

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Dengan Menggunakan Metode Tam

Rina Widya Sitorus, Tina, Fadlina\*

Fakultas Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Budi Darma, Medan, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>Viraltechstory@email.com, <sup>2</sup>Hasibuanagustina1@gmail.com, <sup>3</sup>fadlinamkom11@gmail.com  
Email Penulis Korespondensi: fadlinamkom11@gmail.com

**Abstrak**—Aplikasi BRIMO merupakan salah satu inovasi dalam layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM, Brimo juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Brimo dengan menerapkan metode TAM (Technology Acceptance Model). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari 35 responden menggunakan kuesioner online yang mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi BRIMO mendapat penilaian positif dari pengguna, dengan *Persived Usefulness* (PU) mencapai 27,625%, *Attitude Toward Using* (ATU) sebesar 27,5%, dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) sebesar 26,925%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi ini bermanfaat, mudah digunakan, dan memiliki sikap positif terhadap penggunaannya.

**Kata Kunci:** Aplikasi BRIMO; Technology Acceptance Model (TAM); Digital Banking

**Abstract**—BRIMO application is an innovation in banking services that utilizes digital technology to make it easier for users to carry out transactions without using an ATM card. Brimo also faces challenges in increasing user satisfaction. This research aims to evaluate user perceptions and levels of satisfaction with the Brimo application by applying the TAM (Technology Acceptance Model) method. The research was carried out by collecting data from 35 respondents using an online questionnaire that measured user perceptions of the usability and ease of use of the application. The analysis results show that the BRIMO application received a positive assessment from users, with *Persived Usefulness* (PU) reaching 27.625%, *Attitude Toward Using* (ATU) at 27.5%, and *Perceived Ease of Use* (PEOU) at 26.925%. This shows that users find the application useful, easy to use, and have a positive attitude towards its use.

**Keywords:** BRIMO application, Technology Acceptance Model (TAM), digital banking.

## 1. PENDAHULUAN

Di era modern saat ini, teknologi informasi digital telah berkembang pesat, sehingga jumlah pengguna teknologi informasi terus meningkat. Masyarakat telah banyak menggunakan aplikasi salah satunya yaitu aplikasi brimo, aplikasi BRIMO adalah sebuah aplikasi yang memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Keuntungan Salah satu dari aplikasi BRIMO adalah pengguna dapat melakukan transaksi tanpa menggunakan kartu ATM dan hanya menggunakan aplikasi di smartphone. BRIMO merupakan digital baru perbankan BRI berbasis data internet yang memudahkan masyarakat BRI dan non penduduk BRI dalam bertransaksi dengan user interface dan user experience baru. Serta fitur - fitur seperti login face recognition, login sidik jari, top up gopay, pembayaran QR, dan fitur lainnya.

Aplikasi brimo tidak selamanya berjalan dengan baik terkadang nasabah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi brimo salah satu masalah pada aplikasi brimo yaitu tidak bisa login. Dapat disebabkan oleh beberapa faktor mulai dari koneksi internet yang tidak stabil, kesalahan memasukkan kredensial login, akun brimo diblokir atau tidak aktif, masalah pada server atau sistem brimo selain itu sulitnya melakukan transaksi keuangan, seperti transfer uang atau pembayaran tagihan. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah yang menggunakan aplikasi brimo, terutama bagi yang bergantung pada layanan Brimo untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

Keluhan-keluhan tersebut mencerminkan ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi brimo, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna. Maka salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi brimo yaitu dengan menggunakan metode TAM. Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Model ini dikembangkan oleh Davis (1989) dan fokus pada dua keyakinan utama yang mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi[1]. Tujuan TAM (Technology Acceptance Model) adalah untuk menjelaskan dan memantau penerimaan pengguna serta faktor-faktor yang mempengaruhinya terhadap suatu teknologi dalam organisasi tertentu. TAM menjelaskan hubungan antara keyakinan dan perilaku, tujuan kebutuhan, serta penggunaan aktif suatu sistem informasi[2].

