasi lima variabel utama, yaitu kemudahan penggunaan (learnability), efisiensi (efficiency), kemudahan mengingat (memorability), kesalahan (errors), dan kepuasan (satisfaction). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 200 pengguna aplikasi BRImo di wilayah Kota Palembang. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek usability berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor kemudahan penggunaan dan efisiensi memiliki pengaruh paling dominan, sedangkan faktor kesalahan menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan. Penelitian ini mengidentifikasi area perbaikan seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, dan pengelolaan kesalahan aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, Bank BRI dapat mengimplementasikan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan BRImo dan mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih ramah pengguna dan efektif di masa depan.

Kata Kunci : BRImo, usability, mobile banking, kepuasan pengguna, efisiensi

**APPLICATION OF THE USABILITY METHOD TO DETERMINE THE
LEVEL OF SATISFACTION WITH THE BRIMO MOBILE M-BANKING
SYSTEM**

By

Maulida Haristina Putri 09031482326023

Information Systems, Faculty of Computer Science, Sriwijaya University

Email: 09031482326023@student.unsri.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction levels with the BRImo mobile banking application by applying the usability method. This method evaluates five key variables: learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 200 BRImo users in the Palembang area. The analysis results show that usability aspects significantly contribute to user satisfaction. Learnability and efficiency factors have the most dominant influence, while error factors negatively affect satisfaction. This study identifies areas for improvement, such as access speed, system stability, and error management, to enhance user experience. By understanding the factors affecting satisfaction, Bank BRI can implement strategic measures to improve BRImo's service quality and maintain customer loyalty. This study is expected to serve as a reference for developing more user-friendly and effective mobile banking applications in the future.

Keyword : BRImo, usability, mobile banking, user satisfaction, efficiency

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Identifikasi Masalah.....	9
1.6 Batasan Masalah	9
BAB II.....	10
2.1 Artikel yang Dipublikasikan.....	11
BAB III	11
TINJAUAN PUSTAKA	23
3.1. Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	23
3.2 Mobile Mbanking.....	27
3.3 BRImo.....	28
3.4 Kepuasan Pelanggan	31
3.5 <i>Usability</i>	32
3.6. Faktor <i>Usability</i>	34
3.7 Penelitian Terdahulu	36
BAB IV	44
METODE PENELITIAN.....	44
4.1 Tahapan Penelitian.....	44
4.2 Objek Penelitian.....	45
4.3 Jenis Penelitian.....	45
4.4 Pengumpulan Data	45

4.5 Analisis Data.....	49
BAB V	56
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Aplikasi SPSS Pengolahan Data.....	56
5.2 Analisis Faktor	59
5.3 Uji Reabilitas.....	67
5.4 Uji Regresi	76
BAB VI.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi terus berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu, memberikan dampak positif pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pendidikan, kesehatan, dan perbankan. Di Indonesia, sejumlah perusahaan perbankan berkompetisi untuk menyediakan layanan dan produk terbaik, dengan fokus pada inovasi teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Industri perbankan perlu berinovasi dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam interaksi dengan nasabah. Teknologi baru yang ditemukan harus dirancang untuk memudahkan pengguna sekaligus memberikan kenyamanan dalam mengakses layanan perbankan (Mutiasari, 2020). Dengan perkembangan teknologi informasi, telah terjadi dampak besar pada industri perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pengenalan layanan mobile banking (M-Banking) yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan menggunakan smartphone mereka kapan saja dan di mana saja. Perubahan teknologi ini memungkinkan bank memberikan kemudahan kepada nasabah dengan menyediakan solusi instan melalui fasilitas m-banking (Henry Fransisko Paniroi et al., 2024).

