

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, EFISIENSI, DAN FITUR LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI INDONESIA

INDAH WULANDARI *
JATI HANDAYANI
MIRASANTI WAHYUNI

Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang 50275, Indonesia
*Email: kurniiaputi02@gmail.com

Abstract: *This research aims to determine the significance of the influence of convenience, security, efficiency and BRI mobile banking service features on customer satisfaction in Indonesia simultaneously and partially. Primary data was collected through questionnaires from 100 respondents who used BRI Mobile Banking in Indonesia. Data were processed using SPSS version 25. The data analysis model used was multiple linear regression analysis. Meanwhile, the data analysis techniques used are the F Test, t Statistical Test, and Coefficient of Determination Test (Adjusted R²). The research results show that convenience, security, efficiency and service features simultaneously influence customer satisfaction in using BRI Mobile Banking. Partial research results show that security and service features influence customer satisfaction in using BRI Mobile Banking, but convenience and efficiency do not influence customer satisfaction in using BRI Mobile Banking. Based on the results of the coefficient of determination test, an Adjusted R Square of 0,505 was obtained, indicating that convenience, security, efficiency and service features had an influence of 46,6% on customer satisfaction. Meanwhile, the remaining 49,5% was influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Convenience, Customer Satisfaction, Efficiency, Security, and Service Features*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan mobile banking BRI mobile terhadap kepuasan nasabah di Indonesia secara simultan dan parsial. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden pengguna BRI Mobile Banking di Indonesia. Data diolah menggunakan SPSS versi 25. Model analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu Uji F, Uji Statistik t, dan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²) dan uji korelasi (r). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile Banking. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa keamanan dan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile Banking, tetapi kemudahan dan efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile Banking. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,505 yang menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan berpengaruh sebesar 50,5% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan 49,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

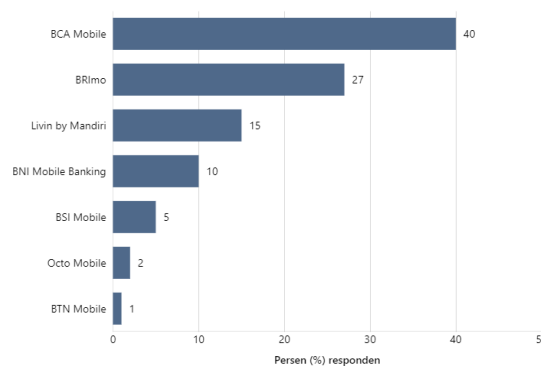
Kata Kunci: Efisiensi, Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan, dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang sangat pesat mendorong perbankan untuk turut serta dalam memanfaatkan internet. Ketika teknologi menjadi mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi, mobilisasi antara orang yang satu dengan yang lainnya akan meningkat. Hal ini dapat sebagai langkah dalam memajukan dunia perbankan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dengan menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan namun juga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan tanpa harus datang melalui bank. Perusahaan perbankan tidak dapat memanfaatkan peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memuaskan transaksi nasabah mereka tanpa melibatkan teknologi. Maka dari itu solusi yang dikembangkan oleh bank adalah meluncurkan mobile banking.

Mobile banking merupakan suatu teknologi yang mempunyai inovasi serta memiliki layanan informasi yang terbaru di dalam dunia perbankan sehingga nantinya bisa mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi (Amalia & Hastriana, 2022). Salah satu perbankan di Indonesia yang memiliki aset terbesar yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yang mengeluarkan mobile banking bernama BRImo.

Terdapat beberapa keunggulan BRImo yaitu kemudahan pembukaan rekening secara online, tarik tunai tanpa kartu, peningkatan sistem keamanan, identifikasi wajah/*finger print*, dan promo menarik. Menurut Databoks (2024), BRI menempati posisi kedua dalam kategori bank dengan pengguna mobile banking terbesar PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BBRI) yang membukukan total pengguna mobile banking melalui BRImo mencapai 29,8 juta orang atau naik 38,5% secara tahunan pada kuartal III/2023.



Gambar 1 mobile banking yang paling diminati di Indonesia.