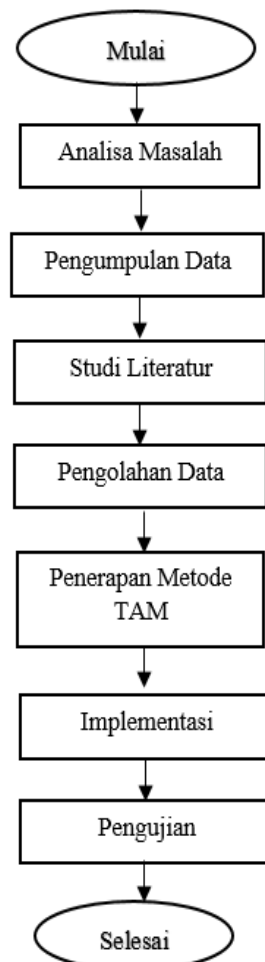
Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dengan metode atau permasalahan yang sama, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jogiyanto (2017), pada penelitian ini dibahas apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pada pengguna aplikasi Shopee. Secara teoritis dan praktis, Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana pengguna menerima sebuah sistem. Hal ini didukung dengan pendapat, Jogiyanto (2017), dalam bukunya Keprilakuan Sistem Informasi yang mengatakan, TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik[3]. Penelitian serupa selanjutnya (Devi & Suartana, 2014),

(Prakarsa, 2019), (Rahayu et al., 2017). Berdasarkan hasil penelitian pendekatan TAM terungkap cocok untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi nasabah dan pengguna aplikasi BCA Mobile dalam rangka meningkatkan kualitas layanan atau fitur dari m-banking Bank BCA[4]. Penelitian serupa selanjutnya Menurut Jogiyanto (2007), alasan untuk kegagalan adopsi aplikasi dalam bisnis bukan karena kualitas sistem atau teknis, melainkan karena perilaku pengguna. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah analisis tentang pengalaman pengguna terhadap aplikasi GreatDay, harus dilakukan dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah pengguna dan jumlah download aplikasi GreatDay[5]. Penelitian serupa selanjutnya dilakukan oleh Tri Sugihartono dan Rendy Rian Chrisna Putra dalam "Analisis Model Penerimaan Teknologi dalam Implementasi Sistem Pelayanan Publik" menguji TAM pada sistem pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa perilaku penggunaan aplikasi sangat mempengaruhi niat pengguna. Meskipun persepsi manfaat tidak langsung mempengaruhi perilaku penggunaan, kemudahan dan manfaat yang dirasakan secara signifikan meningkatkan niat pengguna[6].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan model analisis technology acceptance model dalam menganalisis kepuasan penggunaan sistem informasi dalam menggunakan aplikasi brimo, memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru berbasis aplikasi mobile android. Pada Gambar 1 merupakan tahapan analisis TAM, berikut penjelasan tahapan metode analisis TAM.



**Gambar 1.** Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan pada gambar 1 diatas maka dapat di uraikan tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi pada aplikasi brimo, berikut ini adalah uraian tahapan penelitian:

1. Analisa masalah yang terjadi pada kepuasan pengguna aplikasi brimo, dan menemukan hasil penelitian untuk mengetahui bahwa penelitian ini sesuai harapan.

2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui Google Form. Kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk mengukur poin-poin penilaian. Pilihan jawaban yang tersedia adalah Sangat Tidak Puas (STP)=1, Tak Puas (TP)=2, Puas (P)=3, dan Sangat Puas (SP)=4

**Tabel 1.** Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

3. Studi literatur membantu peneliti memahami cara mengatasi permasalahan berdasarkan penelitian sebelumnya, memperkuat dasar teori, dan mengarahkan penelitian secara lebih efektif.
4. Pengolahan data adalah proses mengumpulkan data dan diperoleh dengan menggunakan aplikasi yang sudah diterapkan yaitu aplikasi SPSS.
5. Dalam penerapan ini menggunakan metode TAM dan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi brimo.
6. Implementasi dalam penelitian ini dilakukan dengan merancang kuesioner berdasarkan indikator-indikator yang ada pada TAM. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan PU, kemudahan penggunaan PEOU, dan sikap terhadap penggunaan ATU aplikasi BRImo.
7. Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan reliabel. Beberapa jenis pengujian yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif.

