

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BRImo Menggunakan ISO 25010 (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Islam Indragiri)

Rahma Yulia Sifa¹, Nurnita²

¹²Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Nama Perguruan Tinggi,

Email: rahmayuliasifa@gmail.com¹, nithaa010@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi BRImo menggunakan standar ISO/IEC 25010, yang mencakup delapan karakteristik: functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, dan portability. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survei, di mana data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 35 mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang aktif menggunakan aplikasi BRImo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BRImo memperoleh skor tertinggi pada karakteristik Security (83%) dan Usability (78%), yang menunjukkan aplikasi ini cukup aman dan mudah digunakan. Sementara itu, karakteristik Performance Efficiency (75%) dan Reliability (77%) menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, khususnya terkait dengan kinerja aplikasi pada kondisi jaringan yang tidak stabil dan stabilitas aplikasi dalam penggunaan jangka panjang. Secara keseluruhan, meskipun BRImo memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, beberapa aspek perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk terus melakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pengguna dengan lebih optimal.

Kata Kunci: ISO 25010, Kualitas Layanan, Aplikasi Brimo, Mobile Banking, Usability.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of the BRImo application using the ISO/IEC 25010 standard, which covers eight characteristics: functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, and portability. The research uses a quantitative descriptive approach with a survey method, where data is obtained through questionnaires distributed to 35 active students from Universitas Islam Indragiri who are active users of the BRImo application. The results show that the BRImo application received the highest scores for the Security (83%) and Usability (78%) characteristics, indicating that the application is relatively secure and easy to use. Meanwhile, the Performance Efficiency (75%) and Reliability (77%) characteristics show room for improvement, especially regarding the application's performance under unstable network conditions and its stability during prolonged use. Overall, although BRImo meets most of the user expectations, several aspects need to be improved to enhance the service quality. This study provides recommendations for the developers of the BRImo application to continue improving the application to better meet user expectations.

Keywords: Iso 25010, Service Quality, Brimo Application, Mobile Banking, Usability.

1 PENDAHULUAN

Layanan perbankan berbasis aplikasi kini menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Aplikasi mobile banking memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri, mulai dari transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, hingga top-up dompet digital [1]. Hal ini tidak hanya mempermudah pengguna dalam mengelola keuangan pribadi, tetapi juga memberikan efisiensi waktu dan aksesibilitas yang lebih luas [2]. Salah satu aplikasi yang menonjol dalam layanan ini adalah BRImo, sebuah aplikasi mobile banking milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang dirancang untuk memberikan pengalaman

perbankan digital yang cepat, aman, dan praktis. Kehadiran BRImo menjadi solusi modern yang menjawab kebutuhan transaksi digital, terutama bagi generasi muda yang terbiasa dengan layanan instan dan serba digital [3].

Di lingkungan mahasiswa Universitas Islam Indragiri, aplikasi BRImo banyak digunakan karena kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkannya. Mahasiswa memanfaatkan aplikasi ini untuk berbagai keperluan seperti pembayaran uang kuliah tunggal (UKT), transaksi belanja online, hingga pengelolaan pengeluaran harian. Meskipun begitu, tidak sedikit pengguna yang mengalami keluhan seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan saat login, lambatnya proses transaksi, serta tampilan antarmuka yang membingungkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana kualitas layanan BRImo dirasakan oleh penggunanya, terutama dalam konteks kebutuhan pengguna dari kalangan mahasiswa yang membutuhkan kecepatan, kemudahan, dan keandalan sistem. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas aplikasi BRImo menggunakan standar pengukuran yang valid dan diakui secara internasional.

Untuk menilai kualitas layanan aplikasi BRImo secara objektif dan menyeluruh, penelitian ini menggunakan kerangka kerja ISO 25010. ISO 25010 adalah standar internasional yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas perangkat lunak melalui delapan karakteristik utama, yaitu *functional suitability*, *performance efficiency*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, *maintainability*, dan *portability* [4]. ISO/IEC 25010 sendiri sudah digunakan dalam riset-riset di bidang sistem informasi untuk mengevaluasi kualitas dari aplikasi atau sistem informasi yang diimplementasikan di organisasi [5]. Dengan kerangka ini, diharapkan analisis yang dilakukan dapat menggambarkan dengan jelas kelebihan maupun kekurangan layanan BRImo, serta memberikan rekomendasi yang tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas aplikasinya agar sesuai dengan ekspektasi pengguna, khususnya mahasiswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi BRImo menggunakan ISO 25010 dengan fokus pada persepsi mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing karakteristik kualitas layanan, sekaligus mengidentifikasi karakteristik mana yang perlu diperbaiki. Rencana pemecahan masalah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator ISO 25010 kepada responden mahasiswa aktif pengguna BRImo, lalu hasil data dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi maupun institusi terkait dalam mengambil langkah pengembangan lebih lanjut.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Naibaho dkk. dalam jurnal berjudul “*Analisis Kualitas Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode ISO 25010*” meneliti kualitas aplikasi Flip dari sisi *quality in use*. Penelitian ini mengevaluasi tiga karakteristik, yaitu *usability in use*, *flexibility in use*, dan *safety in use* dengan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga karakteristik tersebut memiliki nilai rata-rata di atas 4,0 dari skala 5, yang berarti pengguna merasa puas terhadap kualitas aplikasi Flip. Hal ini mengindikasikan bahwa ISO 25010 dapat digunakan secara efektif untuk mengevaluasi layanan keuangan digital berbasis mobile.