Sumber : databoks, 2024

Namun nyatanya dibalik keunggulan tersebut, ternyata masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan nasabah terhadap pengoperasian BRImo. Pada aplikasi Playstore, beberapa nasabah mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivasi log in, dan proses yang lama, serta terdapat kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebit. Dapat disimpulkan dari permasalahan ini berarti terdapat ketidaksesuaian antara harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan terbaik dari bank. Hal ini tentu akan berakibat pada kepercayaan nasabah terhadap risiko yang risiko yang disebabkan dari menggunakan BRImo bank penyedia layanan yang tentunya berdampak pada kepuasan nasabah. Apabila kepuasan nasabah menurun, maka lama kelamaan BRImo akan ditinggalkan oleh nasabah dan berpindah ke mobile banking kompetitor.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk, layanan, atau pengalaman suatu perusahaan atau organisasi (Putri1, Ghafur, & Arifin, 2024). Kepuasan merupakan suatu hal yang utama dalam suatu perusahaan karena semakin baik kualitas produk atau jasa memiliki peran penting untuk mendapatkan konsumen yang berpotensi dan kemungkinan konsumen akan yakin dengan perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan value yang didapatkan dari suatu pemakaian yang dapat menimbulkan perasaan senang karena apa yang diharapkannya sesuai dengan ekspektasi yang dibayangkan sehingga nasabah merasa percaya dan menimbulkan keinginan untuk menggunakannya secara berulang-ulang (Kamarudin & Nursiah, 2022).

Kemudahan penggunaan atau *perceived easy of use* diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya jika mengaplikasikan sebuah teknologi akan terhindar dari usaha (Makmuriyah Nur Amatun, 2020). Apabila seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka seseorang akan tertarik untuk menggunakannya. Oleh karena itu, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking maka semakin tinggi kepuasan nasabah (Oktavia dan Nugroho, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin & Nursiah, 2022), (Lubis & Lukman, 2023), (Makmuriyah Nur Amatun, 2020), (Husni et al., 2023), dan (Jannah & Hastari, 2023) yang menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Shafira et al., 2023) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan

nasabah.

Keamanan informasi adalah upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada mobile banking, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi (Shafira et al., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin & Nursiah, 2022), (Shafira et al., 2023), dan (Nur Khotijah et al., 2022) menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Saputra Andi, 2024) dan (Nurdin et al., 2020) berpendapat bahwa variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

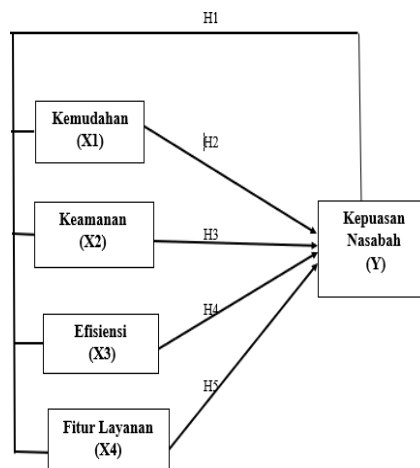
Efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya atau sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini, semakin sedikit sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya dapat dikatakan semakin efisien (Oktovianus Sauw et al., 2023). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyuningsih & Janah, 2018) dan (Ratnawaty, 2018) menjelaskan bahwa faktor efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, berbeda dengan studi yang dilakukan oleh (Pratiwi & Ellyawati, 2023) hasil menyatakan bahwa variabel efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karna menurut nasabah, proses registrasi mudah dilakukan.

Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan suatu produk perusahaan dengan produk perusahaan pesaing lainnya. Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhannya dapat terpenuhi oleh fitur layanan yang ada dalam menu mobile banking maka akan mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan mobile banking (Badaruddin & Risma, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Hastari, 2023), (Cahyati Ayuning Hana, Pujiyanto Agung, 2023), dan (Makmuriyah Nur Amatun, 2020) yang menjelaskan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh (Oktariani et al., 2024) menyatakan bahwa variabel fitur layanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan BRImo terhadap kepuasan nasabah di Indonesia

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Indonesia menggunakan mobile banking, variabel tersebut adalah kemudahan, keamanan, efisiensi, fitur layanan, dan kepuasan menggunakan mobile banking



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Teoritis

Hubungan Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, dan Fitur Layanan M-Banking BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan antara kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan BRImo terhadap kepuasan nasabah yaitu apabila seseorang atau individu merasakan adanya kemudahan, keamanan, efisiensi, dan

fitur layanan ketika menggunakan suatu teknologi, maka dapat dikatakan seseorang tersebut merasakan kepuasan dari penggunaan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh (Lubis & Lukman, 2023) dapat disimpulkan secara bersama-sama (simultan) persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Hastari, 2023) menjelaskan bahwa fitur layanan dan kemudahan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah mobile banking. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Oktovianus Sauw et al., 2023) menyatakan bahwa secara simultan menunjukkan adanya kemudahan, efisiensi dan keamanan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₁: Faktor variabel kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan penggunaan BRI secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI di Indonesia.

