

ANALISIS USABILITY APLIKASI BRIMO DENGAN MENGGUNAKAN METODE KUESIONER DAN MODEL DELONE & MCLEAN

¹Eva Khudzaeva, ²Nur Muhammad Asnadi

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi

^{1,2}UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Jl. Ir. H. Djuanda No. 95, Ciputat, Kota Tangerang Selatan 15412 Banten, Indonesia

Email: ¹eva.khudzaeva@uinjkt.ac.id, ²nm.asnadi21@mhs.uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan internet dan mobile banking di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memberikan dampak positif bagi pengguna. Salah satu aplikasi mobile banking yang populer adalah BRImo dari Bank BRI. Pertumbuhan penggunaan aplikasi ini dipicu oleh pandemi COVID-19 dan pengembangan produk layanan digital perbankan yang luas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BRImo serta menganalisis faktor-faktor usability yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Metode kuesioner NAU (Nielsen Attributes of Usability) dan model DeLone dan McLean digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Kuesioner g-form dengan 20 item pernyataan disebarakan kepada responden untuk mengumpulkan data. Selain itu, 7 hipotesis dibuat untuk menguji hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Setelah melakukan serangkaian perhitungan, peneliti menemukan bahwa aplikasi BRImo memiliki tingkat usability sebesar 76.57%. Hasil ini menandakan bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat ketergunaan yang cukup baik. Selain itu, berdasarkan analisis, seluruh hipotesis dalam penelitian ini diterima, ditandai dengan hubungan korelasi antar variabel yang sangat kuat. Ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat ketergunaan aplikasi tersebut.

Kata Kunci: *Usability, Nielsen's Attributes of Usability, BRImo, DeLone and McLean.*

ABSTRACT

The usage of internet and mobile banking in Indonesia has experienced significant growth and provided positive impacts for users. One popular mobile banking application is BRImo from Bank BRI. The increase in application usage is driven by the COVID-19 pandemic and the extensive development of digital banking services. The objective of this research is to evaluate customer satisfaction levels with the BRImo application and analyze the usability factors that influence satisfaction. The NAU (Nielsen Attributes of Usability) questionnaire method and the DeLone and McLean model are employed to achieve these objectives. A g-form questionnaire consisting of 20 statement items is distributed to collect data. Additionally, 7 hypotheses are formulated to test the relationships among the factors influencing customer satisfaction. After the calculation, the researcher found that the BRImo application has a usability level of 76.57%. This result indicates that the application has a fairly good level of usability. In addition, based on the analysis, all hypotheses in this study were accepted, marked by a very strong correlation between the variables. This indicates that the factors investigated have a significant impact on the usability level of the application.

Keywords: *Usability, Nielsen's Attributes of Usability, BRImo, DeLone and McLean.*

1 PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan internet saat ini telah mempermudah kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan adanya teknologi ini, manusia dapat melakukan berbagai aktivitas dan transaksi secara *online*, yang dianggap lebih efisien dan mudah. Internet yang semakin canggih juga memberikan inovasi baru yang bermanfaat bagi masyarakat. Melalui media *online*, masyarakat

dapat mendapatkan informasi tanpa harus bertemu secara langsung, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk berbagi pendapat dan ulasan tentang produk, serta memungkinkan perusahaan untuk menggunakan internet sebagai media promosi dengan jangkauan yang sangat luas [1].

Pertumbuhan pengguna yang cepat memiliki efek positif pada pengguna internet dan *mobile banking* Indonesia. *Mobile banking* adalah salah satunya aplikasi yang dapat mendukung aktivitas sehari-hari yang memudahkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa ada lonjakan pada penggunaan aplikasi *mobile banking*. Salah satu pemicunya ialah pandemi covid-19 dan disebabkan oleh masifnya pengembangan produk-produk layanan digital perbankan. Lebih dari 300 persen peningkatan transaksi pada *mobile banking* dan *internet banking*. Tak hanya hal tersebut, hal lain seperti transaksi uang elektronik juga terjadi peningkatan secara signifikan, pada tahun 2015 hingga tahun 2020 terjadi peningkatan hampir 47 persen atau dari Rp5,28 triliun menjadi Rp204,9 triliun. Selain itu, terdapat peningkatan dari *number of account* atau kepemilikan rekening yang semula terdapat 260 juta kepemilikan rekening pada tahun 2018 menjadi 337 juta kepemilikan rekening di tahun 2020 [2].