## 2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Teknologi Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah pendekatan yang sangat berguna dalam memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. Dengan fokus pada persepsi pengguna terhadap manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan, TAM membantu para pengembang teknologi untuk memahami perilaku pengguna dan merancang solusi yang lebih efektif. Dalam konteks aplikasi BRImo, penerapan TAM melalui kuesioner telah memberikan wawasan berharga tentang preferensi dan persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut. Langkah-langkah dari desain kuesioner hingga interpretasi hasil dan rekomendasi, menjadi landasan yang kuat bagi pengembangan aplikasi yang lebih baik dan lebih diadopsi oleh pengguna. Berikut ini langkah-langkah perhitungan metode TAM:

1. Menentukan skor kriteria

Skor kriteria merupakan hasil tertinggi yang dicapai dalam studi ini. Perhitungan nilai kriteria dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum SK = \text{Skor Mask 1} \times n1 \times Nr \quad (1)$$

Ket :

$\sum SK$  = Jumlah Skor Kriteria

Skor Mask 1 = Skor tertinggi setiap point pertanyaan

n1 = Jumlah point pertanyaan

nR = Jumlah Responden

2. Menentukan skor total(SH)

Skor keseluruhan diperoleh dengan menjumlahkan hasil data yang terkumpul menggunakan symbol  $\sum SH$

3. Menentukan besar presentase

Presentase dapat dihitung dengan menggabungkan nilai kriteria dan total skor yang diperoleh dari pengumpulan informasi. Untuk menghitung presentase, digunakan rumus berikut ini:

$$P = \frac{\sum SH \times 100\%}{\sum SK} \quad (2)$$

Ket :

P = Presentase jawaban responden

$\sum SK$  = Skor kriteria

$\sum SH$  = Skor total pengumpulan data

4. Menentukan rentang hasil

Rentang hasil ditetapkan menggunakan skor kriterium dan persentase yang diperoleh dari langkah sebelumnya, kemudian dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data.

## 2.3 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Salah satu yang dapat digunakan untuk analisis data adalah SPSS. SPSS adalah sebuah statistik pengolahan data program, program ini diakui secara luas atas efektivitasnya dalam membantu para peneliti[7]. Salah satu alat yang

paling banyak digunakan oleh para peneliti, akademisi, dan profesional di berbagai bidang untuk menganalisis data kuantitatif dan melakukan berbagai jenis analisis statistik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa uji statistik dilakukan menggunakan SPSS untuk menghitung nilai setiap variabel dalam TAM, termasuk uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini melibatkan perhitungan setiap instrumen penilaian yang ada dalam TAM.

#### 3.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan indikator-indikator TAM. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi Brimo melalui Google Form. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup, di mana responden memilih opsi yang tersedia untuk menjawab pertanyaan. Terdapat total 20 pertanyaan yang diklasifikasikan berdasarkan metode TAM.

