



PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRIMO DI KOTA SEMARANG

Aulia Septiana Shafira*

Politeknik Negeri Semarang

Aris Sunindyo

Politeknik Negeri Semarang

Septian Yudha Kusuma

Politeknik Negeri Semarang

Jl. Prof. Sudarto, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Korespondensi penulis: auliaass11@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the effect of convenience, safety, benefits, and trust on customer satisfaction in using BRImo in Semarang City. Data were obtained through the questionnaire method with 100 respondents using BRImo in Semarang. The data analysis model is the Multiple Linear Analysis Model, with data analysis techniques using the F Test, the t Statistical Test, and the Coefficient of Determination Test (Adjusted R²). The study's results partially show that security, benefits and trust significantly affect customer satisfaction in using BRImo. Still, convenience does not significantly affect customer satisfaction in using BRImo.*

Keywords: *Convenience, Security, Benefits, Trust, and Customer Satisfaction*

Abstrak. *Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo di Kota Semarang. Model analisis data yaitu dengan Model Analisis Linier Berganda, dengan teknik analisis data menggunakan Uji F, Uji Statistik t, dan Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²). Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa keamanan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo, namun kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BRImo.*

Kata kunci: *Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah*

LATAR BELAKANG

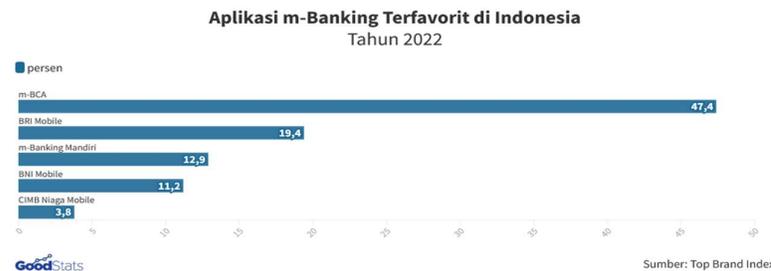
Era globalisasi saat ini telah memberikan pengaruh yang luas untuk kelangsungan hidup masyarakat. Teknologi informasi berkembang sangat pesat, termasuk dalam industri perbankan. Dengan kemajuan teknologi saat ini, bank sudah mulai menggunakan internet untuk memfasilitasi transaksi dengan nasabah. Industri perbankan harus mengembangkan produk berbasis teknologi informasi untuk memberikan layanan yang memuaskan nasabah. Bank menyediakan layanan mobile banking yang dapat membantu nasabah sebagai pilihan lain dalam bertransaksi. *Mobile banking* merupakan produk perbankan yang didukung oleh telephone dan internet yang membantu meningkatkan

Received Agustus 3, 2023; Revised Agustus 3, 2023; September 2, 2023

*Corresponding author, e-mail address

efisiensi, efektivitas, dan produktivitas masyarakat terutama di kota-kota dengan tingkat aktivitas yang tinggi. *Mobile banking* memudahkan semua orang untuk melakukan transaksi yang dapat dilakukan di mana serta kapan saja tanpa harus pergi ke ATM atau kantor cabang terdekat.

Penelitian ini menggunakan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai objeknya. Bank BRI merupakan salah satu bank BUMN yang paling besar di Indonesia. Bank BRI didirikan oleh Raden Aria Wirjaatmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada 16 Desember 1895. Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu Bank dengan penggunaan layanan *Mobile Banking* yang berjumlah 23,85 juta sepanjang tahun 2022 atau tumbuh 68,46 persen secara tahunan.



Gambar 1. Aplikasi *Mobile Banking* Terfavorit di Indonesia 2022 (*Top Brand Index*)

Berdasarkan hasil *survey* pada *Top Brand Award* tahun 2022, posisi BRI Mobile diketahui belum mampu menjadi bank yang meraih peringkat pertama untuk penghargaan *Top Brand Award* kategori *Mobile Banking*. M-BCA menjadi peringkat terbaik dengan total 47,4 persen dan BRI Mobile berada pada peringkat kedua dengan total 19,4 persen. Dari data tersebut terlihat bahwa terdapat perbedaan pengguna *Mobile Banking* Bank BRI dengan Bank BCA yang berselisih sebesar 28 persen. Hal ini menjadi ketertarikan bagi peneliti karena seharusnya BRI Mobile dapat terus meningkat dari tahun ke tahun dengan presentase yang lebih besar.