Berbagai jenis aplikasi *mobile banking* yang tersedia di Indonesia, membuat lembaga perbankan menjadi kompetitif dalam memberikan layanan *mobile banking* yang terbaik kepada nasabah. Salah satunya adalah Bank BRI. Bank BRI sendiri menerbitkan aplikasi dengan layanan *mobile banking*-nya yaitu BRImo. Dari fitur-fitur yang terdapat dan disediakan pada aplikasi BRImo ini, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti: mengecek saldo, mengirim dan menerima uang, membayarkan tagihan, melakukan belanja online dan sebagainya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BRImo dan menganalisis faktor-faktor usability yang mempengaruhinya. Hal ini menjadi penting dalam memahami persepsi dan penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah.

2 TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

Seiring dengan meluasnya penggunaan dari sistem informasi, evaluasi terhadap sistem informasi juga menjadi topik penelitian yang penting. Dalam konteks ini, sering kali pengertian sistem informasi dibatasi secara khusus terkait dengan basis data [3]. Definisi tersebut berfokus pada persyaratan data dan mekanisme penyimpanan, pengorganisasian, pemrosesan, dan analisis data [4-9]. Namun, terdapat juga definisi alternatif yang mengambil pendekatan yang lebih luas dengan mencakup semua komponen sistem, termasuk data, perangkat lunak dan perangkat keras, individu-individu, metode, dan prosedur [10].

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wardhana, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika sebuah bank memiliki kualitas layanan *m-banking* yang tinggi, hal ini akan membawa kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut, yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan nasabah [11].

Menurut DeLone dan McLean, mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi yang baik, termasuk keakuratan dan relevansi informasi, serta kepuasan pengguna setelah menggunakan perangkat lunak, akan meningkatkan kebutuhan dan frekuensi penggunaan perangkat lunak tersebut. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pengguna secara keseluruhan [12]. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tulodo dan Solichin dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [13].

B. Mobile Banking

Mobile Banking: biasa disingkat dengan *m-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi *m-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler [14].

Mobile banking dianggap sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi nasabah dengan jadwal yang padat. Layanan *mobile banking* menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi kantor bank secara fisik. Fitur-fitur dalam *mobile banking* mencakup transfer dana antar bank atau ke bank lain, informasi saldo, riwayat transaksi, pembayaran berbagai tagihan seperti angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain [15].

C. Usability

Usability adalah sebuah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu antarmuka sistem atau situs web dengan mempertimbangkan sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menggunakan tampilan tersebut. Ukuran ini melibatkan penggunaan kriteria-kriteria khusus untuk memberikan nilai terhadap kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna [16].

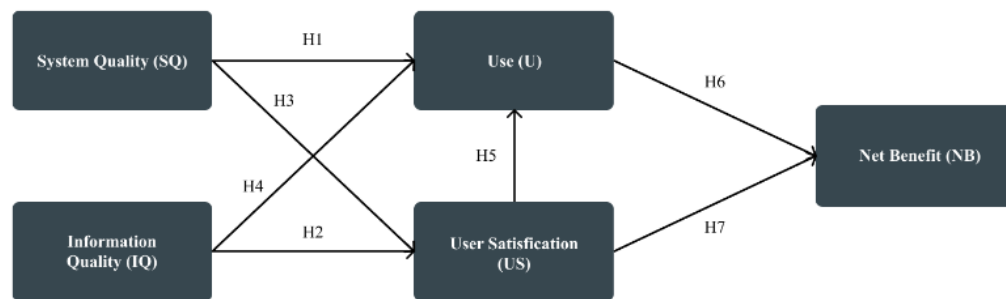
Menurut Nielsen, kuesioner NAU (*Nielsen Attributes of Usability*) terdapat lima metrik utama yang digunakan sebagai panduan untuk mengukur tingkat usability suatu sistem [17]. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai kelima metrik tersebut:

