

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

Kiki Idris Marzuki
Program Studi Manajemen S1
Universitas Putra Bangsa
Email: idrismarzuqi879@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI Kantor cabang Kebumen yang pernah menggunakan BRI mobile banking. Sampel penelitian sebanyak 100 orang dengan metode purposive sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Teknik analisa yang digunakan menggunakan bantuan program analisis SPSS Versi 25 for Windows. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menunjukkan bahwa variable kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, dan variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci: kemudahan penggunaan, fitur layanan, keamanan dan keputusan penggunaan.

Abstract

This study aims to examine and analyze the effect of ease of use, service features and security on usage decisions. The population in this study were BRI bank customers in the Kebumen branch office who had used BRI mobile banking. The research sample was 100 people with purposive sampling method. The method used in this study is a quantitative method. The analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis test and coefficient of determination. The analysis technique used is using SPSS version 25 analysis program for Windows. The results obtained in the study indicate that the variables of ease of use, service features and security have a significant effect on usage decisions. The ease of use variable has a significant effect on usage decisions, the service feature variable has a significant effect on usage decisions, and the security variable has a significant effect on usage decisions.

Keywords: ease of use, service features, security and usage decisions

PENDAHULUAN

Kehidupan modern ini, teknologi informasi dengan mobilitas tinggi tidak terlepas dari semua aspek kehidupan manusia, perkembangannya yang begitu cepat membuat segala hal dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Terlebih dengan teknologi internet yang memberikan banyak manfaat serta kemudahan dalam segala bidang. Dengan adanya internet segala bentuk informasi serta komunikasi bahkan transaksi dapat dijangkau tanpa batas ruang dan waktu melalui perangkat elektronik yang dapat terhubung.

Persaingan bisnis di era globalisasi saat ini semakin ketat, termasuk persaingan penggunaan teknologi guna menunjang kegiatan keseharian dan bisnis. Pengguna teknologi *smartphone* saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat, jumlah pengguna *smartphone* yang terus meningkat dari tahun ke tahun di Indonesia sendiri telah mencapai 63,3% dari populasi, artinya 170,6 juta masyarakat dari total 269,6 juta masyarakat Indonesia telah menggunakan *smartphone* (Katadata: 2020). Perusahaan berlomba-lomba untuk menjadikan perusahaannya menjadi yang terbaik dalam penggunaan teknologi untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan konsumen, salah satunya pada sector perbankan.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangat diperlukan, kemajuan sistem perbankan yang cepat akan menjadi pertimbangan konsumen sebagai pilihan utama untuk menggunakan produknya. Perusahaan perbankan

dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan agar tetap bertahan dalam persaingan. Salah satu upaya untuk bertahan dalam persaingan bisnis yaitu kemampuan untuk melihat peluang yang muncul dari berkembangnya dunia digital di Indonesia. Menurut data Kominfo pengguna internet di Indonesia menempati peringkat 6 dunia, dengan jumlah yang mencapai 123 juta pengguna (kominfo.go.id: 2018). Salah satu perusahaan perbankan terbesar di Indonesia yang memberikan pelayanan *mobile banking* adalah PT. Bank Rakyat Indonesia.tbk. Di Kabupaten Kebumen terdapat kantor cabang Bank BRI bertempat di Jl. Pahlawan No.114, Keposan, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu perbankan milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895. lebih dari 124 tahun, Bank Rakyat Indonesia (BRI) senantiasa memberikan kemudahan dan kecepatan dalam merespon berbagai kebutuhan nasabah dengan didukung oleh layanan perbankan yang prima. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Memiliki visi Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*. Dan terus berinovasi mengembangkan produk yang sesuai dengan perkembangan jaman untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Salah satu bentuk inovasi

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan
Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

layanan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah *Mobile banking*.

Di lansir laman CNBC Indonesia, pada tahun 2020 Forbes menempatkan BRI sebagai perusahaan publik terbesar di Indonesia. Melalui Global 2000 *The World's Largest Companies* yang dirilis, emiten bersandi BBRI ini menempati peringkat ke-363 dari 2.000 perusahaan publik terbaik di dunia. Pencapaian tersebut didapatkan oleh bank ini sejak tahun 2015 atau lima tahun berturut-turut. Selain menjadi bank terbesar milik pemerintah, bank BRI banyak sekali ditemukan di berbagai pelosok kota, kecamatan sebagai bank cabang BRI. Dengan banyaknya kantor layanan dapat tergambar banyaknya jumlah nasabah Bank BRI.

Layanan berupa aplikasi *mobile banking* sangat menunjang aktivitas masyarakat pada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen terlebih pada masa pandemi covid-19 dengan pembatasan aktivitas yang bersinggungan langsung dengan kerumunan. Kegunaan dari aplikasi *mobile banking* akan lebih terasa bagi nasabah Bank BRI yang menggunakan rekening debit, Layanan *mobile banking* memberikan kebebasan kepada masyarakat di Kabupaten Kebumen untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih efektif dan efisien. Dengan fitur-fitur yang sederhana membuat *mobile banking* sangat mudah untuk dimengerti.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di instal oleh nasabah. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan *SMS* yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS banking*.