Penelitian lain dilakukan oleh Wilis dkk. dengan judul “*Analisis Kualitas Aplikasi Psikotes Menggunakan Model ISO/IEC 25010*”. Penelitian ini mengevaluasi enam dari delapan karakteristik ISO 25010 terhadap sebuah aplikasi psikotes berbasis web. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki nilai *reliability* sebesar 99,95% dan *usability* sebesar 0,82, yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah memenuhi sebagian besar standar kualitas. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa *performance efficiency* masih memerlukan perbaikan karena beberapa elemen gambar yang digunakan terlalu besar dan memengaruhi kecepatan sistem. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pemantauan terhadap seluruh dimensi kualitas aplikasi dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penelitian oleh Zahra dan Kraugusteeliana yang berjudul “*Analisis Kualitas Performa Aplikasi Digital Banking X Menggunakan Framework ISO 25010*” menganalisis tujuh karakteristik ISO 25010

pada aplikasi digital banking milik Bank Y. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasilnya menunjukkan bahwa enam dari tujuh karakteristik yang diuji, seperti functional suitability, usability, reliability, dan security, memiliki pengaruh positif signifikan terhadap efisiensi performa aplikasi. Penelitian ini merekomendasikan agar aspek keamanan dijadikan prioritas utama dalam pengembangan aplikasi digital banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Perdana, Tolle, dan Rokhmawati berjudul “Evaluasi Kualitas Aplikasi Perdagangan Portabel Berbasis Android KamiMart Berdasarkan Standar ISO/IEC 25010” menilai kualitas program aplikasi e-commerce KamiMart dengan menggunakan tujuh karakteristik dari ISO 25010. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan survei kepada pengguna aktif aplikasi, yang kemudian dianalisis secara terperinci untuk menentukan tingkat kualitas setiap karakteristik. Hasil penilaian menunjukkan bahwa semua karakteristik yang diuji seperti kegunaan yang wajar, kemudahan penggunaan, efisiensi kinerja, keandalan, kepraktisan, kompak, dan keamanan memiliki tingkat kualitas yang sangat baik. Skor rata-rata yang diperoleh adalah 97,82%, dengan skor tertinggi pada aspek keandalan dan portabilitas, masing-masing mendapatkan skor 100%. Di sisi lain, keamanan mendapatkan skor terendah, yaitu 90%, namun tetap berada dalam kategori sangat baik. Studi ini menyimpulkan bahwa penerapan ISO 25010 dapat secara efektif membantu mengidentifikasi area yang memerlukan pengembangan dan merekomendasikan agar pengembang terus memantau dan menyempurnakan aspek keamanan dan efisiensi kinerja aplikasi untuk menjaga kepuasan pengguna.

Selain memberikan gambaran mengenai kualitas layanan BRImo, penelitian ini juga bermanfaat untuk berbagai pihak. Bagi pengembang aplikasi BRImo dan pihak Bank Rakyat Indonesia, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam menentukan prioritas pengembangan fitur dan perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pengguna, khususnya mahasiswa sebagai generasi digital native. Bagi dunia akademik, penelitian ini menambah referensi empiris terkait penerapan ISO 25010 dalam mengevaluasi aplikasi mobile banking di Indonesia, sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang sistem informasi, teknologi keuangan, maupun user experience. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna BRImo dalam jangka panjang, mendukung literasi keuangan digital, serta mendorong terciptanya layanan mobile banking yang semakin berkualitas, aman, dan ramah pengguna.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Pendekatan ini dipilih karena dapat menghasilkan data numerik yang diolah secara statistik sehingga hasil penelitian dapat dijelaskan dan diinterpretasikan secara objektif [6]. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan memberikan gambaran faktual dan akurat mengenai kualitas layanan aplikasi BRImo berdasarkan persepsi mahasiswa Universitas Islam Indragiri sebagai pengguna aktif.

