

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu bank yang menyediakan layanan berbasis mobile banking. Pada tahun 2019 BRI mengeluarkan aplikasi BRImo atau BRI mobile yang merupakan pengembangan dari mobile banking sebelumnya. BRImo saat ini menghadirkan berbagai layanan yang akan mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi perbankan. Tarik tunai dapat dilakukan cukup dengan memasukkan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi BRImo, lalu masukkan password. Setelah itu pengguna akan menerima kode tarik tunai yang nantinya kode itu akan dimasukkan ke dalam mesin ATM BRI terdekat. Berdasarkan ulasan pada Google Playstore terdapat banyak respon dari pengguna terhadap aplikasi. Pengguna juga memberikan respon positif maupun negatif. Respon negatif berupa keluhan yang diberikan oleh pengguna yaitu salah satunya kecepatan akses saat menggunakan aplikasi BRImo. Pengguna juga merasa kecewa pada aplikasi sehingga minat untuk menggunakan aplikasi berkurang. Dikarenakan masih terdapat beberapa keluhan dan rating yang kurang memuaskan, perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna ini guna mengetahui seberapa tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi BRImo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur presentase kepuasan pengguna aplikasi BRImo dan memberikan saran perbaikan terhadap aplikasi menggunakan peragkingan menurut analisis metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). kombinasi metode CSI dan PGCV efektif digunakan karena kedua metode tersebut dapat menggunakan indikator atribut penelitian yang sama dan jenis penilaian yang sama pula yaitu skala likert untuk penilaian kinerja dan kepentingan/harapan. Penelitian ini akan menggunakan dimensi yang terdapat pada *mobile service quality* yang telah di modifikasi agar sesuai dengan object yang diteliti pada penelitian ini. Data yang digunakan untuk diolah dalam penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner dengan total 15 pertanyaan. Responden penelitian ini berjumlah 100 responden. Setelah terkumpulnya data dari responden, data tersebut akan dilakukan uji validitas dan realibitas guna mengetahui seberapa valid dan reliabel data yang akan diolah nantinya menggunakan metode CSI dan PGCV.

Hasil dari pengujian validitas menunjukkan semua indikator atribut pada penilaian kinerja dan kepentingan memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel (r hitung $>$ r tabel) sehingga semua indikator dan data penelitian dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas menunjukkan hasil bahwa semua dimensi penelitian kinerja dan kepentingan dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 ($\alpha >$ 0,6). Dengan perhitungan metode CSI didapatkan hasil persentase kepuasan pelanggan sebesar 78,39% dan dapat dinyatakan bahwa pelanggan merasa "puas" terhadap kualitas layanan BRImo. Analisis PGCV mendapatkan hasil peragkingan yang dikelompokkan menjadi 3 golongan (atribut yang perlu membutuhkan perhatian khusus untuk evaluasi, atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi fungsinya, atribut yang perlu dipertahankan fungsinya) dengan masing masing golongan terdapat 5 atribut didalamnya. Implementasi dari metode IPA dan CSI diharapkan dapat membantu pihak BRImo dalam meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, BRImo kepuasan pengguna, *Mobile Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

ABSTRACT

As the only bank offering services based on mobile banking, Bank Rakyat Indonesia is the leader in this field. 2019 saw the launch of BRImo, also known as BRI mobile, which served as the successor to mobile banking in the past. BRImo now offers a variety of services that will make doing banking transactions easier for users. Tarik tunai may be completed effectively by entering the desired nominal into the BRImo application, followed by the password. After that, the user will receive a code for a tuna-themed ATM that will eventually be entered at the nearby ATM BRI. Based on user reviews on the Google Playstore, the application has received a lot of positive feedback from users. Additionally, the user provides both positive and negative feedback. Negative feedback in the form of a warning that is given by users is the sole instance of acceptance of access while using the BRImo application. Users also have concerns about the application, making it risky to use one that is unstable. Due to the fact that there are a number of keluhan and ratings that are not entirely accurate, research on user satisfaction with the application BRImo must be conducted.

The Customer Satisfaction Index (CSI) approach is utilized in this study to calculate the user satisfaction rating for the BRImo application and to assess potential areas for development using the analysis of the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method. Because both methodologies may employ the same study attribute indicators and the same kind of evaluation, namely the Likert scale for evaluating performance and interests/expectations, the combination of CSI and PGCV approaches is beneficial. The dimensions from the mobile service quality that have been adjusted to fit the subject of this study will be used in this investigation. The answers of a questionnaire with a total of 15 questions were utilized to collect the data for this investigation. In this survey, there were 100 respondents altogether. In order to determine how valid and reliable the data will be when processed later using the CSI and PGCV procedures, the data will be checked for validity and reliability after being collected from respondents.

All attribute indicators in the performance and importance evaluation have a higher r value than r table, according to the validity test findings, and all indicators and research data are thus deemed legitimate. All aspects of study performance and interest are shown by reliability testing to have Cronbach's Alpha values of greater than 0.6 (> 0.6). By using the CSI approach, it can be determined that 78.39% of consumers are "happy" with the level of service provided by BRImo. With each group consisting of five attributes, the ranking results from the PGCV analysis are divided into three categories: attributes that require special consideration for evaluation, attributes that need to be maintained and their function improved, and attributes that need to be maintained their function. BRImo is hoping to boost customer happiness by implementing the IPA and CSI approaches to help it improve service quality.

Keywords: *Mobile Banking, BRImo, User Satisfaction, Mobile Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Potential Gain in Customer Value (PGCV)*