Hubungan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah yaitu apabila individu merasa mudah dalam menggunakan suatu teknologi maka, seseorang tersebut akan merasa puas terhadap suatu teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin & Nursiah, 2022) dimana hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lubis & Lukman, 2023), (Jannah & Hastari, 2023), dan (Husni et al., 2023) hasil penelitian tersebut memberi kesimpulan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

H₂: Faktor Kemudahan dari penggunaan mobile banking BRI secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia.

Hubungan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan antara keamanan terhadap kepuasan nasabah yaitu apabila seseorang percaya bahwa uang yang disimpan dalam suatu teknologi akan aman saat transaksi dilakukan, maka seseorang akan merasa puas saat menggunakan suatu teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin & Nursiah, 2022) menunjukkan bahwa faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shafira et al., 2023) yang menunjukkan hasil variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

H₃: Faktor Keamanan dari penggunaan mobile banking BRI secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia.

Hubungan Efisiensi terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan antara efisiensi terhadap kepuasan nasabah yaitu apabila seseorang merasa dalam menggunakan suatu teknologi dapat meringankan usaha pengguna dan meminimalkan biaya yang dikeluarkan, maka seseorang tersebut akan merasakan kepuasan saat menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratnawaty, 2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel mobile banking efficiency terhadap kepuasan nasabah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih & Janah, 2018) menyatakan hasil yang sama yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara faktor efisiensi terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena efisiensi adalah suatu keharusan dalam teknologi digital.

H₄: Faktor Efisiensi dari penggunaan mobile banking BRI secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia.

Hubungan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Adanya kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur layanan yang telah disediakan oleh perusahaan maka membuat nasabah akan merasa puas, hal ini membuat nasabah percaya dan nasabah tidak perlu lagi menyimpan uang tunai untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan aplikasi mobile

banking menjadi mudah dan praktis. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Hastari, 2023) dan (Makmuriyah Nur Amatun, 2020) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyati, Pujianto, & Mulyati, 2023) dapat disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dinilai sangat penting bagi perusahaan untuk peningkatan akan fitur layanan terhadap aplikasi BRImo.

H₄: Faktor Fitur Layanan dari penggunaan mobile banking BRI secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia

METODE PENELITIAN

Pengumpulan Data

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia di seluruh Indonesia yang jumlahnya tidak diketahui. Sedangkan teknik sampel yang digunakan yaitu Non Probability Sampling dengan jenis sampel purposive sampling. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka digunakan rumus Lemeshow untuk mengetahui jumlah populasi. Berikut rumusnya:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

P = maksimal estimasi = 0,5

Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

D = alpha atau sampling error = 10% (0,10)

Berdasarkan perhitungan di atas, didapatkan hasil 96,04 = 100 sampel, sehingga dibutuhkan data sejumlah 100 responden di Indonesia.

Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda dengan persamaan yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Y = variabel dependen

a = konstanta

b₁ s/d b₃ = koefisien regresi berganda untuk masing-masing X₁ s/d X₃

X₁ = variabel kemudahan

X₂ = variabel keamanan

X₃ = variabel efisiensi

X₄ = variabel fitur layanan

E = error

Untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan digunakan analisis regresi melalui uji statistik (F), uji koefisien determinasi (R²), uji statistik t, dan uji korelasi pearson.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini yaitu 120 orang nasabah pengguna BRImo. Berdasarkan hasil pendataan ini yang dibagikan kepada responden melalui kuesioner Google form, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 44% dan perempuan sebanyak 56%. Berdasarkan usia yaitu 17-26 tahun yaitu 110%, 27-36 tahun yaitu 10%. Berdasarkan pekerjaan yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 88%, Pegawai Swasta sebanyak 16%, PNS/BUMN sebanyak 7%, Wirausaha sebanyak 5%, dan Lain-lain

sebanyak 4%. Berdasarkan Asal Daerah yaitu Papua sebanyak 4%, Kalimantan sebanyak 7%, Sumatera sebanyak 3%, NTT sebanyak 3%, Sulawesi sebanyak 9%, dan Jawa sebanyak 94%. Berdasarkan lama penggunaan yaitu 1-2 tahun sebanyak 80% dan > 2 tahun sebanyak 40%.

