

Tanggal Ujian : 02/08/2024

Tanggal Revisi: 08/08/2024

Disetujui: 08/08/2024

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT BATU AMPAR

Fraticia Simangunsong^{*1}, Dessy Handa Sari², Nur Vita Opu³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

Fraticiasmg03@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and ease of use of BRImo on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Batu Ampar Unit. In this study using independent variables, namely, Service Quality and Ease of Use while the dependent variable in this study is Customer Satisfaction. This study uses primary data in the form of distributing questionnaires. The sampling technique used is simple random sampling where the population in this study amounted to 987 and the sample amounted to 285 respondents. The results showed that the results of the first hypothesis testing on the Service Quality variable (X1) had a positive effect on Customer Satisfaction (Y). The hypothesis results in the second hypothesis test the Ease of Use variable (X2) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BRImo terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu Ampar. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah. Penelitian ini menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dimana populasi dalam penelitian ini berjumlah 987 dan sampel berjumlah 285 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM PLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil hipotesis pertama menguji pada variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil hipotesis pada hipotesis kedua menguji variabel Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi sangat memengaruhi layanan bank hingga layanan bank menjadi lebih optimal untuk melayani nasabah. Bank meningkatkan interaksi menggunakan teknologi untuk memberi layanan terbaik pada nasabah mereka. Bank telah membuat layanan *mobile banking* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa mengenal waktu dan lokasi. *Mobile banking* merupakan aplikasi digital dari bank yang memungkinkan nasabah melihat informasi rekening dan melakukan transaksi seperti transfer dan membayar tagihan dengan mudah dan cepat. Layanan aplikasi perbankan sangat penting bagi masyarakat. Bank telah mengembangkan model layanan perbankan berbasis digital untuk memudahkan penggunaan nasabah.

BRImo merupakan salah satu aplikasi layanan terbaru yang dikeluarkan oleh Bank Rakyat Indonesia dan dapat melakukan sebuah layanan transaksi secara *online*. BRImo memiliki banyak kelebihan, termasuk fitur yang lebih lengkap dan canggih. Namun dibalik kemudahan tersebut, nasabah masih mengeluh tentang layanan dan penggunaan aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo menerima banyak respon pengguna, menurut ulasan yang ditemukan pada *AppStore* dan *Google PlayStore*. Beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna BRImo yang merasa kecewa atas layanan BRImo dan menuliskan bahwa calon nasabah mengalami kesulitan saat melakukan verifikasi wajah, proses pengaduan saldo terpotong tidak ditanggapi, BRImo tidak bisa *login* di HP yang berbeda tanpa menggunakan kartu seluler yang terdaftar.

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah penelitian Rininda dan Nurmalina (2023) mengungkapkan bahwa Kualitas layanan BRI *Mobile* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Politeknik Negeri Tanah Laut. Sementara itu, hasil penelitian milik Artika (2019) mengungkapkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah adalah penelitian Zulkarnain dan Marina (2023) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda dengan hasil penelitian Shafira dkk (2023) menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, antara lain:

1. Apakah Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkenaan tentang tujuan dari penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar.
2. Untuk menguji dan membuktikan Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar.

1.4. Penelitian Terdahulu

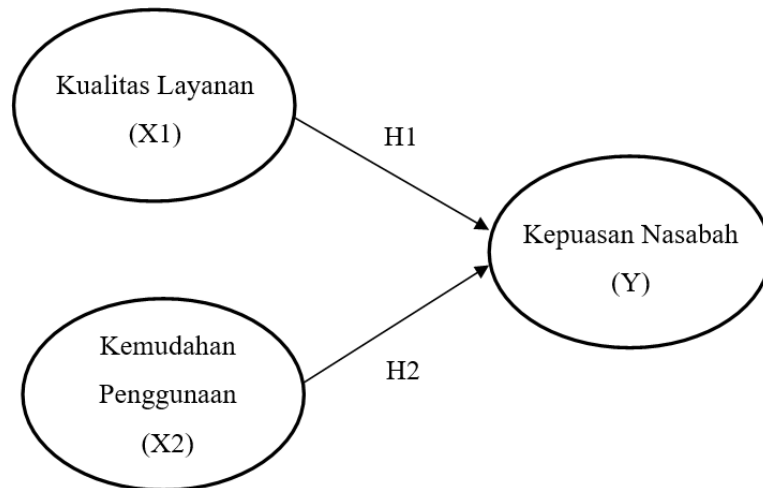
Menurut Rininda dkk (2019) pada penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia menyatakan kualitas layanan *Mobile Banking* pada kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah juga akan menurun. PT. Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk semakin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan dilaksanakan sehingga faktor-faktor tersebut dapat menjadi pendorong peningkatan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian kasengkang dkk (2023) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI *Mobile* (BRIMO) terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan. Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responssiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan access. Hasil pengujian menyatakan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Manado.