Salah satu layanan mobile mbanking di indonesia adalah BRI Mobile (BRIMO). BRIMO adalah aplikasi keuangan digital terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai fungsi perbankan diantaranya, mengecek saldo, mengirim dan menerima uang,

melakukan transaksi transfer antar bank, kemudahan pembayaran listrik, pdam. BRI Mobile dikembangkan untuk menggabungkan tiga fungsi utama dalam satu aplikasi, yaitu Mobile Banking, Internet Banking, dan Uang Elektronik. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, seperti internet banking, pemeriksaan saldo, isi ulang, dompet digital, kliring, riwayat transaksi, serta berbagai fitur lainnya (Yulia Nur Afifah et al., 2024). Selain itu ada juga berbagai kemudahan untuk top up wallet serta melakukan pembayaran, transaksi menjadi lebih cepat, tidak perlu menggunakan uang tunai serta aman digunakan karena memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia. BRI Mobile dapat diakses melalui smartphone dengan berbagai fitur, seperti Info BRI untuk mencari lokasi top-up Brizzi, ATM, unit kerja, dan merchant e-pay. Selain itu, terdapat fitur Contact BRI yang memungkinkan pengguna menghubungi layanan Bank BRI secara langsung melalui panggilan, SMS, Telegram, Twitter, email, atau situs web resmi (Samuel Jolin & Blasius Manggu, 2023). Namun, keberhasilan suatu aplikasi mobile tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur-fitur yang ditawarkan, tetapi juga bergantung pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. BRI Mobile dapat digunakan melalui smartphone dan menawarkan beragam fitur, seperti Info BRI yang memudahkan pengguna menemukan lokasi top-up Brizzi, ATM, unit kerja, serta merchant e-pay. Fitur lainnya, Contact BRI, memungkinkan pengguna menghubungi layanan Bank BRI secara langsung melalui telepon, SMS, Telegram, Twitter, email, atau situs resmi (Abin Prayuda & Kadafi, 2024). Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi BRImo atau

beralih ke aplikasi lain yang ditawarkan oleh bank lain. Oleh karena itu, penting bagi Bank BRI untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, Bank BRI dapat mengambil langkah-langkah perbaikan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi BRImo. Bisnis dapat mencapai kesuksesan dengan mengurangi keluhan pelanggan secara transparan, karena langkah awal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah menangani keluhan tersebut dengan baik (Wawan et al., 2024). Hal ini dapat membantu Bank BRI dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru untuk menggunakan layanan perbankan digital mereka. Hal ini menjadi salah satu faktor yang dijadikan pedoman penulis untuk mempelajari lebih lanjut mengenai mobile banking BRImo terhadap kepuasan para pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode *usability* dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi mobile brimo. Dampak positif bagi pengguna setelah dilakukan uji *usability* antara lain adalah kemudahan dan kejelasan dalam berinteraksi dengan aplikasi, kemampuan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien, serta pengurangan kesalahan selama penggunaan aplikasi (Ernawati & Rahayu, 2023). Metode *usability* memungkinkan analisis yang spesifik terhadap sistem dengan mempertimbangkan lima variabel, yaitu *efisiensi*, *memorability*, kemudahan dalam mengingat, pencegahan kesalahan, kepuasan. Dengan menerapkan Metode *usability*, peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dan menyediakan solusi bagi permasalahan dalam sistem. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk

memanfaatkannya dalam upaya perbaikan dan pengembangan kualitas system. Usability mengukur sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan dengan efektif, efisien, dan memuaskan. Ada lima variabel utama dalam usability: learnability (kemudahan penggunaan), efficiency (kecepatan penyelesaian tugas), memorability (kemudahan mengingat desain antarmuka), error (frekuensi kesalahan pengguna), dan satisfaction (kepuasan pengguna) (U. P. Sari & Megawaty, 2020). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan mendapatkan wawasan yang berharga untuk perbaikan yang dapat dilakukan. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan aplikasi mobile brimo dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Dikutip dari situs resmi BRI Indonesia menurut Direktur BRI bapak Sunarso menjelaskan aplikasi BRImo merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya. BRImo menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi BRImo yaitu nasabah dapat melakukan Tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada smartphone penggunaannya. Untuk menjalankan fungsinya, kualitas produk harus berhubungan dengan kemampuan produk, termasuk keandalan, keseluruhan produk, kemudahan dalam pengoperasian dan perbaikan, ketepatan atribut bernilai lainnya. BRI Mobile Banking berada di peringkat kedua di