Uji Validitas

Dalam penelitian ini hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh indikator pada variabel memiliki nilai r hitung > r tabel dan nilai signifikansi < 0,05. Maka dapat disimpulkan seluruh indikator pada semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel diatas lebih dari standar Cronbach's Alpha sebesar 0,60. Maka dapat disimpulkan seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini hasil uji asumsi klasik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

One-Sample Ko	Imogorov-Smirnov Test Unstandardized Residual
N	120
Exact Sig. (2-tailed)	.364

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Dari hasil tabel 1. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,364 dimana lebih besar dari 0,05 atau 5% sehingga variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Oleh karena itu, model regresi layak digunakan untuk melakukan penelitian.

Uji Korelasi Pearson

Berdasarkan hasil uji korelasi pearson dapat dilihat bahwa variabel kemudahan bernilai 0,485 dan nilai signifikansi < 0,05 yang berarti memiliki korelasi yang cukup dan berhubungan terhadap kepuasan nasabah, variabel keamanan bernilai 0,629 dan nilai signifikansi < 0,05 yang berarti memiliki korelasi yang tinggi dan berhubungan terhadap kepuasan nasabah, variabel efisiensi bernilai 0,620 dan nilai signifikansi < 0,05 yang berarti memiliki korelasi yang tinggi dan berhubungan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel fitur layanan bernilai 0,646 dan nilai signifikansi < 0,05 yang berarti memiliki korelasi yang tinggi dan berhubungan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda
Coefficientsa

1	(Constant)	B	3.412
	Kemudahan		.061
	Keamanan		.241
	Efisiensi		.163
	Fitur Layanan		.277

a. Dependent Variable: Kepuasan Sumber: Data Primer yang diolah, 2024.

Dari hasil tabel 2. dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 3,412 + 0,061 (\text{Kemudahan}) + 0,241 (\text{Keamanan}) + 0,163 (\text{Efisiensi}) + 0,277 (\text{Fitur Layanan}) + e$$

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

1	Regression	110.841	4	27.710	31.388	.000b
---	------------	---------	---	--------	--------	-------

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024.

Dari hasil tabel 3. Didapatkan nilai $f_{hitung} = 27,710 > f_{tabel} = 2,45$ atau nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis 1 yaitu kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan BRImo secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia dapat diterima .

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	Adjusted R Square
1	.505

a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Kemudahan, Keamanan, Efisiensi

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Dari hasil tabel 4 didapatkan nilai Adjusted R Square 0,505 atau sebesar 50,5%, dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 50,5% dan sisanya 49,5% yang dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.839	.000
	Kemudahan	.899	.371
	Keamanan	3.008	.003
	Efisiensi	1.880	.063
	Fitur Layanan	3.181	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Sumber: Data Primer yang diolah, 2024.

Dari hasil tabel 5 dapat disimpulkan hasil seperti berikut ini:

1. Hasil dari t_{hitung} variabel kemudahan = $0,899 < t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,371 > 0,05$. Maka hipotesis 2 yang menyatakan "Diduga faktor kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia", dinyatakan ditolak.
2. Hasil dari t_{hitung} variabel keamanan = $3,008 < t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,003 < 0,05$. Maka hipotesis 3 yang menyatakan "Diduga faktor keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia", dinyatakan diterima.
3. Hasil dari t_{hitung} variabel efisiensi = $1,880 < t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,063 > 0,05$. Maka hipotesis 4 yang menyatakan "Diduga faktor efisiensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia", dinyatakan ditolak.
4. Hasil dari t_{hitung} variabel fitur layanan = $3,181 > t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,002 < 0,05$. Maka hipotesis 5 yang menyatakan "Diduga faktor fitur layanan seacar parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dinyatakan diterima.

Pembahasan

Pengaruh Variabel Kemudahan, Keamanan, Efisiensi, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian F yang dapat dilihat pada tabel 4.12, maka dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} 27,710 > f_{tabel} 2,45$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Indonesia. Oleh karena itu, hipotesis 1 yang menyatakan “Diduga variabel kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Indonesia”, dinyatakan diterima.

Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo

Hasil dari uji t diperoleh bahwa $t_{hitung} = 0,899 < t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,371 > 0,05$, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. Dapat disimpulkan, hipotesis 2 yang menyatakan “Diduga faktor kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia”, dinyatakan ditolak. Hal ini dikarenakan mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa yang berusia 17-26 tahun, sehingga menurut mereka BRImo memiliki tingkat kemudahan yang mudah untuk dipelajari dan mudah dioperasikan. Sehingga kemudahan bukan lagi menjadi faktor penentu kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shafira et al., 2023) dan (Deliyana et al., 2022) yang menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari uji t diperoleh bahwa $t_{hitung} = 3,008 > t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,003 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan hipotesis 3 (tiga) yang menyatakan “Diduga faktor keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia”, dinyatakan diterima. Keamanan yang diberikan oleh BRI mobile banking seperti fitur fingerprint, face recognition, username, dan password saat ingin masuk ke dalam aplikasi, terdapat kode PIN saat akan melakukan transaksi, dan diawasi oleh lembaga OJK (Otoritas Jasa Keuangan) serta kerahasiaan data yang dijaga oleh BRI mobile banking dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat dalam mobile banking, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kamarudin & Nursiah, 2022), (Shafira et al., 2023), dan (Lubis & Lukman, 2023) yang menjelaskan bahwa variabel keamanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji t diperoleh bahwa $t_{hitung} = 1,880 < t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,063 > 0,05$, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel efisiensi secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Indikator yang terdapat dalam variabel ini adalah dapat meringankan usaha dan meminimalkan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan jawaban pertanyaan terbuka responden menyatakan bahwa BRImo dapat dengan mudah digunakan di berbagai tempat dan waktu sehingga lebih efisien dalam bertransaksi tanpa perlu harus datang ke bank atau ATM dan dapat digunakan secara fleksibel sehingga efisien dalam hal waktu, serta responden menyatakan bahwa dengan adanya BRImo tidak perlu membawa uang tunai karena terdapat fitur QRIS. Dikarenakan mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa yang berusia 17- 26 tahun, sehingga efisiensi bukan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan nasabah. Meski demikian PT Bank Rakyat Indonesia harus tetap meningkatkan efisiensi penggunaan BRImo kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh (Pratiwi & Ellyawati, 2023) hasil menyatakan bahwa variabel efisiensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji t diperoleh bahwa $t_{hitung} = 3,181 > t_{tabel} = 1,980$ atau signifikansi $0,002 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel fitur layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan hipotesis 5 (lima) yang menyatakan “Diduga faktor fitur layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Indonesia”, dinyatakan diterima. Fitur Layanan yang diberikan oleh BRI mobile banking seperti QRIS, top up e-wallet, BRIVA, tarik tunai tanpa kartu, dan pembayaran tagihan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah merasa fitur layanan BRI mobile banking sangat beragam dan memudahkan untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka kapanpun dan dimanapun. Semakin beragam fitur yang terdapat dalam mobile banking, maka semakin meningkat kepuasan nasabah. Hal ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jannah & Hastari, 2023), (Cahyati, Pujiyanto, & Mulyati, 2023), dan (Amalia & Hastriana, 2022) yang menjelaskan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, efisiensi, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo. Secara parsial variabel keamanan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun pada variabel kemudahan dan efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar menambah variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan juga diharapkan dapat memperluas jenis responden dari berbagai usia dan pekerjaan agar lebih heterogen

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) *The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community)*. *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122.
- Cahyati Ayuning Hana, Pujiyanto Agung, M. J. D. (2023). Pengaruh Nasabah Experience dan Fitur Layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya. *SOSIALITA Vol...No...(2023)*, 4(1), 88–100.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Syariah Indonesia.Tbk Regional Office X Makassar. *Jursima*, 11(2), 242–256. <https://doi.org/10.47024/js.v11i2.592>
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ekonomi Sakti*, 12(1), 100– 109.
- Kamarudin, J., & Nursiah, N. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Lubis, D. yanti, & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, vol.2(2), 443–456.
- Makmuriyah Nur Amatun, V. M. K. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). <https://core.ac.uk/download/pdf/337609375.pdf>. *Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Walisongo*, 5(1), 37–44.
- Nur Khotijah, S., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islami Economic and Finance Journal* Vol. 3, No. 2, Tahun 2022, 3(2), 541–551. jim.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/20539/15308
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.
- Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, & Angdy Ayu Mustika. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 39–53. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>
- Pratiwi, L. H., & Ellyawati, J. (2023). Layanan M-Banking Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Dan Loyalitas: Studi Empiris Bank Bni. *Modus*, 35(2), 212–226. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i2.7567>
- Ratnawaty, M. (2018). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31.
- Saputra Andi, A. A. (2024). Kemanfaatan, Kemudahan, dan Keamanan Mobile Banking mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI KCP Kuala Meulaboh. 2(1), 103–121.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.