Menurut penelitian Zulkarnain dkk (2023) yang berjudul Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur dan Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna mobile banking di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. Hasil penelitian menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini karena aplikasi mobile banking sangat mudah digunakan oleh setiap nasabah. Kemudahan yang didapatkan nasabah karena mudah dipelajari dengan menu-menu di aplikasi mobile banking yang sederhana atau tidak menyulitkan nasabah mempelajarinya. aplikasi mobile banking juga fleksibel yaitu dapat digunakan di berbagai smartphone baik berbasis android maupun IOS.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis (2024)

1.6. Hipotesis Penelitian

H₁ Diduga bahwa Kualitas Layanan BRIMO secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

H₂ Diduga bahwa Kemudahan Penggunaan BRIMO secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Pada susunan penelitian ini, penulis melaksanakan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Ampar dan proses penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April tahun 2024 sampai dengan batas tahun yang telah ditentukan dalam penyusunan skripsi ini pada tahun 2024.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner atau angket sebagai metode pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2022: 199) Kuesioner adalah metode mengumpulkan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada orang yang disurvei untuk mendapatkan jawaban. Jika peneliti paham tentang variabel yang akan dilakukan pengukuran dan mengetahui harapan dari nasabah/responden, maka kuesioner adalah metode pengumpulan data yang efektif. Kuesioner dapat berbentuk pernyataan langsung atau tidak langsung dan dapat dikirimkan kepada nasabah melalui pos atau internet. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data dokumentasi serta sumber primer yang berarti pemberian data kepada peneliti secara langsung tanpa adanya pihak ketiga.

2.3. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Menurut Duryadi (2021: 60) *PLS* adalah metode uraian yang kuat dan memiliki sebutan lain yaitu *soft modeling*, karena *PLS* menghapuskan anggapan *OLS* (*Ordinary Least Square*) bahwa data mesti dialokasi secara standar dan tidak memiliki permasalahan multikolonieritas antar variabel eksogen. Untuk menguji sampel yang tidak kuat seperti permasalahan normalitas dan sampel terlalu kecil, peneliti dapat menggunakan *PLS* untuk melakukan pengujian. Menurut Duryadi (2021: 62) Evaluasi model pada *SmartPLS* dibedakan menjadi dua antara lain *outer model* dan *inner model*.

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi ini digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Validitas dan reliabilitas dapat diketahui melalui evaluasi model pengukuran. Terdapat pengujian *outer model*, seperti uji validitas (validitas konvergen dan validitas diskriminan) dan uji reliabilitas.

2. Evaluasi model structural (*inner model*)

Evaluasi ini dilaksanakan agar diketahui nilai *R Square* (R^2), koefisien jalur (*path coefficient*) serta dapat memverifikasi keefektifan model (model fit) dan prediktif relevan.

3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil Analisis dengan menggunakan *SmartPLS 3* dapat diuraikan sebagai berikut:

3.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Konvergen

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,702	Valid
	X1.2	0,808	Valid
	X1.3	0,743	Valid
	X1.4	0,806	Valid
	X1.5	0,756	Valid
	X1.6	0,802	Valid
Kemudahan Penggunaan	X2.1	0,711	Valid
	X2.2	0,777	Valid
	X2.3	0,894	Valid
	X2.4	0,826	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1.1	0,869	Valid
	Y1.2	0,931	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
	Y1.3	0,899	Valid

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Seluruh pernyataan pada indikator variabel memiliki nilai $>0,70$ artinya nilai *outer loading* dinyatakan valid. Nilai *outer loading* paling rendah pada indikator X1.1 sebesar 0,702 dan paling tinggi pada indikator Y1.2 sebesar 0,931.

b. Uji Validitas Diskriminan

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan

Indikator	Cross Loadings		
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kualitas Layanan (X1)
KL.1	0,391	0,502	0,702
KL.2	0,381	0,516	0,808
KL.3	0,248	0,401	0,743
KL.4	0,468	0,396	0,806
KL.5	0,378	0,306	0,756
KL.6	0,446	0,433	0,802
KP.1	0,309	0,711	0,563
KP.2	0,409	0,777	0,515
KP.3	0,579	0,894	0,395
KP.4	0,771	0,826	0,415
KN.1	0,869	0,679	0,443
KN.2	0,931	0,643	0,470
KN.3	0,899	0,574	0,478

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai yang lebih tinggi dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator berkontribusi sebagai pembentuk variabel.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Composite Reliability	Cronback's Alpha	Batas Reliabilitas	Keputusan
Kualitas Layanan (X1)	0,897	0,873	0,70	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,880	0,833	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,928	0,883	0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan nilai *composite reliability* sudah memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,70. Selain itu, nilai *composite reliability* lebih tinggi untuk sesama konstruk dibandingkan dengan nilai *cronback's alpha*. Hal ini memperkuat bahwa penelitian ini memenuhi uji reliabilitas.