Dalam kegiatan operasionalnya, Bank BRI mendapatkan keluhan-keluhan yang diberikan dari nasabahnya dari berbagai media terutama di *Google Playstore*. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada beberapa nasabah pengguna BRI *Mobile banking* di kota Semarang, peneliti melakukan wawancara singkat dengan hasil yaitu Rahma Alini menyatakan bahwa BRIimo sering terjadi mendadak error hingga gagal memuat saldo. Kemudian Lifa juga sependapat dengan Rahma Alini bahwa ketika ingin mentransfer dana melalui aplikasi BRI *Mobile Banking* sering terjadinya error. Kemudian Risma Afriyani menyatakan bahwa aplikasi BRIimo tidak bisa login setelah selesai diupdate sehingga harus mengurus di kantor cabang terdekat. Dengan memahami kebutuhan dan mengukur tingkat kepuasan nasabah atas layanan BRI *Mobile Banking* merupakan hal yang penting bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis.

Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha (Effendy et al. 2021). Kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* dapat menjadikan nasabah senang sehingga terdapat ambisi untuk terus melakukannya secara berkali-kali. Hal tersebut akan menjadikan nasabah merasa puas karena dapat memberikan bantuan nasabah dalam keperluan bertransaksi (Kamarudin et al. 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Kamarudin et al. (2022), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), serta Sa'idah (2023) menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Deliyana, et al. (2021) dan Zalecha (2022) menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data diri ataupun data bisnis nasabah dari tindak jahat dunia maya, pencurian online serta sabotase data online (Erina 2021). Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada *mobile banking*, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Saat ini *mobile banking* memberikan layanan validasi data guna menjaga keamanan informasi data pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi (Kamarudin et al. 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), Kamarudin et al. (2022), dan Zalecha (2022) menjelaskan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Gusmana (2022) menjelaskan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Manfaat merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto dalam Kholid dan Soemarso 2018). Apabila seseorang merasa bahwa *mobile banking* berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna (Mentari 2018). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), dan Zalecha (2022) menjelaskan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Sa'idah (2023) menjelaskan bahwa manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Trust adalah kepercayaan yang diberikan dari pihak tertentu dengan keyakinannya kepada seorang yang dipercaya akan melaksanakan kewajiban dengan baik seperti harapannya (Rofiq 2007). Membangun kepercayaan nasabah dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam hubungan antar nasabah dengan bank sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Gusmana (2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), dan Sa'idah (2023) menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Gusmana (2022) menjelaskan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan adanya pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di Kota Semarang.

KAJIAN TEORITIS

Hubungan Kemudahan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha (Effendy et al. 2021). Kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* dapat menjadikan nasabah senang sehingga terdapat ambisi untuk terus melakukannya secara berkali-kali. Hal tersebut akan menjadikan nasabah merasa puas karena dapat memberikan bantuan nasabah dalam keperluan bertransaksi (Kamarudin et al. 2022).

Pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Kamarudin et al. (2022), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), serta

Sa'idah (2023). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H1: Kemudahan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

Hubungan Keamanan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data diri ataupun data bisnis nasabah dari tindak jahat dunia maya, pencurian online serta sabotase data online (Erina 2021). Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada *mobile banking*, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Saat ini *mobile banking* memberikan layanan validasi data guna menjaga keamanan informasi data pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi (Kamarudin et al. 2022).

Pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), Kamarudin et al. (2022), dan Zalecha (2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Keamanan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

Hubungan Manfaat Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Manfaat merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto dalam Kholid dan Soemarso 2018). Apabila seseorang merasa bahwa *mobile banking* berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah (Mentari 2018).

