

**Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRIMobile
Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah
Istimewa Yogyakarta)**

Analysis Of The Influence Of BRIMobile Service Features On
Customer Satisfaction (Study On Brimo Users In The Special Region Of
Yogyakarta)

Rini Rosfika Uopmabin¹
Universitas Mahakarya Asia

Muhammad Supriyadi²
Universitas Mahakarya Asia

**ARTICLES
INFORMATION**

E B B A N K

Vol. 13, No. 1, Juli 2023

Halaman : 007 – 014

© LPPM UNMAHA

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords :
*Service Features, Customer
Satisfaction, BRI Mobile and
Mobile Banking*

JEL classifications :

Contact Author :

Uopmabin123@gmail.com

Penulisi mengucapkan terima
kasih kepada semua pihak yang
telah membantu dalam
menyelesaikan penelitian ini.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the features of the BRI Mobile service on customer satisfaction with BRImo users in the Special Region of Yogyakarta and this research can increase knowledge about the use of BRImo services. The type of research used is quantitative research, for collecting data by distributing questionnaires. The number of samples in this study were 100 respondents or samples taken from the people of the Special Region of Yogyakarta who used BRImo. Data analysis method used in this research is multiple linear regression, t test, F test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that partially the features of information services, transaction services and communication services have a significant influence on customer satisfaction and simultaneously information services, transaction services and communication services have a significant influence on customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman berdampak pada penggunaan teknologi informasi yang pada saat ini semakin meningkat sehingga membuat pergerakan sektor bisnis kearah yang digitalisasi dan pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat secara signifikan. Menurut m.tribunnews.com, Direktur jendral Aplikasi informatika kementerian kominfo Samuel Abrijani Pangerapan mengatakan, pada tahun 2022 jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 204,7 juta orang atau meningkat 2,1 juta dari tahun sebelumnya. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan tingginya pertumbuhan pengguna internet merupakan sebuah peluang untuk sektor perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah dengan menciptakan suatu produk layanan yang berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran penting dalam membangun suatu negara dan alat untuk pemerintah menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan. Menurut, Undang Undang RI nomor 10 tahun, 1998 Pengertian Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Mobile Banking adalah salah satu fasilitas perbankan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada nasabah dengan kualitas fitur-fiturnya yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. *Mobile banking* diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone. Mirip dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) lewat sarana *mobile banking* nasabah dapat melakukan pencairan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan fitur-fitur pada layanan ini

BRImo atau BRI Mobile merupakan fasilitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. BRImo menawarkan fitur-fitur pada layanan dengan kualitas yang baik sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi keuangan. Fitur-fitur pada layanan BRImo yakni layanan informasi, layanan transaksi dan layanan komunikasi.

Namun nyatanya dibalik kemudahan tersebut, dirasa masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan nasabah terhadap fitur-fitur pada layanan. Berdasarkan ulasan pada Google Playstore dan Appstore terdapat banyak respon dari pengguna terhadap aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo mendapatkan rating 4,9 dari 5 bintang yang diberikan oleh pengguna. Pengguna juga respon positif maupun negatif. Respon negatif berupa keluhan yang diberikan oleh pengguna terhadap fitur-fitur pada layanan BRImo seperti kegagalan transaksi dan terdapat kegagalan transaksi tetapi saldo tetap terdebit serta keluhan lainnya. Hal ini juga dapat dibuktikan dari feedback buruk yang diberikan oleh pengguna. Perbedaan respon tiap pengguna menunjukkan bahwa tiap orang memiliki kesiapan yang berbeda dalam menanggapi suatu teknologi (Munarsih, E., 2014)

Oleh karena itu, memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dan ekspektasi nasabah, yang selalu mengharapkan fitur-fitur pada layanan yang berkualitas dan tentunya berdampak terhadap kepercayaan nasabah akibat risiko yang ditimbulkan dalam menggunakan BRImo sehingga berpengaruh pada kepuasan nasabah.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif karena menjelaskan deskripsi dari responden yang diteliti dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, uji t, uji F dan determinasi (R^2) dengan alat bantu aplikasi SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI yang menggunakan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (sugiyono, 2010). Sumber data penelitian ini berupa data primer dan sekunder, data primer diperoleh menggunakan penyebaran kuesioner berupa *google form* yang ditunjukkan kepada pengguna BRImo dan data sekunder bersumber dari jurnal, buku, artikel yang dapat diakses dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62671854
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,062
	Negative	-,069
Test Statistic		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c

d
Unstandardized
Residual

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Output SPSS

Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yang dapat dilihat pada tabel 1, Berdasarkan hasil uji pada tabel 1, dapat dikatakan nilai $asymp.sig$ sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	B	Standardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1 (Constant)	,107	1,860		,058	,954
Layanan Informasi	,393	,124	,327	3,164	,002
Layanan Transaksi	,396	,118	,345	3,364	,001
Layanan Komunikasi	,207	,088	,195	2,345	,021

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 2, maka dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,107 + 0,393X_1 + 0,396X_2 + 0,207X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

0,107 = Konstanta

0,393 = B1 koefisien regresi X1 0,396 = B2 koefisien

regresi X2 0,207 = B3 koefisien regresi X3

Berikut penjelasan persamaan regresi:

1. Nilai konstanta adalah besarnya nilai variabel dependen (Y) tanpa adanya pengaruh dari variabel independen (X). Nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 0,107, artinya besar kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo tanpa adanya ketersediaan fitur-fitur layanan adalah sebesar 0,107.
2. Koefisien regresi B1X1 = 0,393 hal ini menunjukkan bahwa apabila dalam penggunaan BRImo fitur layanan informasi meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,393.
3. Koefisien regresi B2X2 = 0,396 hal ini menunjukkan bahwa apabila dalam penggunaan BRImo fitur layanan transaksi meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,396.
4. Koefisien regresi B3X3 = 0,207 hal ini menunjukkan bahwa apabila dalam penggunaan BRImo layanan komunikasi meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,207.