Indonesia berdasarkan jumlah pengguna terbanyak, sementara m-BCA berada di posisi pertama sebagai layanan mobile banking dari PT BCA. Di peringkat ketiga, terdapat m-Banking Mandiri, layanan mobile banking dari PT Bank Mandiri Indonesia (Pada et al., 2024). Direktur Utama BRI Sunarso mengungkapkan pihaknya terus berinovasi dan melakukan transformasi digital. Menurutnya, BRI telah berhasil mentransformasi proses bisnis secara digital, selain bertujuan untuk meningkatkan efisiensi namun juga agar lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pengguna *Mobile Mbanking* BRImo yang dimana kualitas layanan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan sebagai strategi bisnis, bertujuan untuk memenuhi kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diterima, keinginan serta kebutuhan sehingga menimbulkan dampak positif yaitu loyalitas para pengguna secara terus menerus. Masalah yang dipertimbangkan peneliti berdasarkan data yang didapatkan melalui google playstore, aplikasi BRImo memiliki rating 4,6 dari 5 bintang dengan 1 juta lebih ulasan yang positif dan negatif dari penggunaanya, termasuk keluhan tentang kesulitan perekaman wajah 8 detik, yang menurunkan minat menggunakan aplikasi. Kualitas produk harus mencakup keandalan, kemudahan operasional, dan atribut bernilai lainnya (Andini & Utamajaya, 2023). Ulasan pengguna tersebut diketahui dalam penggunaanya masih ada kekurangan seperti aplikasi yang lambat dan tidak stabil terutama saat pengguna mencoba mengakses aplikasi secara bersamaan yang mengakibatkan crash atau keluar sendiri, proses verifikasi yang lama dan sering gagal membuat pengguna frustrasi,

fitur yang tidak konsisten dan kadang tidak berfungsi misalnya, transfer antar bank yang sering gagal, atau saldo yang tidak terupdate secara real time, tidak dapat login, sistem sering mengalami eror pada aplikasi BRImo yang membuat pengguna memberikan rating yang kecil. sehingga permasalahan tersebut membuat pengguna kurang puas dalam penggunaan aplikasi BRImo. Keluhan nasabah menunjukkan bahwa bank belum maksimal dalam memberikan pelayanan, yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan nasabah (V. C. Sari et al., 2024). Sebuah aplikasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, kepuasan pengguna merupakan hal yang penting bagi setiap penyedia layanan baik itu dari perusahaan atau instansi.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pihak Customer Service salsabila aisyah di BRI Unit Pusri penelusuran yang di rangkum dari ulasan pengguna aplikasi Mobile BRImo di Playstore dan Appstore terdapat beberapa masalah yang ada pada aplikasi seperti, Aplikasi sering mengalami eror yang di tunjukan dengan notifikasi ‘Mohon dapat di cek kembali koneksi internet anda’, Saat memuat laman pada aplikasi terkadang lambat, sehingga proses perubahan data seringkali gagal di muat. masalah teknis saat melakukan transaksi seperti bug, crash, atau kesalahan sistem. Menurut laporan Investor Relation PT Bank Rakyat Indonesia, BRImo menjadi aplikasi mobile banking yang paling banyak diunduh di Indonesia pada pertengahan 2024. Pada kuartal I 2024, BRImo telah digunakan oleh 33,5 juta pengguna, meningkat 30,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, transaksi finansial BRImo mencapai 969 juta kali, meningkat 55,2% dibandingkan kuartal I tahun lalu (Trisnaningrum et al., 2024).