Pengaruh variabel manfaat terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), dan Zalecha (2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H3: Manfaat dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

Hubungan Kepercayaan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Trust adalah kepercayaan yang diberikan dari pihak tertentu dengan keyakinannya kepada seorang yang dipercaya akan melaksanakan kewajiban dengan baik seperti harapannya (Rofiq 2007). Membangun kepercayaan nasabah dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam hubungan antar nasabah dengan bank sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* (Gusmana 2022).

Pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), dan Sa'idah (2023). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H4: Kepercayaan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang dengan jumlah yang tidak diketahui. Sedangkan teknik sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan jenis sampelnya *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, yang tidak diketahui jumlah populasinya. Berikut rumus Lemeshow (Lemeshow et al. 1997).

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

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

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

$$n = 96,04 = 100$$

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 diatas didapatkan hasil $96,04 = 100$ sampel, sehingga dibutuhkan data sejumlah 100 nasabah Bank BRI di Kota Semarang.

Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Definisi Operasional Variabel dan Indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|----------------|---|---|------------------|
| Kemudahan (X1) | Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha (Effendy et al. 2021). | 1. Mudah dipelajari 2. Mudah dioperasikan (Gusmana 2022) | Likert |
| Keamanan (X2) | Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data diri ataupun data bisnis nasabah dari tindak jahat dunia maya, pencurian <i>online</i> serta sabotase data <i>online</i> (Erina 2021). | 1. Jaminan keamanan 2. Kerahasiaan data (Gusmana 2022) | Likert |

| | | | |
|----------------------|---|---|--------|
| Manfaat (X3) | Manfaat merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto dalam Kholid dan Soemarso 2018). | 1. Meningkatkan produktivitas 2. Bermanfaat (Sa'idah 2023) | Likert |
| Kepercayaan (X4) | Trust adalah kepercayaan yang diberikan dari pihak tertentu dengan keyakinannya kepada seorang yang dipercaya akan melaksanakan kewajiban dengan baik seperti harapannya (Rofiq 2007). | 1. Fungsi 2. Keandalan (Kusuma 2019) | Likert |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang ketika persepsi terhadap kinerja atau hasil produk dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam (Nurmaulia and Sunindyo 2019). | 1. Kepuasan nasabah 2. Konfirmasi harapan 3. Ketersediaan rekomendasi 4. Ketidakpuasan nasabah (Widianingrum 2021) | Likert |

Metode Analisis

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi linear berganda untuk kemudahan

b2 = Koefisien regresi linear berganda untuk keamanan

b3 = Koefisien regresi linear berganda untuk manfaat

b4 = Koefisien regresi linear berganda untuk kepercayaan

X1 = kemudahan

X2 = keamanan

X3 = manfaat

X4 = kepercayaan

e = *error term*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu 100 orang nasabah pengguna BRImo. Berdasarkan hasil pendataan yang dibagikan kepada responden melalui *Google form*, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu Laki-laki sebanyak 28% dan Perempuan sebanyak 72%. Berdasarkan usia yaitu usia 17-20 tahun yaitu 30%, usia 21-30 tahun yaitu 66%, usia 31-40 tahun yaitu 2%, usia 41-50 tahun yaitu 2%, usia >51 tahun yaitu

0%. Berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SD/Sederajat dan SMP/Sederajat sebanyak 0%, SMA/Sederajat sebanyak 34%, Diploma sebanyak 38%, Sarjana sebanyak 28%. Berdasarkan pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 83%, PNS/BUMN/ABRI sebanyak 2%, Pegawai Swasta sebanyak 4%, Wiraswasta sebanyak 1%, Lainnya sebanyak 10%. Berdasarkan lama menggunakannya yaitu <1 tahun sebanyak 35%, 1-2 tahun sebanyak 41%, 3-4 tahun sebanyak 24%, >5 tahun sebanyak 0%.

Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | rhitung | rtabel | Sig. | Keterangan |
|----------------------|-----------|---------|--------|-------|------------|
| Kemudahan (X1) | X1.1 | 0,883 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X1.2 | 0,808 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X1.3 | 0,752 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X1.4 | 0,779 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| Keamanan (X2) | X2.1 | 0,82 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X2.2 | 0,861 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X2.3 | 0,862 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X2.4 | 0,776 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| Manfaat (X3) | X3.1 | 0,775 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X3.2 | 0,798 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X3.3 | 0,835 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X3.4 | 0,785 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| Kepercayaan (X4) | X4.1 | 0,832 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X4.2 | 0,841 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X3.4 | 0,839 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | X4.4 | 0,828 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y1 | 0,861 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | Y2 | 0,838 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | Y3 | 0,8 | 0,196 | 0,000 | Valid |
| | Y4 | 0,728 | 0,196 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tabel 2 terlihat bahwa seluruh indikator pada variabel didapatkan nilai signifikansi < 0,05 dan nilai rhitung > rtabel didapatkan nilai 0,196. Maka kesimpulannya yaitu seluruh indikator pada semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Kriteria | N of Items | Keterangan |
|------------------|------------------|----------|------------|------------|
| Kemudahan (X1) | 0,815 | 0,70 | 4 | Reliabel |
| Keamanan (X2) | 0,847 | 0,70 | 4 | Reliabel |
| Manfaat (X3) | 0,808 | 0,70 | 4 | Reliabel |
| Kepercayaan (X4) | 0,846 | 0,70 | 4 | Reliabel |

| | | | | |
|----------------------|-------|------|---|----------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,818 | 0,70 | 4 | Reliabel |
|----------------------|-------|------|---|----------|

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tabel 3 terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel diatas melebihi standar *Cronbach's Alpha* sebesar 0,70. Maka kesimpulannya yaitu seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji Asumsi Klasik dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

| | Skewness | | Kurtosis | |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | Statistic | Std. Error | Statistic | Std. Error |
| <i>Unstandardized Residual</i> | -0,123 | 0,241 | 0,200 | 0,478 |
| <i>Valid N (listwise)</i> | | | | |

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat pada skewness statistic sebesar -0,123 yang dibagi dengan $\sqrt{0,06}$ maka menghasilkan nilai sebesar -0,512. Jika dilihat pada *kurtosis statistic* sebesar 0,200 yang dibagi dengan $\sqrt{0,24}$ maka menghasilkan nilai sebesar 0,416. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, karena nilai skewness dan kurtosis yang dihasilkan berada dibawah nilai Z_{tabel} sebesar 1,96.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji Analisis Regresi Linear Berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Variabel | <i>Unstandardized Coefficients</i> |
|----------------|------------------------------------|
| 1 (Constant) | 2,327 |
| X1 Kemudahan | 0,036 |
| X2 Keamanan | 0,189 |
| X3 Manfaat | 0,317 |
| X4 Kepercayaan | 0,284 |

Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 2,327 + 0,036 \text{ Kemudahan} + 0,189 \text{ Keamanan} + 0,317 \text{ Manfaat} + 0,284 \text{ Kepercayaan} + e$$

Uji Model (Uji F)

Hasil uji model dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Statistik F

| Model | F | Sig. |
|-------------------|--------|-------------------|
| <i>Regression</i> | 29,718 | ,000 ^b |

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tabel 6 didapatkan $f_{hitung} = 29,718 > f_{tabel} = 2,47$ atau signifikansi = $0,000 < 0,05$. Maka Kemudahan, keamanan, manfaat dan kepercayaan dari penggunaan

BRI *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | <i>Adjusted R Square</i> |
|-------|--------------------------|
| 1 | 0,537 |

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tabel 7 didapatkan nilai *Adjusted R Square* 0,537 atau 53,7%, maka variabel kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan memberi kontribusi pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* sebesar 53,7% dan tersisa 46,3% yang dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji t

| | Variabel | t | Sig. |
|---|----------------|-------|-------|
| 1 | (Constant) | 2,158 | 0,033 |
| | X1 Kemudahan | 0,376 | 0,708 |
| | X2 Keamanan | 2,178 | 0,032 |
| | X3 Manfaat | 3,198 | 0,002 |
| | X4 Kepercayaan | 3,575 | 0,001 |