Uji t (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Standardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	,107	1,860		,058	,954
	Layanan Informasi	,393	,124	,327	3,164	,002
	Layanan Transaksi	,396	,118	,345	3,364	,001
	Layanan Komunikasi	,207	,088	,195	2,345	,021

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel 3, diperoleh t_{hitung} untuk X_1 sebesar 3,164, X_2 sebesar 3,364, dan X_3 sebesar 2,760. Selanjutnya nilai signifikan yang dihasilkan masing-masing variabel adalah X_1 sebesar 0,002, X_2 sebesar 0,001 dan X_3 sebesar 0,021 dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan $< 0,05$.

Berikut penjelasan pengujian masing-masing variabel secara parsial dari hasil uji t pada tabel 3.

- 1. Pengaruh Layanan Informasi terhadap Kepuasan nasabah (X_1 terhadap Y)** Berdasarkan hasil uji regresi parsial pada tabel 3, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,164 dan koefisien regresi 0,393 dengan nilai signifikan 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fitur layanan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 2. Pengaruh Layanan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah (X_2 terhadap Y)** Berdasarkan hasil regresi parsial pada tabel 3, diperoleh t_{hitung} 3,364 dan koefisien regresi 0,396 dengan nilai signifikan 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fitur layanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- 3. Pengaruh Layanan Komunikasi terhadap Kepuasan Nasabah (X_3 terhadap Y)** Berdasarkan hasil uji regresi parsial ada tabel 3, dapat diperoleh t_{hitung} 2,345 dan koefisien regresi 0,207 dengan nilai signifikan 0,021. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fitur layanan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji F (Simultan)**Tabel 4. Hasil Uji F**
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	949,095	3	316,365	44,463	,000 ^b
	Residual	683,065	96	7,115		
	Total	1632,160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan Komunikasi, Layanan Transaksi, Layanan Informasi

Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4, diperoleh F_{hitung} 44,463. Untuk menentukan F_{tabel} digunakan lampiran statistika tabel f, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 atau $1003-1=96$ maka didapatkan hasil F_{tabel} sebesar 2,70.

Hal ini mengartikan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $44,463 > 2,70$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel bebas yaitu layanan informasi, layanan transaksi dan layanan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji Koefisien Determinasi (R²)**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,763 ^a	,581	,568	2,667

a. Predictors: (Constant), Layanan Komunikasi, Layanan Transaksi, Layanan Informasi

Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan pada tabel 5, menunjukan besarnya koefisien derterminasi $R^2 = 0,568$ artinya variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat sebesar 56,8% sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian tentang Analisis Pengaruh Fitur-Fitur pada Layanan BRI Mobile terhadap Kepuasan nasabah (Studi pada Pengguna BRImo di Daerah Istimewa Yogyakarta), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh dari pengujian model regresi pada variabel layanan informasi menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,164 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,002 atau lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur layanan informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Hasil yang diperoleh dari pengujian model regresi pada variabel layanan transaksi menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,346 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur layanan transaksi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Hasil yang diperoleh dari pengujian model regresi pada variabel layanan komunikasi menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,345 dengan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur layanan komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Hasil yang diperoleh dari pengujian model regresi pada seluruh variabel independen yakni layanan informasi, layanan transaksi dan layanan komunikasi menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 44,463 lebih besar f_{tabel} 2,70 dan nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur pada layanan informasi, layanan transaksi dan layanan komunikasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

1. Bagi pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bagi pihak bank agar tetap memberikan layanan yang membantu dan memudahkan nasabah. Hal ini pihak bank harus terus meningkatkan sistem pelayanan pada BRImo dan memberikan pelayanan berbasis digital yang mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah serta mengajak nasabah dalam bertransaksi dengan keberagaman fitur yang tersedia di layanan transaksi dan menginformasikan bahwa pada aplikasi BRImo terdapat fitur layanan yang dapat membantu nasabah untuk berkomunikasi langsung dengan pihak bank tanpa harus pergi ke bank dan meyakinkan nasabah bahwa BRImo aman untuk digunakan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut berkaitan dengan Layanan BRImo dengan mengganti atau merubah objek penelitian serta memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/kinerja/article/view/451>
- Aritonang, R. Y., & Afifah, I. N. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 450–458.
- Aryandi, R. (2015). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi pada nasabah bank BRI di Kota Purworejo). In *Skripsi. Purworejo : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Asti, I. S., Suyanto, S., & Kurniawan, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 2(2), 160–168. <https://www.scholar.ummetro.ac.id/index.php/aktiva/article/view/1537>
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194>
- Munarsih, E. (2014). *Mobile banking's User Readiness To Reuse Self-Service Technology*. <https://ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/view/15/0>
- Irawan, F. B. (2019). Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 26–35. <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/B11A/2015/B.111.15.0308/B.111.15.0308-15-File- Komplit-20200323090502.pdf>
- Juliansya, A. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan M-Banking. *Ekonomi Dan Bisnis*, 3(6), 15.
- Khaira, N., Az-zahra, H. M., & Rusydi, A. N. (2020). Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking dengan Metode UX Curve (Studi Kasus : BRI Mobile Banking). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(3), 1003–1012. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/jptiik/article/view/7119%0A>