Pendekatan survei digunakan karena efektif untuk menjangkau data dari responden dalam jumlah besar dalam waktu relatif singkat [7]. Dengan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi mengenai tingkat kepuasan dan penilaian pengguna aplikasi BRImo secara langsung berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi untuk aktivitas keuangan sehari-hari, seperti pembayaran UKT, transfer dana, hingga transaksi e-commerce.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Indragiri, Tembilahan, Riau, dengan subjek penelitian yaitu mahasiswa aktif pengguna aplikasi BRImo. Lokasi penelitian dipilih karena mayoritas mahasiswa Universitas Islam Indragiri memiliki rekening Bank BRI untuk berbagai kebutuhan akademik dan personal, sehingga aplikasi BRImo menjadi salah satu mobile banking yang paling sering digunakan.

Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan Juni 2025, yang meliputi tahap penyusunan instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas kuesioner, penyebaran kuesioner, serta proses pengolahan dan analisis data. Pemilihan waktu ini disesuaikan dengan jadwal akademik mahasiswa agar distribusi kuesioner berjalan efektif dan memperoleh respon sesuai target sampel.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup berbasis Google Forms. Penyusunan kuesioner mengacu pada framework ISO 25010 yang memiliki delapan karakteristik utama dalam mengevaluasi kualitas perangkat lunak. Setiap karakteristik dirumuskan menjadi dua indikator pernyataan, sehingga total terdapat 16 indikator pada kuesioner penelitian ini. Penyusunan indikator dilakukan berdasarkan definisi sub-karakteristik ISO 25010 yang diadaptasi dengan konteks penggunaan aplikasi BRImo oleh mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Penilaian pada kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Skala Likert lima poin dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan penilaian atas pernyataan yang diajukan serta mempermudah peneliti dalam mengolah data secara statistik.

Penggunaan sistem ISO 25010 sebagai landasan untuk membuat survei memberikan keuntungan dalam memastikan bahwa semua aspek kualitas program komputer dijamin secara sistematis dan terstandar. Setiap sub-karakteristik dalam ISO 25010, seperti kemudahan penggunaan, kualitas yang konsisten, dan efisiensi kinerja, dirancang untuk mewakili kebutuhan pengguna akan sistem yang andal dan mudah digunakan. Hal ini sangat penting mengingat aplikasi BRImo digunakan untuk aktivitas keuangan sehari-hari oleh mahasiswa, sehingga kualitasnya harus dievaluasi secara komprehensif dari perspektif pengguna langsung. Pendekatan terstruktur dalam mengevaluasi kualitas perangkat lunak memungkinkan insinyur dan organisasi untuk mendapatkan masukan konkret untuk pengembangan produk, terutama jika masukan tersebut berasal dari pengguna akhir [8]. Berikut rancangan kuesioner penelitian ini yang menunjukkan indikator, karakteristik ISO 25010 yang diukur, dan pernyataan yang diajukan kepada responden:

Table 1 Instrumen Kuesioner

Indikator	Karakteristik dan Pernyataan	Sub-Karakteristik
Functional Suitability		
FS1	Aplikasi BRImo menyediakan fitur yang saya butuhkan (seperti transfer, cek saldo, bayar tagihan).	Functional Completeness
FS2	Fitur BRImo dapat berjalan sesuai fungsi tanpa error.	Functional Correctness
FS3	Saya merasa BRImo dapat menyelesaikan transaksi dengan benar dan sesuai.	Functional Appropriateness
Performance Efficiency		
PE1	BRImo merespon dengan cepat saat digunakan.	Time Behaviour
PE2	BRImo tetap lancar meskipun jaringan internet saya sedang tidak stabil.	Resource Utilization
PE3	Penggunaan BRImo tidak terasa membebani kuota atau baterai secara berlebihan.	Capacity
Compatibility		