- a. *Learnability*: Metrik ini mengukur seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menguasai penggunaan aplikasi saat pertama kali menggunakannya. Semakin mudah dan cepat pengguna dapat memahami cara kerja aplikasi dan menggunakan fitur-fiturnya, semakin tinggi tingkat *learnability*.
- b. *Efficiency*: Metrik ini mengacu pada seberapa cepat dan mudah pengguna dapat mencapai tujuan mereka menggunakan aplikasi. Semakin sedikit langkah atau waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu dalam aplikasi, semakin tinggi tingkat *efficiency*.
- c. *Memorability*: Metrik ini mengukur kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi setelah mereka lama tidak menggunakannya. Pengguna yang dapat dengan cepat mengingat kembali cara menggunakan aplikasi setelah jangka waktu tertentu menunjukkan tingkat *memorability* yang tinggi.
- d. *Error*: Metrik ini berkaitan dengan jumlah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi. Semakin sedikit kesalahan yang terjadi dan semakin mudah pemulihan dari kesalahan, semakin tinggi tingkat *error* dalam penggunaan aplikasi.
- e. *Satisfaction*: Metrik ini mengacu pada tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tampilan visual, responsivitas, kejelasan instruksi, dan kepuasan pengguna dalam mencapai tujuan mereka menggunakan aplikasi.

Dengan melakukan pengukuran menggunakan kelima metrik tersebut, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang tingkat usability aplikasi BRImo.

D. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah kerangka konseptual yang disusun oleh penulis untuk memfasilitasi pemahaman mengenai tujuan penelitian ini.



Gambar 1 kerangka konseptual (Adopsi DeLone & McLean)

- H1 : System Quality (SQ) berpengaruh positif terhadap Use (U)/ usability
 H2 : Information Quality (IQ) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (US)
 H3 : System Quality (SQ) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (US)
 H4 : Information Quality (IQ) berpengaruh positif terhadap Use (U)/ usability
 H5 : User Satisfaction (US) berpengaruh positif terhadap Use (U)/ usability
 H6 : Use (U)/ usability berpengaruh positif terhadap Net Benefit (NB)
 H7 : User Satisfaction (US) berpengaruh positif terhadap Net Benefit (NB)

3 METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Responden diminta untuk mengisi dan menilai beberapa pernyataan yang telah disediakan dalam formulir dengan menggunakan skala likert, yaitu dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga skala 6 (sangat setuju).

Data yang diperoleh dari kuesioner tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada variabel-variabel yang diusulkan oleh McLean dan DeLone dalam analisis kesuksesan penggunaan sistem informasi, seperti kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefit). Penelitian ini juga melibatkan studi korelasi untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel tersebut [18].

B. Variabel Penelitian

Mengacu pada variabel-variabel yang diusulkan oleh McLean dan DeLone dalam analisis kesuksesan penggunaan sistem informasi. Peneliti akan menggunakan 5 variabel, antarlain: system quality (SQ), information quality (IQ), use (U), user satisfaction (US), dan net benefit (NB).

Dalam menggunakan variabel-variabel tersebut peneliti akan menyesuaikan item pernyataan pada kuesioner dengan metrik-metrik pada NAU (Nielsen Attributes of Usability) antarlain: learnability (L), efficiency (Ef), memorability (M), error (Er), satisfaction (S). Berikut adalah item pernyataan yang digunakan pada kuesioner:

Tabel 1 Item Pernyataan Kuesioner

Item	Variabel	Metrik
Respon yang diberikan oleh BRImo cepat	SQ1	Er1
Saya jarang mengalami gangguan atau error saat menggunakan BRImo	SQ2	Er2

Saya dengan cepat memahami cara menggunakan fitur-fitur BRImo	SQ3	L1
Saya merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan BRImo	SQ4	S1
Saya jarang menemui kesalahan atau kekeliruan dalam informasi yang disajikan oleh BRImo	IQ1	Er3
Saya dengan mudah mempelajari cara menggunakan BRImo untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan	IQ2	L2
BRImo memberikan informasi yang saya butuhkan	IQ3	S2
Informasi yang dihasilkan BRImo real time dan akurat	IQ4	S3
Saya sering menggunakan aplikasi BRImo	U1	Ef1
BRImo mudah digunakan	U2	L3
BRImo memiliki antarmuka yang mudah diingat dan dipahami	U3	M1
Setelah lama tidak menggunakan BRImo, saya masih mudah mengingat cara menggunakannya	U4	M2
Saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi perbankan berkat efisiensi BRImo	US1	Ef2
Saya puas karena BRImo sangat efektif (membantu memenuhi informasi yang dibutuhkan)	US2	Ef3
Saya sangat menikmati menggunakan BRImo	US3	M3
Saya puas dengan BRImo karena memberikan layanan yang saya inginkan	US4	S4
BRImo memungkinkan saya menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat	NB1	Ef4
BRImo meningkatkan kinerja saya	NB2	Ef5
Banyak manfaat yang saya dapatkan dengan menggunakan BRImo	NB3	S5
BRImo memberikan manfaat yang lebih banyak daripada aplikasi perbankan lainnya yang pernah saya gunakan	NB4	S6

C. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti dapat mengukur dan memperoleh data yang akurat dari responden. Tingkat validitas mengindikasikan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dengan variabel yang ingin diukur. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang dapat dipercaya untuk memperoleh data yang akurat dan digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud [19].