**Tabel 2.** Indikator TAM

Variabel	Kode	Indikator
Perceived ease of use	PEOU 1	Seberapa puas Anda dengan keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi BRImo?
	PEOU 2	Seberapa puas Anda dengan proses registrasi atau pendaftaran di BRImo?
	PEOU 3	Seberapa puas Anda dengan kecepatan aplikasi BRImo saat dibuka?
	PEOU 4	Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di BRImo?
	PEOU 5	Seberapa puas Anda dengan kecepatan proses transfer antar bank di BRImo?
	PEOU 6	Seberapa puas Anda dengan kemudahan mengakses informasi rekening di BRImo?
	PEOU 7	Seberapa puas Anda dengan kecepatan proses pembayaran tagihan di BRImo?
	PEOU 8	Seberapa puas Anda dengan kemudahan mencari fitur atau layanan tertentu di BRImo?
	PEOU 9	Seberapa puas Anda dengan kemudahan mengelola keuangan sehari-hari melalui BRImo?
	PEOU 10	Seberapa puas Anda dengan kemampuan BRImo untuk mengakses berbagai layanan dalam satu aplikasi?
Attitude toward using	ATU 1	Seberapa puas Anda dengan tampilan antarmuka aplikasi BRImo?
	ATU 2	Seberapa puas Anda dengan keandalan sistem keamanan di BRImo?
	ATU 3	Seberapa puas Anda dengan perlindungan privasi data Anda di BRImo?
	ATU 4	Seberapa puas Anda dengan respons layanan pelanggan BRImo?
	ATU 5	Seberapa puas Anda dengan perlindungan privasi data Anda di BRImo?
Perceived usefulness	ATU 6	Seberapa puas Anda dengan kejelasan informasi saldo di BRImo?
	ATU 7	Seberapa puas Anda dengan kejelasan informasi transaksi di BRImo?
	ATU 8	Seberapa puas Anda dengan stabilitas aplikasi BRImo (tidak sering crash atau lag)?
Perceived usefulness	PU 1	Seberapa puas Anda dengan fitur transfer antar bank di BRImo?
	PU 2	Seberapa puas Anda dengan fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometrik di BRImo?

#### 3.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa alat yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur dengan tepat apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, kita menggunakan uji validitas konstruksi untuk memeriksa seberapa baik alat yang dibuat dapat mengukur variabel yang ingin diteliti.

**Tabel 3.** Uji Validitas

indikator	Corrected item-total correlation	R tabel	Keterangan
PEOU 1	0,8191	0,3338	Valid
PEOU 2	0,8834	0,3338	Valid
PEOU 3	0,8536	0,3338	Valid
PEOU 4	0,7916	0,3338	Valid
PEOU 5	0,7828	0,3338	Valid
PEOU 6	0,7803	0,3338	Valid
PEOU 7	0,8207	0,3338	Valid
PEOU 8	0,7968	0,3338	Valid
PEOU 9	0,7230	0,3338	Valid
PEOU10	0,8011	0,3338	Valid
ATU 1	0,7803	0,3338	Valid
ATU 2	0,7780	0,3338	Valid
ATU 3	0,8040	0,3338	Valid
ATU 4	0,8456	0,3338	Valid
ATU 5	0,7627	0,3338	Valid

ATU 6	0,7477	0,3338	Valid
ATU 7	0,8443	0,3338	Valid
ATU 8	0,6655	0,3338	Valid
PU 1	0,7768	0,3338	Valid
PU 2	0,7562	0,3338	Valid

Dengan N = 35, nilai R tabel yang didapatkan adalah 0,3338.

### 3.3 Hasil Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah proses untuk mengevaluasi konsistensi dan keandalan suatu alat ukur dalam menghasilkan hasil yang stabil dan dapat diandalkan saat digunakan berulang kali. Uji reabilitas biasanya digunakan untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat dipercaya dalam menjelaskan penelitian ini. Cronbach's Alpha diterapkan dalam penelitian ini karena merupakan teknik yang paling umum digunakan dalam analisis data dan kuesioner. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dari kuesioner ini.

**Tabel 4.** Uji Reabilitas

Indikator	Chronbach's Alpha	Keterangan
PEOU	0,9417	Reliabel
ATU	0,9119	Reliabel
PU	0,6471	Reliabel

Hasil uji total dari setiap indikator PEOU, ATU, PU menunjukkan bahwa uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha dianggap reliabel jika nilai r hitung > r tabel dengan tingkat signifikansi 5%.