CP1	BRIImo berjalan dengan baik di perangkat dan sistem operasi saya.	Co-existence
CP2	Tidak ada masalah saat memperbarui BRIImo atau sistem HP.	Interoperability
Usability		
US1	Tampilan BRIImo mudah dipahami dan digunakan.	Appropriateness Recognisability
US2	Informasi di BRIImo mudah ditemukan dan tidak membingungkan.	Operability
US3	Saya merasa nyaman saat pertama kali menggunakan BRIImo.	Learnability
Reliability		
RL1	BRIImo jarang mengalami gangguan atau error.	Maturity
RL2	BRIImo tetap berfungsi normal meskipun digunakan dalam waktu lama.	Fault Tolerance
RL3	Aplikasi BRIImo tidak pernah menutup sendiri secara tiba-tiba (crash).	Availability
Security		
SC1	Saya merasa aman menyimpan informasi pribadi saya di BRIImo.	Confidentiality
SC2	BRIImo menyediakan fitur keamanan seperti PIN, OTP, atau sidik jari.	Authentication
SC3	Saya tidak pernah mengalami masalah keamanan seperti kebocoran data atau transaksi mencurigakan.	Integrity
Maintainability		
MT1	BRIImo rutin melakukan pembaruan aplikasi.	Modularity
MT2	Setiap pembaruan BRIImo membawa peningkatan atau perbaikan yang dirasakan.	Changeability
Portability		
PT1	Saya bisa login dan menggunakan BRIImo di perangkat lain tanpa kendala.	Adaptability
PT2	Data dan riwayat transaksi saya tetap tersedia saat berpindah perangkat.	Replaceability

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson, dengan butir pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan cronbach's alpha, dengan kriteria reliabel apabila nilai alpha $>$ 0,5 [9]. Kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas selanjutnya digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring kepada mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang menjadi pengguna aktif BRIImo. Link kuesioner disebarikan melalui grup WhatsApp kelas dan himpunan mahasiswa agar dapat menjangkau responden sesuai kriteria penelitian. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan

penelitian, manfaat yang dapat diperoleh, serta cara pengisian kuesioner agar responden memahami setiap pernyataan dengan baik.

Pengumpulan data dilakukan selama bulan Juni 2025 hingga jumlah responden memenuhi target minimum sampel yang dibutuhkan. Pada penelitian ini, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 35 mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri. Peneliti memastikan responden mengisi kuesioner secara sukarela dan data yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya, sehingga jawaban yang diberikan mencerminkan persepsi mereka secara objektif.

Strategi pengumpulan informasi secara daring saat ini merupakan alternatif yang layak, terutama dalam konteks populasi yang melek teknologi seperti mahasiswa. Selain efisien dalam hal waktu dan biaya, penyebaran survei secara daring memungkinkan peneliti untuk menjangkau jumlah responden yang lebih luas dengan cepat [10]. Dalam proses pengumpulan data, penting juga untuk mempertimbangkan etika penelitian, termasuk mendapatkan persetujuan yang terinformasi, menjaga kerahasiaan, dan memastikan privasi data responden [11]. Dengan mengikuti standar ini, keandalan dan validitas data yang diperoleh dapat lebih terjamin dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

2.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh melalui Google Forms diunduh dalam format Excel untuk diolah lebih lanjut. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata setiap indikator (pertanyaan) dengan menjumlahkan total skor jawaban kemudian dibagi jumlah responden.
2. Menghitung rata-rata setiap karakteristik dengan cara menjumlahkan rata-rata semua indikator pada karakteristik tersebut kemudian dibagi jumlah indikatornya.

Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel distribusi skor rata-rata per indikator dan per karakteristik, serta grafik visualisasi dari rekap Google Forms untuk mempermudah interpretasi data. Interpretasi nilai rata-rata mengacu pada interval skala Likert:

Table 2 Kategori Penafsiran Nilai

Rentang Nilai	Kategori
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Hasil penelitian digunakan untuk menyimpulkan kualitas layanan aplikasi BRImo dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengembang aplikasi maupun pihak Bank Rakyat Indonesia agar layanan digital banking yang diberikan semakin optimal dan sesuai dengan harapan pengguna.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Islam Indragiri pengguna aplikasi BRImo. Hasil penelitian dilengkapi dengan tabel dan grafik untuk mempermudah pembaca dalam memahami data yang disajikan. Selain itu, bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, serta mengaitkannya dengan sumber rujukan dan teori yang relevan.

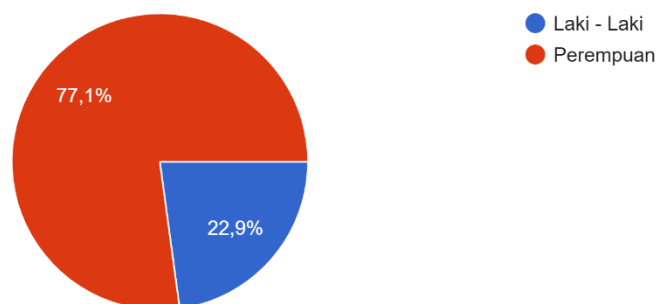
Strategi pengumpulan data secara kuisisioner saat ini merupakan alternatif yang layak, terutama dalam konteks populasi yang melek teknologi seperti mahasiswa. Selain efisien dalam hal waktu dan biaya, penyebaran kuisisioner secara daring memungkinkan peneliti untuk menjangkau jumlah responden yang lebih luas dengan cepat [10]. Dalam proses pengumpulan data, penting juga untuk mempertimbangkan etika penelitian, termasuk mendapatkan persetujuan yang terinformasi, menjaga kerahasiaan, dan memastikan privasi data responden [11]. Dengan mengikuti standar ini, keandalan dan validitas data yang diperoleh dapat lebih terjamin dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