Sumber: Data diolah (2023)

Dari hasil tabel 8 merupakan hasil untuk mengetahui pengaruh dari variabel:

- Hasil dari thitung variabel kemudahan = 0,376 < ttabel = 1,985 atau signifikansi 0,708 > 0,05. Maka hipotesis 1 yang menyatakan “Kemudahan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.”, dinyatakan **ditolak**.
- Hasil dari thitung variabel keamanan = 2,178 > ttabel = 1,985 atau signifikansi 0,032 < 0,05. Maka hipotesis 2 yang menyatakan “Keamanan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.”, dinyatakan **diterima**.
- Hasil dari thitung variabel manfaat = 3,198 > ttabel = 1,985 atau signifikansi 0,002 < 0,05. Maka hipotesis 3 yang menyatakan “Manfaat dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan di Kota Semarang.”, dinyatakan **diterima**.
- Hasil dari thitung variabel kepercayaan = 3,575 > ttabel = 1,985 atau signifikansi 0,001 < 0,05. Maka hipotesis 4 yang menyatakan “Kepercayaan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara prsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang.”, dinyatakan **diterima**.
-

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Hasil dari uji t diperoleh bahwa thitung sebesar 0,376 dan ttabel sebesar 1,985, maka dinyatakan bahwa thitung < ttabel (0,376 < 1,985) dengan nilai signifikansi 0,708

$> 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kemudahan dalam menggunakan BRI *Mobile Banking*, maka tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan yang ada pada layanan BRI *Mobile Banking* seperti aplikasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipelajari dan juga dioperasikan maka tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Di era digital saat ini, nasabah memiliki standar masing-masing dalam kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking*, kemudahan bukan lagi menjadi faktor penentu kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Deliyana et al. (2021) dan Zalecha (2022) yang menjelaskan bahwa variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Hasil dari uji t diperoleh bahwa thitung sebesar 2,178 dan ttabel sebesar 1,985, maka dinyatakan bahwa thitung $>$ ttabel ($2,178 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,032 $>$ 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keamanan dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. Keamanan yang ada pada layanan BRI *Mobile Banking* seperti jaminan keamanan saat bertransaksi dan juga kerahasiaan data yang dijaga dengan baik oleh BRI *Mobile Banking* maka mempengaruhi kepuasan nasabah. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada *mobile banking*, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Saat ini *mobile banking* memberikan layanan validasi data guna menjaga keamanan informasi data pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi (Kamarudin et al. 2022).

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), Kamarudin et al. (2022), dan Zalecha (2022). yang menjelaskan bahwa variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Hasil dari uji t diperoleh bahwa thitung sebesar 3,198 dan ttabel sebesar 1,985, maka dinyatakan bahwa thitung $>$ ttabel ($3,198 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,002 $<$ 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel manfaat dari penggunaan BRI *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. Manfaat yang ada pada layanan BRI *Mobile Banking* seperti meningkatkan produktivitas serta kinerja seseorang dan juga bermanfaat bagi penggunanya maka mempengaruhi kepuasan nasabah. Apabila seseorang merasa bahwa *mobile banking* berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah (Mentari 2018).

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), dan Zalecha (2022). yang menjelaskan bahwa variabel manfaat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*

Hasil dari uji t diperoleh bahwa thitung sebesar 3,575 dan ttabel sebesar 1,985, maka dinyatakan bahwa thitung $>$ ttabel ($3,575 > 1,985$) dengan nilai signifikansi 0,001 $<$ 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan dari penggunaan *mobile banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota

Semarang. Kepercayaan yang ada pada layanan BRI *Mobile Banking* seperti dapat berfungsi dengan baik sesuai harapan nasabah dan juga keandalan dari aplikasi tersebut yang dapat bekerja dengan baik tanpa adanya gangguan, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan layanan BRI *Mobile Banking*. Membangun kepercayaan nasabah dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam hubungan antar nasabah dengan bank sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* (Gusmana 2022).