Validitas merupakan salah satu kriteria utama dalam penelitian yang menunjukkan keilmiahannya. Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner dapat dianggap sah atau valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu efektif mengungkapkan variabel yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut [20]. Validitas dalam konteks kuesioner merujuk pada sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat secara efektif mencerminkan variabel yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas juga menentukan sejauh mana hasil penelitian dapat diterima oleh khalayak dengan memenuhi kriteria-kriteria tertentu.

Tabel 2 Distribusi Nilai r-tabel

N	Taraf Signifikan	
	5%	1%
3	0.997	0.999
4	0.950	0.990
5	0.878	0.959
...	...	...
28	0.374	0.478
29	0.367	0.470
30	0.361	0.463
31	0.355	0.456
32	0.349	0.449

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan r-tabel untuk mengukur kevalidan pernyataan dalam kuesioner. Peneliti memilih nilai signifikansi sebesar 5% sebagai acuan untuk menentukan validitas. Jika nilai r-hitung yang diperoleh dari analisis lebih besar dari nilai r-tabel yang sesuai, maka pernyataan tersebut dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang memiliki reliabilitas adalah instrumen yang konsisten dalam mengukur objek yang sama ketika digunakan beberapa kali. Artinya, penggunaan instrumen tersebut akan menghasilkan data yang serupa setiap kali digunakan [19].

Teknik Cronbach Alpha digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini. Berikut pedoman reliabilitas instrumen penelitian dikemukakan oleh Suharsimi [21]:

Tabel 3 Pedoman Tingkat Reliabilitas	
Koefisien Cronbach Alpha	Tingkat Reabilitas
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,399	Rendah
Kurang dari 0,200	Sangat Rendah

D. Metode Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji korelasi pearson untuk menguji hipotesis. Uji korelasi pearson adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel tanpa mempertimbangkan ketergantungan antara variabel tersebut [22]. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel yang diuji memiliki hubungan (berkorelasi).

Koefisien korelasi adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 hingga 1. Nilai positif menunjukkan hubungan positif antara variabel-variabel tersebut, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif. Semakin dekat nilai koefisien korelasi dengan -1 atau

1, semakin kuat hubungan antara variabel-variabel tersebut. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan linier antara kedua variabel. Berikut ini adalah tabel pedoman korelasi pearson:

Tabel 4 Pedoman Korelasi Pearson

Nilai pearson correlation	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Sedang
0,61 – 0,80	Kuat
0,81 – 1,00	Sangat Kuat

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan r-tabel untuk mengukur kevalidan dari suatu pernyataan dalam kuesioner. Peneliti mengambil nilai r-tabel dengan nilai signifikansi sebesar 5% atau 0.361 karena pada penelitian ini terdapat 30 responden, dimana jika r-hitung lebih besar dari r-tabelnya maka dinyatakan valid. Untuk menghitung tingkat validitas peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Berikut hasil uji validitas dari aplikasi tersebut:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas SQ

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
SQ1	0.624	0.361	VALID
SQ2	0.578	0.361	VALID
SQ3	0.870	0.361	VALID
SQ4	0.723	0.361	VALID

Tabel 6 Hasil Uji Validitas IQ

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
IQ1	0.935	0.361	VALID
IQ2	0.832	0.361	VALID
IQ3	0.868	0.361	VALID
IQ4	0.817	0.361	VALID

Tabel 7 Hasil Uji Validitas U

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
U1	0.898	0.361	VALID
U2	0.813	0.361	VALID
U3	0.867	0.361	VALID
U4	0.884	0.361	VALID

Tabel 8 Hasil Uji Validitas US

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
US1	0.947	0.361	VALID
US2	0.844	0.361	VALID
US3	0.932	0.361	VALID
US4	0.957	0.361	VALID