3.1 Profil Responden

Penelitian ini melibatkan **35 responden** yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri dan tercatat sebagai pengguna aplikasi BRImo. Informasi profil responden dalam penelitian ini penting untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna aplikasi BRImo di kalangan mahasiswa, sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara lebih komprehensif.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, responden penelitian ini terdiri atas 8 orang (22,9%) laki-laki dan 27 orang (77,1%) perempuan. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BRImo di kalangan mahasiswa Universitas Islam Indragiri adalah perempuan. Hal ini dapat disebabkan oleh tingginya kebutuhan mahasiswa perempuan terhadap kemudahan transaksi digital, baik untuk keperluan akademik seperti pembayaran UKT maupun kebutuhan personal seperti belanja online dan transfer dana.

Jenis Kelamin
35 jawaban

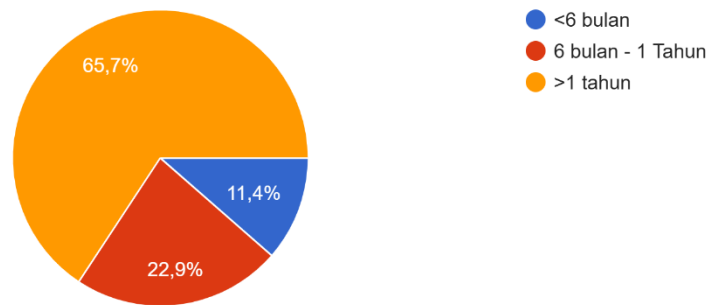


Gambar 1 Grafik Jenis Kelamin Responden

Selain jenis kelamin, lama penggunaan aplikasi BRImo juga menjadi aspek penting dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 4 orang responden (11,4%) menggunakan aplikasi BRImo kurang dari 6 bulan, 8 orang responden (22,9%) telah menggunakannya selama 6–12 bulan, dan 23 orang responden (65,7%) menggunakan aplikasi BRImo selama lebih dari 1 tahun. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman penggunaan yang cukup lama. Pengalaman penggunaan yang lebih dari satu tahun memungkinkan responden untuk menilai aplikasi secara lebih objektif karena telah merasakan fitur, layanan, dan pembaruan yang dilakukan oleh pihak pengembang aplikasi.

Lama penggunaan aplikasi BRImo

35 jawaban



Gambar 2 Grafik Lama Penggunaan Aplikasi BRImo oleh Responden

Dengan demikian, profil responden yang terdiri dari mayoritas mahasiswa perempuan dan pengguna dengan lama penggunaan lebih dari satu tahun ini diharapkan dapat memberikan penilaian yang valid dan representatif terhadap kualitas layanan aplikasi BRImo dalam penelitian ini.

3.2 Hasil Penilaian Kualitas Layanan Aplikasi BRImo Berdasarkan ISO 25010

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan item pernyataan dalam kuesioner. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0,1396 dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Alpha > 0,60. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,934, yang berarti semua indikator memiliki reliabilitas sangat baik.

Table 3 . Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Indikator	Karakteristik	Nilar r hitung	Cronbach’s Alpha	Keterangan
FS1	Functional Suitability	0,581	0,941	Valid dan reliabel
FS2	Functional Suitability	0,673	0,941	Valid dan reliabel
FS3	Functional Suitability	0,652	0,941	Valid dan reliabel
PE1	Performance Efficiency	0,531	0,927	Valid dan reliabel
PE2	Performance Efficiency	0,429	0,927	Valid dan reliabel
PE3	Performance Efficiency	0,572	0,927	Valid dan reliabel
CP1	Compatibility	0,252	0,952	Valid dan reliabel
CP2	Compatibility	0,722	0,952	Valid dan reliabel
US1	Usability	0,718	0,926	Valid dan reliabel
US2	Usability	0,715	0,926	Valid dan reliabel

US3	Usability	0,536	0,926	Valid dan reliabel
RL1	Reliability	0,738	0,926	Valid dan reliabel
RL2	Reliability	0,288	0,926	Valid dan reliabel
RL3	Reliability	0,672	0,926	Valid dan reliabel
SC1	Security	0,613	0,928	Valid dan reliabel
SC2	Security	0,223	0,928	Valid dan reliabel
SC3	Security	0,526	0,928	Valid dan reliabel
MT1	Maintainability	0,701	0,925	Valid dan reliabel
MT2	Maintainability	0,535	0,925	Valid dan reliabel
PT1	Portability	0,708	0,925	Valid dan reliabel
PT2	Portability	0,696	0,925	Valid dan reliabel