### 3.4 Deskripsi Statistik

Berikut ini adalah analisis deskriptif untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Skor Kriteria (SK)

Skor indikator *Perceived Ease of Use* (PEOU)

$$SK = 4 \times 10 \times 100 = 4000$$

Skor indikator *Attitude Toward Using* (ATU)

$$SK = 4 \times 8 \times 100 = 3200$$

Skor indikator *Perceived Usefulness* (PU)

$$SK = 4 \times 2 \times 100 = 800$$

2. Skor total

Skor total diperoleh dari penjumlahan data yang telah dikumpulkan untuk setiap variabel

**Tabel 5.** Skor total

Indikator	Skor Total
PEOU	1077
ATU	880
PU	221

3. Besar presentase

Besar presentase dari *Perceived Ease of Use* (PEOU)

$$P = \frac{1077 \times 100\%}{4000} = 26,925\%$$

Besar presentase dari *Attitude Toward Using* (ATU)

$$P = \frac{880 \times 100\%}{3200} = 27,5\%$$

Besar Presentase dari *Perceived Usefulness* (PU)

$$P = \frac{221 \times 100\%}{800} = 27,625\%$$

Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 6.** Analisis Deskriptif

INDIKATOR	$\Sigma SK$	$\Sigma SH$	P
PEOU	4000	1077	26,925%
ATU	3200	880	27,5%
PU	800	221	27,625%

Dari respons yang diperoleh dari responden, didapatkan bahwa persentase indikator tertinggi adalah PU 27,625%, selanjutnya indikator ATU adalah 27,5%, dan yang terakhir indikator PEOU adalah 26,925%. Berdasarkan hasil statistik ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BRImo dapat diterima oleh masyarakat.

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi BRImo dengan data dari 35 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi BRImo mendapatkan tingkat penerimaan yang baik dari pengguna. Perceived Usefulness (PU) mendapat persentase tertinggi, yaitu 27,625%, menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi ini sangat bermanfaat dalam memfasilitasi transaksi perbankan seperti transfer dana dan pembayaran tagihan. Attitude Toward Using (ATU) juga positif dengan persentase 27,5%, menunjukkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Perceived Ease of Use (PEOU) mencatat persentase 26,925%, menegaskan bahwa antarmuka aplikasi BRImo intuitif dan mudah digunakan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa aplikasi BRImo dinilai tinggi dalam hal kepuasan pengguna. Pengguna merasa aplikasi ini bermanfaat, mudah digunakan, dan memiliki sikap positif terhadap penggunaannya. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan ini, pengembang disarankan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna.

#### **REFERENCES**

- [1] H. S. P. Pratama and D. P. Rakhmadani, "Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Aplikasi Linkaja," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 176, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3940.
- [2] K. Minan, "Analisis Pendekatan Metode TAM Pada Penggunaan Aplikasi E-Commerce," *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 3, no. 2, pp. 181–187, 2021, doi: 10.47065/ekuitas.v3i2.1118.
- [3] H. Hervilia, D. Singasatia, and M. Agus Sunandar, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *INSOLOGI J. Sains dan Teknol.*, vol. 1, no. 4, pp. 401–410, 2022, doi: 10.55123/insologi.v1i4.750.
- [4] M. Wahidin, D. Awalludin, and K. Dennis, "Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi BCA Mobile Di Karawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," ... *Semin. Nas. Inov. ...*, no. September, 2021, [Online]. Available: <https://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/133%0Ahttps://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/download/133/141>
- [5] T. A. M. Pada and A. Greatday, "Aplikasi greatday 1,2," vol. 3, no. 2, 2022.
- [6] R. Ingg, D. Ndaru, J. Karman, and M. N. Alamsyah, "Livin By Mandiri Menggunakan Metode Technology Acceptance Model ( Tam ) Studi Kasus Universitas Bina Insan Lubuklinggau," vol. 1, no. 1, pp. 104–110, 2023.
- [7] R. Ismail and F. Safitri, "Peningkatan kemampuan analisa dan interpretasi data," *J. Masy. Mandiri*, vol. 3, no. 2, pp. 148–155, 2019, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>