Hal tersebut yang menjadi alasan peneliti dalam mengambil objek penelitian sistem *Mobile Mbanking BRImo* dalam hal kepuasan pengguna. Maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan BRImo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna nasabah terhadap sistem mobile mbanking brimo menggunakan metode usability. Usability adalah metode teknik untuk mengevaluasi seberapa baik suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas sehingga judul pada penelitian ini adalah "***Penerapan metode Usability untuk menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem mbanking Brimo***". Dalam hal ini terdapat lima variabel yang diukur yaitu Mudah dipelajari, Efisiensi, Memorability, kemudahan dalam mengingat, pencegahan kesalahan, kepuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, muncul masalah yang perlu dirumuskan yaitu:

- 1) Bagaimana menerapkan metode usability (*learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction*) dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan pada sistem *mobile mbanking brimo*.
- 2) Apakah ada masalah yang dialami pengguna dalam mencari informasi atau fitur tertentu di dalam mbanking brimo?
- 3) Bagaimana pengaruh fitur – fitur aplikasi mobile brimo dalam tingkat

kepuasan pengguna?

- 4) Apakah ada kendala atau masalah yang sering dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi BRImo, dan bagaimana hal ini berdampak pada kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menerapkan metode *Usability (learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction)* dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan pada mbanking brimo.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan yang disediakan oleh sistem *mobile mbanking* brimo

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian menentukan tingkat kepuasan pengguna M-banking Brimo yaitu:

- 1) Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan mengenai *Technology Acceptance Model* serta mampu menambah wawasan bagi pembaca dan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
- 2) Secara metologi, penelitian ini dapat mendukung pemanfaatan metode menggunakan pendekatan kuantitatif pada riset atau penelitian pada bidang Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
- 3) Secara praktis, hasil penelitian ini dapat membantu PT Bank Rakyat Indonesia dalam mengambil keputusan terkait kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem Mobile Mbanking Brimo. Dengan memahami

faktor – faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan, pihak terkait dapat mengambil langkah – langkah yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan penerimaan sistem tersebut.

- 4) Mengevaluasi aspek kinerja untuk memastikan aplikasi berjalan dengan cepat stabil dan responsif.
- 5) Menilai kualitas layanan, termasuk dukungan pelanggan dan fitur tambahan membantu sistem mobile banking brimo memastikan bahwa mereka memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

1.5 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah penelitian ini adalah :

- 1) Kurangnya pemahaman yang mendalam tentang faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada aplikasi brimo.
- 2) Keterbatasan dalam wawasan manajemen Brimo dalam mengoptimalkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kualitas layanan.

1.6 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus dan terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang ada serta mencapai kesimpulan yang tepat dan terhubung dengan aplikasi yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas adalah :

- 1) Analisis penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

- 2) Data didapat melalui kuisisioner terbatas serta mendapatkan responden yang menggunakan aplikasi mobile mbanking brimo.
- 3) Penelitian ini menggunakan metode *usability*.
- 4) Responden yang diambil merupakan responden yang menggunakan aplikasi BRImo.
- 5) Pengelolaan data menggunakan aplikasi spss versi 25.
- 6) Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada aplikasi ini menggunakan metode usability yang terdiri dari 5 variabel yaitu *learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra*, S. S. (2024). Analisis User Interface (UI) Pada Aplikasi BRIMO (BRI Mobile) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Volume 12, No 1, Oktober 2024, 12*, 100-108.
- Eva Khudzaeva, N. M. (2023). ANALISIS USABILITY APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE KUESIONER DAN MODEL DELONE & MCLEAN. *Volume 5, Nomor 2, Juni 2023 : 187 – 199, 5*, 187-199.
- Nurhanifa, A. (2023). *Pengaruh kemudahan pengguna (USABILITY) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pengguna BRI MOBILE (BRIMO) di Bandar Lampung*. Bandar Lampung.
- Raka Yuwono Ario Wibowo, S. H. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCAMobile). *No. 6, Juni 2019, hlm. 5666-5673, 3*, 5666-5673.
- Hafni Sahir, S. (2022). Metodologi Penelitian. www.penerbitbukumurah.com
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 311. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99470>.
- putri, P. e. (2024). *TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE*. Bandung.
- Wahid, A. A. (2019). Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel. *Vol XX No.X November (2019, xx*, 8.
- Abin Prayuda, M., & Kadafi, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna (Prayuda, dkk.) | 524 Madani. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 524–529. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12162455>
- Alvionita, S. (2022). Sistem Informasi Pengajuan Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukarame. *Ilmudata.Org*, 2(2), 1–13.
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330–337.