3.3 Hasil per Karakteristik ISO 25010

Penilaian kualitas aplikasi BRImo dilakukan menggunakan standar ISO/IEC 25010 yang mencakup berbagai karakteristik kualitas perangkat lunak. Dalam penelitian ini, kualitas BRImo dievaluasi dari delapan karakteristik utama, yaitu Functional Suitability, Performance Efficiency, Compatibility, Usability, Reliability, Security, Maintainability, dan Portability. Penilaian dilakukan berdasarkan respons dari pengguna yang mengisi kuesioner terkait berbagai aspek kualitas aplikasi. Hasil perhitungan kualitas berdasarkan delapan karakteristik ini disajikan dalam tabel berikut, dengan masing-masing aspek diuraikan lebih lanjut untuk memberikan gambaran mendalam tentang kualitas BRImo dari sisi pengguna.

3.3.1 Functional Suitability

Tabel 4 menyajikan hasil tabulasi respon pengguna BRImo terkait functional suitability. Berdasarkan hasil pengolahan data, skor maksimal dihitung dengan rumus: jumlah responden (140) kali jumlah pertanyaan (3) kali skor tertinggi (5), menghasilkan skor maksimal sebesar 2100. Dari total skor yang diperoleh sebesar 1669, maka nilai functional suitability BRImo dihitung sebesar 79%. Perhitungan:

$$\frac{1669}{2100} \times 100\% = 79\%$$

Nilai sebesar 79% menunjukkan bahwa BRImo berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan fungsional pengguna. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar fitur aplikasi sudah berfungsi dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang memerlukan peningkatan untuk lebih memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi ini sangat berguna, terdapat beberapa fungsionalitas yang lebih baik jika disesuaikan dengan kebutuhan pasar yang lebih luas. Penurunan pada skor pada beberapa indikator, seperti FS2 dan FS3, mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi ini memenuhi banyak kebutuhan, ada beberapa fitur yang mungkin masih kurang optimal bagi sebagian pengguna, seperti dalam hal pengaturan atau integrasi dengan layanan lain.

Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tingkat kepraktisan suatu aplikasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap aplikasi tersebut. Pengguna cenderung menilai kualitas suatu aplikasi berdasarkan seberapa baik aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan fungsional mereka

secara langsung, cepat, dan andal. Skor 79% dalam aspek keadilan fungsional menunjukkan bahwa BRImo memiliki dasar fungsional yang baik, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk menjadi lebih kompetitif, terutama dalam menghadapi kebutuhan generasi muda yang dinamis dan berubah dengan cepat.

Table 4 Total Respon Functional Suitability

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	FS1	19	9	5	2	0	35	150
2	FS2	7	9	17	1	1	35	125
3	FS3	10	16	7	1	1	35	138
	Total	36	34	29	4	2	105	413

3.3.2 Performance Efficiency

Tabel 5 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait performance efficiency. Skor maksimal dihitung dengan jumlah responden (140) kali jumlah pertanyaan (2) kali skor tertinggi (5), menghasilkan skor maksimal 1400. Dari total skor yang diperoleh sebesar 1055, maka nilai performance efficiency BRImo dihitung sebesar 75%. Perhitungan:

$$\frac{1055}{1400} \times 100\% = 75\%$$

Dengan nilai 75%, BRImo berada dalam kategori Baik. Artinya, aplikasi ini cukup efisien dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna secara tepat waktu dan dengan sedikit gangguan dalam hal performa. Namun, ada beberapa responden yang melaporkan adanya sedikit keterlambatan dalam pemrosesan data ketika aplikasi digunakan dalam waktu yang lama atau saat penggunaannya cukup intensif. Skor yang lebih rendah pada PE2 dan PE3 mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi ini cukup cepat, ada beberapa peningkatan yang bisa dilakukan dalam hal penggunaan sumber daya dan kecepatan pemrosesan, terutama ketika ada banyak data yang perlu diolah.

Table 5 Total Respon Performance Efficiency

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	PE1	8	20	5	1	0	34	137
2	PE2	3	4	18	9	1	35	104
3	PE3	5	16	9	4	1	35	125
	Total	16	40	32	14	2	104	366

3.3.3 Compatibility

Tabel 6 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait compatibility. Skor maksimal dihitung dengan jumlah responden (140) kali jumlah pertanyaan (2) kali skor tertinggi (5), menghasilkan skor maksimal 1400. Dari total skor yang diperoleh sebesar 1041, nilai compatibility BRImo dihitung sebesar 74%. Perhitungan:

$$\frac{1041}{1400} \times 100\% = 74\%$$

Dengan nilai 74%, BRImo dapat bertukar informasi dan dijalankan pada perangkat lain dalam waktu bersamaan dengan baik, meskipun ada beberapa keterbatasan pada beberapa perangkat.