Tabel 9 Hasil Uji Validitas NB

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
NB1	0.867	0.361	VALID
NB2	0.888	0.361	VALID
NB3	0.869	0.361	VALID
NB4	0.785	0.361	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas, semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbukti valid. Ini berarti setiap variabel telah terbukti secara statistik mampu mengukur dengan akurat aspek yang ingin diteliti. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r-hitung untuk setiap variabel melebihi nilai r-tabel yang telah ditetapkan (0.361). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan melalui instrumen pengukuran variabel-variabel tersebut dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Pentingnya validitas instrumen dalam penelitian adalah untuk memastikan bahwa alat pengukuran yang digunakan benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud dan memberikan hasil yang dapat diandalkan. Dengan validitas yang terbukti, peneliti dapat memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap hasil penelitiannya dan dapat membuat kesimpulan yang lebih akurat berdasarkan data yang dikumpulkan.

B. Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Instrumen dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai α yang diperoleh $\geq 0,600$ [14]. Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
System Quality (SQ)	0.663	Tinggi
Information Quality (IQ)	0.882	Sangat Tinggi
Use (U)	0.886	Sangat Tinggi
User Satisfaction (US)	0.940	Sangat Tinggi
Net Benefit (NB)	0.867	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel yang menampilkan hasil uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel, dapat dikatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi ambang batas 0.600, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini dapat diandalkan.

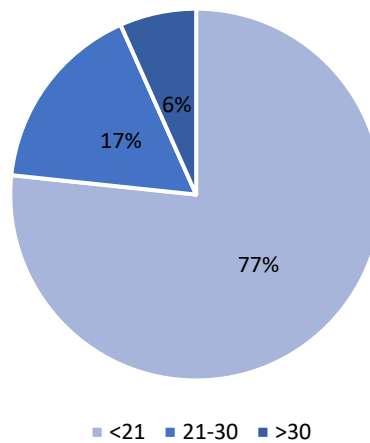
Reliabilitas yang tinggi pada instrumen penelitian sangat penting karena menunjukkan konsistensi dan akurasi pengukuran variabel-variabel yang diteliti. Dengan reliabilitas yang tinggi, kita dapat memiliki keyakinan yang lebih besar bahwa data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

C. Analisis Deskriptif

a. Karakteristik Responden

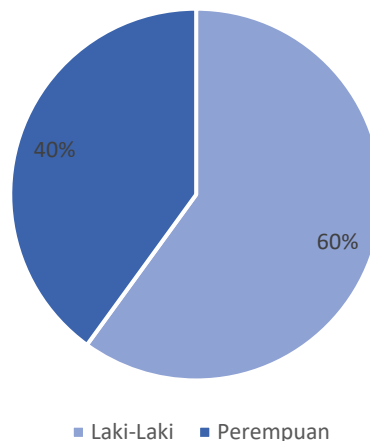
Berdasarkan hasil pengumpulan data, karakteristik responden dibagi menjadi 2 kategori, yaitu: usia, dan jenis kelamin.

Pada penelitian ini usia responden dibagi menjadi 3 bagian, yakni: <21 tahun; 21-30 tahun; dan >30 tahun. Uraianya bisa dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Usia Responden

Berdasarkan data pada Gambar 5.1 mengenai usia responden, dapat diketahui bahwa kelompok usia terbanyak adalah <21 tahun dengan jumlah 23 responden, yang merupakan 77% dari total responden. Selanjutnya, kelompok usia 21-30 tahun terdiri dari 5 responden, yang menyumbang 17% dari total responden. Terakhir, kelompok usia >30 tahun terdiri dari 2 responden, yang mencakup 6% dari total responden.



Gambar 3 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data pada gambar 5.2, yaitu jenis kelamin responden, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 18 orang dengan persentase 60%, sedangkan responden perempuan sebanyak 12 orang dengan persentase 40% dari total jumlah responden sebanyak 30 orang.

D. Tingkat Usability

Tabel 11 Learnability

Item	1	2	3	4	5	6	Total
L1	0	0	2	10	10	8	
L2	0	1	4	10	7	8	90
L3	0	0	2	7	13	8	
	0	2	24	108	150	144	428
79.26%							

Berdasarkan Tabel 11, metrik *learnability* memiliki skor tertinggi pada skala likert, yaitu 5, dengan nilai sebesar 150 dari total 428, atau sekitar 35,05%. Selain itu, untuk tingkat *learnability*-nya memiliki nilai sebesar 79,26%.