<https://djournals.com/klik>

- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Clara, P. (2024). Alur Prosedur Menjadi Agen Brilink Pada PT . Bank BRI Mikro BO Palembang A Rivai. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(1), 23–36.
- Creativany, M. A., Udayana, A. A. G. B., & Remawa, A. A. G. R. (2020). Kajian estetika, fungsi dan makna logo sukla satyagraha di denpasar. *PRABANGKARA Jurnal Seni Rupa Dan Desain*, 24(2), 64–72. <https://jurnal.isi-dps.ac.id/index.php/prabangkara/article/view/1216/561>
- Deni, D. K., & Ferida, F. Y. (2023). Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi Di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 2(I), 41–52. <https://doi.org/10.55826/tmit.v2ii.57>
- Ernawati, S., & Rahayu, S. (2023). Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing. *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, 5(1), 12–19. <https://doi.org/10.37148/bios.v5i1.87>
- Henry Fransisko Paniroi, Erika Hardiyanti Kusuma Dewi, & Muhammad Irsad K. (2024). M-banking: Salah Satu Layanan Jasa Bank Yang Menjadi Faktor Penting Dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah. *Pajak Dan Manajemen Keuangan*, 1(3), 63–70. <https://doi.org/10.61132/pajamkeu.v1i3.182>
- Henur, R. A., & Hudi, I. (2023). Proses Pembuatan Mobile Banking Secara Manual Pada Bank Rakyat Indonesia (Kantor Kas Tengku Zainal Abidin Pekanbaru). *JANKA: Jurnal Pengabdian Kepada ...*, 2, 1–5. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/janka/article/view/3371%0Ahttps://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/janka/article/download/3371/2734>
- M Paramita1a, S Muhlisin1, dan I. P. (2023). *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat) Volume 1 , Nomor 4 , November 2023 ISSN: 2986-7819. 1(November), 677–686.*
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Pada, N., Brimo, A., Bank, D. I., Unit, B. R. I., & Mimika, S. V. (2024). *Jurnal+Yosafat*. 7(12).
- Samuel Jolin, & Blasius Manggu. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Mobile Banking Dan

- Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Bengkayang Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 11–25. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.163>
- Sari, U. P., & Megawaty, M. (2020). Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) (Studi Kasus: Pt. Titis Sempurnah Prabumulih). *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 1(3), 127–138. <https://doi.org/10.47747/jurnalnik.v1i3.159>
- Sari, V. C., Handayani, J., & Santosa, T. B. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan , Bauran Pemasaran , dan Persepsi Keamanan*. 2(2), 109–128.
- Sri Dewi Astuti, Efriyani Sumastuti, & Ratih Hesty Utami Puspitasari. (2023). Analisis Loyalitas Nasabah Pengguna Brimo (Studi Kasus Nasabah Bri Di Semarang Timur). *Jurnal Kompetitif*, 12(2), 165–179. <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.152>
- Trisnaningrum, N. A. W., Sishadiyati, S., & ... (2024). Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian. *Jurnal Pengabdian ...*, 5(3), 3467–3474. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3672%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/3672/2563>
- Wawan, A., Shaprani, Y. S., & ... (2024). Analisis Customer Delight Dan Trust Terhadap Penggunaan Aplikasi Bri Mobile Di Kelurahan Purwanegara. *JOMI: Jurnal ...*, 1(1). <https://ejournal.mediapenamandiri.com/index.php/jomi/article/view/30%0Ahttps://ejournal.mediapenamandiri.com/index.php/jomi/article/download/30/31>
- Yulia Nur Afifah, Kamilah, A., Nugroho, A. I., & Mustafidah, A. A. (2024). Optimalisasi BRI Mobile Sebagai Bentuk Privilege Kepada Nasabah Di BRI Unit Puger. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(2), 64–68. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i2.232>