Table 6 Total Respon Compatibility

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	CP1	11	15	8	0	1	35	140
2	CP2	9	12	11	2	1	35	131
	Total	20	27	19	2	2	70	271

3.3.4 Usability

Tabel 7 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait usability. Karakteristik ini mengukur seberapa mudah aplikasi digunakan oleh pengguna, serta seberapa efektif aplikasi dapat membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka. Berdasarkan skor yang diperoleh, nilai usability BRImo dihitung sebesar 78%. Perhitungan:

$$\frac{3296}{4200} \times 100\% = 78\%$$

Nilai 78% menunjukkan bahwa BRImo berada dalam kategori Baik dalam hal kegunaan. Aplikasi ini cukup mudah digunakan oleh penggunanya untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Sebagian besar pengguna merasa bahwa aplikasi ini memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami. Namun, ada beberapa area yang bisa disederhanakan lebih lanjut, terutama bagi pengguna yang kurang berpengalaman dalam menggunakan aplikasi digital.

Table 7 Total Respon Usability

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	US1	15	15	4	1	0	35	149
2	US2	12	14	9	0	0	35	143
3	US3	9	14	12	0	0	35	137
	Total	36	43	25	1	0	105	429

3.3.5 Reliability

Tabel 8 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait reliability. Karakteristik ini mengukur keandalan aplikasi dalam berfungsi tanpa mengalami kegagalan atau gangguan. Dari total skor yang diperoleh sebesar 2162, nilai reliability BRImo dihitung sebesar 77%. Perhitungan:

$$\frac{2162}{2800} \times 100\% = 77\%$$

Nilai 77% menunjukkan bahwa BRImo cukup andal dalam menyediakan layanan yang diinginkan oleh pengguna. Aplikasi ini dapat digunakan dalam berbagai kondisi tanpa sering mengalami kesalahan atau kegagalan. Namun, meskipun aplikasi ini cukup andal, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal menjaga stabilitas saat digunakan dalam skala besar atau dalam kondisi penggunaan intensif.

Table 8 Total Respon Reliability

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	RL1	4	15	12	4	0	35	124
2	RL2	6	14	12	3	0	35	128
3	RL3	4	11	15	4	1	35	118
	Total	14	40	39	11	1	105	370

3.3.6 Security

Tabel 9 menyajikan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait security. Dari total skor yang diperoleh sebesar 2926, nilai security BRImo dihitung sebesar 83%. Perhitungan:

$$\frac{2926}{3500} \times 100\% = 83\%$$

Dengan nilai 83%, security BRImo berada dalam kategori Sangat Baik. Aplikasi ini sangat mampu melindungi informasi dan data pribadi pengguna dari ancaman eksternal, serta menjamin bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data pribadi pengguna.

Table 9 Total Respon Security

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	SC1	5	18	10	1	1	35	130
2	SC2	18	8	8	0	1	35	147
3	SC3	10	17	6	1	1	35	139
	Total	33	43	24	2	3	105	416

3.3.7 Maintainability

Tabel 10 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait maintainability. Dari total skor yang diperoleh sebesar 2137, nilai maintainability BRImo dihitung sebesar 76%. Perhitungan:

$$\frac{2137}{2800} \times 100\% = 76\%$$

Dengan nilai 76%, BRImo berada dalam kategori Baik. Aplikasi ini dapat dimodifikasi dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Table 10 Total Respon Maintainability

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	MT1	6	18	11	0	0	35	135
2	MT2	5	15	15	0	0	35	130
	Total	11	33	26	0	0	70	265

3.3.8 Portability

Tabel 11 menunjukkan hasil tabulasi respon dari pengguna BRImo terkait portability. Dengan total skor yang diperoleh sebesar 1099, nilai portability BRImo dihitung sebesar 78%. Perhitungan:

$$\frac{1099}{1400} \times 100\% = 78\%$$

Dengan nilai 78%, BRImo berada dalam kategori Baik. Aplikasi ini dapat dijalankan dengan baik di berbagai perangkat keras, seperti smartphone dan komputer, serta mampu beroperasi di berbagai kondisi.