3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Menurut Ghazali (2021: 30), *inner model* menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*.

1. R Square

Tabel 3. 4 Hasil R Square

Variabel	R ²	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0,524	Moderat

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat bahwa nilai R² untuk kepuasan nasabah adalah 0,524 yang artinya kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh sebesar 52,4% sedangkan 47,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini seperti keamanan, kualitas produk, kepercayaan dan lain-lain.

2. Effect Size

Tabel 3. 5 Hasil Effect Size

Variabel	Kualitas Layanan (X1)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
Kualitas Layanan (X1)			0,047
Kemudahan Penggunaan (X2)			0,530
Kepuasan Nasabah (Y)			

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil uji *Effect Size* (F^2) menyatakan hasil yang berbeda pada variabel. Variabel kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh 0,047 yang berarti variabel laten memiliki pengaruh yang lemah sedangkan kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh hasil 0,530 yang berarti variabel laten memiliki pengaruh yang kuat.

3. Model FIT

Tabel 3. 6 Hasil Model FIT

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0,116	0,116
d_ ULS	1,227	1,227
d_ G	0,715	0,715
Chi-Square	1025,116	1025,116
NFI	0,630	0,630

Sumber: Data Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan hasil uji Model FIT menyatakan hasil nilai SRMR 0,116 yang berarti dikatakan marginal dan nilai NFI diperoleh hasil 0,630 yang berarti dapat dikatakan marginal.

4. Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*)

Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	P Value
Kualitas Layanan (X1)	0,181	0,182	0,059	3,073	0,001
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,608	0,611	0,056	10,916	0,000

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2024)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (*bootstrapping*) menunjukkan hasil melalui *path coefficient* bahwa dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hipotesis pertama menguji variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil pengujian ini menyatakan bahwa *p-value* sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 dan memiliki $t_{\text{statistik}} (3,073 > 1,64)$. Hal ini dapat disimpulkan variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
- b. Hipotesis kedua menguji variabel Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil pengujian ini menyatakan bahwa *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan memiliki $t_{\text{statistik}} (10,916 > 1,64)$. Hal ini dapat disimpulkan variabel Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BRImo terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Batu Ampar. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu Ampar. Hal ini artinya semakin baik kualitas layanan BRImo, maka semakin baik juga kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan.
2. Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu Ampar. Hal ini artinya perbankan akan mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi BRImo bagi nasabah, semakin tinggi kemudahan penggunaan pada aplikasi BRImo, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

5. Saran

Diperlukan adanya penelitian yang menggunakan lebih banyak variabel independen lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini agar mendapatkan pandangan beserta hasil penelitian baru sehingga adanya pembahasan dan pemahaman yang bervariasi.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada manajemen Poltekba, pembimbing 1, pembimbing 2 dan pihak yang membantu penulisan skripsi.

Daftar Pustaka

- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134–158.
- Duryadi, M. S. (2021). Metode Penelitian Empiris Model *Path Analysis* dan analisis menggunakan *SmartPLS*.
- Ghozali. (2021). *Structural Equation Modeling Dengan Metode Alternatif Partial Least Squares (PLS)* (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Ed.).
- Kasengkang, I., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). *The Effect Of Bri Mobile Product Quality And Service Quality (Brimo) On Customer Satisfaction Of Bri Tumpaan Units*. In *Jurnal EMBA* (Vol. 11, Issue 1).
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430.

- Media Indonesia. (2024). BRImo jadi aplikasi Mobile banking terbanyak diunduh di 2023. [Mediaindonesia.Com](https://www.mediaindonesia.com).
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023b). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229.
- Sugiyono, Prof. D. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (S. P. M. Dr. Ir. Sutopo, Ed.).
- Zulkarnain, M., & Marina, A. (2023). Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. 8, 267–284.

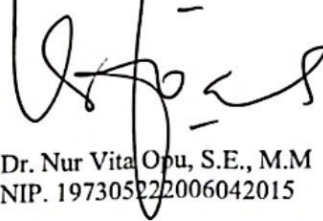
Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



Dessy Handa Sari, S.E., M.M
NIP. 198812312019032014

Pembimbing 2



Dr. Nur Vita Opu, S.E., M.M
NIP. 197305222006042015