Tabel 12 Efficiency

Item	1	2	3	4	5	6	Total
Ef1	0	1	4	10	4	11	
Ef2	0	0	3	9	5	13	
Ef3	1	0	3	9	10	7	150
Ef4	0	0	4	7	9	10	
Ef5	0	2	3	9	6	10	
	1	6	51	176	170	306	710
78.89%							

Berdasarkan Tabel 12, metrik *efficiency* memiliki skor tertinggi pada skala likert, yaitu 6, dengan nilai sebesar 306 dari total 710, atau sekitar 43,10%. Selain itu, untuk tingkat *efficiency*-nya memiliki nilai sebesar 78,89%.

Tabel 13 Memorability

Item	1	2	3	4	5	6	Total
M1	0	0	4	7	9	10	
M2	1	0	3	8	11	7	90
M3	0	1	4	9	8	8	
	1	2	33	96	140	150	422
78.15%							

Berdasarkan Tabel 13, metrik *memorability* memiliki skor tertinggi pada skala likert, yaitu 6, dengan nilai sebesar 150 dari total 422, atau sekitar 35,55%. Selain itu, untuk tingkat *memorability*-nya memiliki nilai sebesar 78,15%.

Tabel 14 Error

Item	1	2	3	4	5	6	Total
Er1	1	1	4	12	5	7	
Er2	1	3	11	6	6	3	90
Er3	0	1	6	10	8	5	
	2	10	63	112	95	90	372
68.89%							

Berdasarkan Tabel 14, metrik *error* memiliki skor tertinggi pada skala likert, yaitu 4, dengan nilai sebesar 112 dari total 372, atau sekitar 30,11%. Selain itu, untuk tingkat *error*-nya memiliki nilai sebesar 68,89%.

Tabel 15 Satisfaction

Item	1	2	3	4	5	6	Total
S1	0	0	3	8	11	8	
S2	0	1	4	6	15	4	
S3	1	0	3	3	12	11	180
S4	0	1	5	9	6	9	
S5	0	1	2	7	10	10	
S6	2	0	5	11	6	6	
	3	6	66	176	300	288	839
77.69%							

Berdasarkan Tabel 15, metrik *satisfaction* memiliki skor tertinggi pada skala likert, yaitu 5, dengan nilai sebesar 300 dari total 839, atau sekitar 35,76%. Selain itu, untuk tingkat *satisfaction*-nya memiliki nilai sebesar 77,69%.

E. Uji Hipotesis

Berikut adalah hasil uji korelasi *pearson* yang dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS:

Tabel 16 Hasil Uji Korelasi Pearson

Hipotesis	Significance	Pearson correlation
H1	0.000	0.687
H2	0.000	0.852
H3	0.000	0.843
H4	0.000	0.835
H5	0.000	0.704

H6	0.000	0.768
H7	0.000	0.897

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson yang ditampilkan pada Tabel 16, semua hipotesis dari H1 hingga H7 dapat diterima. Hal ini dikarenakan setiap uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti hasilnya sangat signifikan.

Dalam pengevaluasian masing-masing hipotesis, sebagian besar menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat. Spesifiknya, hipotesis H1, H5, dan H6 masing-masing menunjukkan korelasi yang kuat, yang berarti variabel-variabel dalam hipotesis tersebut memiliki hubungan yang erat. Di sisi lain, hipotesis H2, H3, H4, dan H7 menunjukkan korelasi yang sangat kuat, menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam hipotesis ini memiliki hubungan yang sangat erat satu sama lain.

Singkatnya, hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, dan sebagian besar menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara variabel yang diuji.

5 KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan mengenai tingkat Usability pada Aplikasi BRImo dengan menggunakan metode Kuesioner dan Model DeLone & McLean memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana aplikasi ini mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BRImo memiliki dampak yang positif dan signifikan dalam hal ini. Berdasarkan respons yang telah dihimpun dan dihitung oleh peneliti, tingkat usability aplikasi BRImo diperoleh sebesar 76.57%.

Adapun tingkat usability dari masing-masing metrik yakni: 79.26% pada metrik learnability (L), 78.89% pada metrik efficiency (Ef), 78.15% pada metrik memorability (M), 68.89% pada metrik error (Er), dan 77.69% pada metrik satisfaction (S).