Table 11 Total Respon Portability

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total Respon	Total Skor
1	PT1	7	15	12	1	0	35	133
2	PT2	4	17	11	3	0	35	127
	Total	11	32	23	4	0	70	260

Ringkasan hasil evaluasi kualitas aplikasi BRImo berdasarkan perspektif pengguna, yaitu mahasiswa UKSW, menggunakan standar ISO/IEC 25010 dapat dilihat pada Tabel 12. Evaluasi ini mencakup delapan aspek kualitas, yaitu functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, dan portability. Setiap aspek dinilai berdasarkan respons pengguna yang memberikan gambaran tentang kinerja aplikasi BRImo dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa BRImo telah berhasil memenuhi sebagian besar kriteria kualitas yang diinginkan pengguna, meskipun masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

Tabel 12 berikut menyajikan ringkasan hasil evaluasi kualitas BRImo dari sisi pengguna. Nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi ini berada dalam kategori Baik pada sebagian besar aspek, dengan skor tertinggi pada security yang mencapai 83%. Aplikasi ini menunjukkan performa yang memadai dalam hal fungsionalitas dan kegunaan, namun beberapa area seperti performance efficiency dan compatibility masih memiliki ruang untuk perbaikan lebih lanjut.

Table 12 Ringkasan Hasil Evaluasi Kualitas BRImo

Variabel	Skor Evaluasi Kualitas	Keterangan
Functional Suitability	79%	Baik
Performance Efficiency	75%	Baik
Compatibility	74%	Baik
Usability	78%	Baik
Reliability	77%	Baik
Security	83%	Sangat Baik
Maintainability	76%	Baik
Portability	78%	Baik

4 KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan aplikasi BRImo menggunakan standar ISO 25010 yang mencakup delapan karakteristik utama, yaitu functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, dan portability. Berdasarkan hasil analisis data dari responden pengguna aplikasi BRImo di Universitas Islam Indragiri, aplikasi ini secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang baik. Karakteristik Security dan Usability mendapatkan skor tertinggi, masing-masing sebesar 83% dan 78%, menunjukkan bahwa aplikasi ini dirasa aman dan mudah digunakan oleh penggunanya.

Namun, beberapa aspek seperti Performance Efficiency (75%) dan Reliability (77%) masih menunjukkan potensi untuk perbaikan, terutama terkait dengan kinerja aplikasi pada jaringan yang tidak stabil dan kestabilan aplikasi dalam penggunaan jangka panjang. Selain itu, karakteristik Functional Suitability juga memerlukan peningkatan, meskipun secara umum fitur yang ada telah memenuhi kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, aplikasi BRImo sudah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, namun ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi BRImo untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan fitur serta performa aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- [1] A. Ibrahim, M. Maliki, F. E. Djamilu, and Y. I. Pongoliu, "Analisis Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking BRI (BRImo) Pada Sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Gorontalo," *J. Ilm. Manaj. DAN BISNIS*, vol. 7, no. 1, pp. 479–481, 2024.
- [2] Salmita, A. Utari, Aliya, Hidayat, and S. Sarbia, "Analisis Penggunaan Aplikasi Brimo Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Cabang BRI Kota Palopo," *J. Ekon. Dan Bisnis Digit.*, vol. 02, no. 03, pp. 1–5, 2025.
- [3] S. Emillia, M. Zainul, and P. A. Mayvita, "Kebijakan Pemanfaatan Aplikasi Brimo Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bri Unit Sungai Lutut)," *AL-ULUM J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 8, no. 2, pp. 33–41, 2022, doi: 10.31602/alsh.v8i2.8604.
- [4] N. Ratnaduhita, Y. Sudianto, and A. Kusumawati, "ISO/IEC 25010 : Analisis Kualitas Sistem E-learning sebagai Media Pembelajaran Online," *J. Inf. Syst. Hosp. Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 8–20, 2023, doi: 10.37823/insight.v5i1.302.
- [5] B. I. Rumabar and E. Maria, "Evaluasi Kualitas Shopeepay Menggunakan ISO/IEC 25010," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 54–61, 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp54-61.
- [6] I. Jayusman and O. A. K. Shavab, "Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah," *J. Artefak*, vol. 7, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.25157/ja.v7i1.3180.
- [7] E. Kurniawati and S. R. Rindrayani, "Pendekatan Kuantitatif dengan Penelitian Survei : Studi Kasus dan Implikasinya," *Sos. J. Ilm. Pendidik. IPS*, vol. 3, no. 1, pp. 66–69, 2025.
- [8] P. D. Roger S. Pressman, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. New York. 2010. doi: 10.1145/336512.336521.
- [9] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [10] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 2018. doi: 10.4324/9780429469237-3.
- [11] Y. K. Djamba and W. L. Neuman, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, vol. 30, no. 3. 2002. doi: 10.2307/3211488.