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), dan Sa'idah (2023) yang menjelaskan bahwa variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel keamanan, manfaat, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hasil dari uji koefisien determinasi hanya sebesar 0,537 atau 53,7% dan tersisa 46,3% variabel lain diluar penelitian ini dan juga keterbatasan waktu penelitian sehingga objek penelitian belum terlalu luas dan jumlah populasi yang tidak diketahui.

Agenda Penelitian Mendatang

Diharapkan agar peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel lain yang diperoleh temuan baru terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti variabel risiko dan kualitas layanan dan juga diharapkan dapat memperluas objek penelitian dan mengetahui jumlah populasi sehingga sampelnya juga semakin banyak.

Implikasi Manajerial

Variabel kepercayaan merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terbesar terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang. Indikator yang terdapat dalam variabel ini yaitu fungsi dan keandalan. Membangun kepercayaan nasabah dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam hubungan antar nasabah dengan bank sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* (Gusmana 2022). Variabel manfaat merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terbesar kedua terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang. Indikator yang terdapat dalam variabel ini yaitu meningkatkan produktivitas dan bermanfaat. Apabila seseorang merasa bahwa *mobile banking* berguna bagi dirinya maka ia akan terus menggunakannya. Semakin baik manfaat yang diberikan pada aplikasi tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah (Mentari 2018). Variabel keamanan merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terbesar ketiga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang. Indikator yang terdapat dalam variabel ini yaitu meningkatkan jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada *mobile banking*, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.

Saat ini *mobile banking* memberikan layanan validasi data guna menjaga keamanan informasi data pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi (Kamarudin et al. 2022). Variabel kemudahan merupakan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* di Kota Semarang. Indikator yang terdapat dalam variabel ini yaitu mudah dipelajari dan mudah dioperasikan. Meski kemudahan tidak berpengaruh, namun Bank BRI tetap mempertahankan kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* kepada nasabah.

DAFTAR REFERENSI

- Deliyana, Permatasari, Sukmasari. 2021. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journal Of Economic And Business Research*, 2(2), 1–16.
- Effendy, Hurriyati, Hendrayati. 2021. Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Social Influence: Intention To Use E-Wallet. *Advances in Economics, Business and Management Research*. Vol 187(Gebme 2020), 311–315.
- Erina, Nila. 2021. *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. **Skripsi**. Ponorogo: Jurusan Perbankan Syariah IAIN Ponorogo.
- Gusmana, Brilian Yoga Gema. 2022. *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Perbankan Syariah Kota Semarang*. **Skripsi**. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kamarudin, Nursiah, Novianti. 2022. Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.
- Kholid, Fernanda Idham dan Embun Duriyani Soemarso. 2018. Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kcp Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57.
- Lemeshow. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Gajahmada University Press.
- Mentari, Andi Dewi. 2018. Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat Yang Dirasakan Dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi M-Banking Bri Makassar Raya. *Journal Of Business And Banking*, 8(1), 157–175.
- Nurmaulia, Shelvia Amelinda dan Aris Sunindy. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. *Jurnal Keunis*, 7(1), 5.
- Pranoto, Margeretha Oktavia & R. Gunawan Setianegara. 2020. Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Jurnal Keunis*, 8(2302), 1–9.
- Ramayani, Kismawadi, Chalil. 2020. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *JIM*. 1–16.

- Rofiq, Ainur. 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)*. **Tesis**. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Sa'idah, Firdatus Amila (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank Bri Kantor Cabang Jember)*. **Skripsi**. Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Widaningrum, Karina. 2021. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*. **Skripsi**. Jakarta: Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Zalecha, Rizqita Ayu. 2022. *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile Banking*. **Tugas Akhir**. Semarang: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.