Selain itu, dalam konteks pengujian hipotesis, peneliti menggunakan uji korelasi Pearson dan menemukan bahwa seluruh hipotesis diterima dengan hubungan korelasi yang sangat kuat. Dengan kata lain, ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat usability aplikasi BRImo. Dengan hasil penelitian ini, BRI dapat terus mengembangkan dan meningkatkan fitur serta layanan pada aplikasi BRImo, dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang telah diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Chan, Y. Y. Y., & Ngai, E. W. T. (2011). Conceptualising Electronic Word Of Mouth Activity. *Marketing Intelligence & Planning*, 29.
- [2] Ariesta, A. (2019). Pengguna Internet dan Mobile Banking Meningkat Tajam, Transaksi Tembus Rp204,9 Triliun. [online]. Tersedia di: <<https://ekbis.sindonews.com/read/579914/178/pengguna-internet-dan-mobile-banking-meningkat-tajam-transaksi-tembus-rp2049-triliun-1635221439>> [Diakses 23 Mei 2023].
- [3] D. Yuniarto, A. Subiyakto, E. Firmansyah, D. Herdiana, M. Suryadi, and A. A. Rahman, "Integrating the Readiness and Usability Models for Assessing the Information System Use," *The 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM 2018)* Medan, August 7-9, 2018,
- [4] A. Subiyakto, "Development of the Readiness and Success Model for Assessing the Information System Integration," pp. 1-10, 2017.
- [5] A. Subiyakto, R. Rosalina, M. C. Utami, N. Kumaladewi, and S. J. Putra, "The Psychometric and Interpretative Analyses for Assessing the End-User Computing Satisfaction Questionnaire,"

- in 5th International Conference on Information Technology for Cyber and IT Service Management (CITSM) 2017 Denpasar, Bali, 2017: IEEE.
- [6] A. Subiyakto, "Development of The Readiness and Success Model for Assessing the Information System Integration," presented at the International Conference on Science and Technology (ICOSAT) 2017, Jakarta, 08 October 2017.
- [7] S. J. Putra, A. Subiyakto, A. R. Ahlan, and M. Kartiwi, "A Coherent Framework for Understanding the Success of an Information System Project," TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control), vol. 14, no. 1, pp. 302-302, 2016.
- [8] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, S. J. Putra, and M. Kartiwi, "Validation of Information System Project Success Model," SAGE Open, vol. 5, no. 2, p. 215824401558165, 2015
- [9] A. Subiyakto, A. R. Ahlan, M. Kartiwi, S. J. Putra, and Y. Durachman, "The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects," Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science, vol. 4, no. 1, 2016.
- [10] R. B. CRUZ, "Land Use Information System for Local Government: The Case of Naga City, Philippines," SYSTEMICS, CYBERNETICS AND INFORMATICS ISSN: 1690-4524, vol. ISSN: 1690-4524 SYSTEMICS, CYBERNETICS AND INFORMATICS no. VOLUME 4 -NUMBER 6
- [11] A. Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia," DeReMa (Development Res. Manag., vol. 10, no. 02, pp. 271–284, 2015.
- [12] W. H. DeLone and E. R. Mclean, "The Delone Mclean Of Information System Success: A Ten-Year Update," J. Manag. Inf., vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [13] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," J. Ris. Manaj. Sains Indones., vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019..
- [14] OJK, Tentang Internet Banking dan Mobile Banking. [online]. Tersedia di: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf> [Diakses 23 Mei 2023].
- [15] Y. A. Dwinurpitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo," IAIN Ponorogo, 2019.
- [16] Nielsen, J., 2012. Usability 101: Introduction to Usability. [Online] Tersedia di: <<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>> [Diakses 23 Mei 2023]
- [17] DeLone, W., and McLean E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. Journal of MIS.
- [18] Sugiyono (2013). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [19] Hasiholan, L. B. (2019). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTEREST RATE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CREDIT LOAN INTEREST AS A MEDIATION VARIABLE (Studi Kasus Pada KTA Sistem Payroll CIMB Niaga Gayamsari). Journal of Management, 1-9.
- [20] Suharsimi, Arikunto (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [21] Michael J de Smith. 2018. Statistical Analysis Handbook A Comprehensive Handbook of Statistical Concepts, Techniques and Software Tools. The Winchelsea Press, Drumlin Security Ltd, Edinburgh.
- [22] Ghazali, Imam (2002). Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit-Undip.