Menurut Walfajri (2020) dilansir dari Kontan.co.id pada tahun 2020 BRI mencatatkan pertumbuhan transaksi digital lewat internet dan *mobile banking* di tengah Pandemi Covid-19. transaksi nasabah yang menggunakan Internet banking maupun BRImo di bulan Maret meningkat 61% dibandingkan Januari 2020. Adapun, lonjakan kenaikan transaksi mencatatkan sebanyak 32 juta kali transaksi dengan volume mencapai lebih dari Rp 20 triliun. Brimo 6 jt rata-rata transaksi setiap hari pada bulan Mei Q2 2020. Jumlah pengguna *mobile banking* BRI per Juni 2020 mencapai 24 juta pengguna, dimana secara keseluruhan merupakan pengguna aktif. Kemudahan dalam menggunakan untuk melakukan pembayaran berbagai macam kebutuhan membut BRI *Mobile Banking* menjadi dinikmati, peningkatan jumlah pengguna aktif tersebut menunjukkan bahwa pengguna memperoleh kepercayaan dan terus menggunakan layanan.

Bank BRI sebagai salah satu bank tertua dan terbesar dengan *branding* merakyat menysasar segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat. Bank BRI memiliki lebih dari 9.600 unit kerja yang tersebar di seluruh Indonesia. Bank BRI juga dibantu oleh 467 kantor cabang, 611 Kantor Cabang Pembantu, 952 kantor kas

dan 5.382 BRI Unit. Jumlah itu belum termasuk 2.049 teras BRI, 422.160 Agen BRILink, Mesin EDC yang tersebar di seluruh Indonesia serta Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Belum lagi Jaringan E-Channel, serta Mesin CRM yang memudahkan nasabah BRI untuk melakukan transaksi perbankan. Dari banyaknya kantor layanan tersebut ketika PT.Bank Rakyat Indonesia.tbk meluncurkan aplikasi layanan *mobile banking* dengan nama BRimo pada 27 Februari 2019 penggunaan aplikasi tersebut meningkat secara drastis.

Jumlah penggunaan yang terus meningkat menunjukkan bahwa pelanggan terus menggunakan layanan BRI *Mobile Banking*, dalam penelitian ini untuk mengetahui alasan keputusan pelanggan menggunakan BRI *Mobile Banking* dilakukan mini riset terhadap 30 pengguna yang menggunakan layanan BRI *Mobile Banking*. Hasil mini riset yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel I-1
Mini Riset Alasan Menggunakan BRI Mobile

NO	Alasan	Jumlah	Prosentase
1	Kemudahan	11	36,7
2	Fitur Layanan	9	30
3	Keamanan	8	26,7
4	Kepercayaan	1	3,3
5	Kualitas	1	3,3

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari Tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden diantaranya memilih Kemudahan sebagai faktor utama untuk menggunakan BRI sebanyak 11 responden atau sebesar (36,7%), kedua 9 responden atau sebesar (30%) memilih Fitur Layanan sebagai salah satu faktor untuk menggunakan BRI *Mobile Banking*, ketiga 8 responden atau sebesar (26,7%) memilih Keamanan sebagai salah satu factor menggunakan BRI *Mobile Banking*. Hasil pra survey tersebut menunjukkan bahwa ada tiga faktor yang membuat masyarakat Kabupaten kebumen untuk menggunakan BRI *Mobile Banking* karena faktor **Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan.**

Terdapat banyak pengaruh konsumen yang mendasari seseorang dalam pengambilan keputusan pembelian atau penggunaan terhadap produk atau merek tertentu. Menurut Irham (2016:2) keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Hal serupa juga didefinisikan oleh Kotler & Armstrong (2009:177) keputusan pembelian adalah keputusan pembeli tentang merek yang dibeli.

Keputusan menggunakan *internet banking* dapat diartikan sebagai keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2008: 34). Keputusan menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya dan merasa puas terhadap *internet banking* akan terus menggunakan layanan ini

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

untuk mendukung kegiatan sehari-hari (Panggih Rizki, 2014: Pemanfaatan suatu teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas dengan teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dari seberapa besar keinginan pemakai untuk menggunakan sistem, kesesuaian akan kebutuhan, dukungan dalam menggunakannya, dan merekomendasikannya kepada orang lain (Maharsi dan Yuliani, 2007: 36).

Kemudahan Penggunaan di definisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Davis et al. (1989). Ada beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah ketika menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi sangat mudah dioperasikan. kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu *system*. Kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* memiliki arti bahwa bank memberikan layanan berupa *mobile banking* yang dapat dengan mudah dimengerti dan dipelajari oleh nasabah atau penggunanya. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi sesuai dengan keinginan nasabah. Menurut Hadi dan Novi (2015) pengguna memiliki refleksi psikologis untuk bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami dan dapat mendorongnya untuk menerima dan menggunakan *system* tersebut. Dapat disimpulkan bahwa semakin mudah *mobile banking* dipelajari dan digunakan maka semakin menarik keinginan nasabah untuk menggunakannya.

Berdasarkan wawancara penulis tentang pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan BRI *Mobile Banking* yaitu nasabah mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi. layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan listrik, angsuran motor, top up dompet digital, membeli pulsa, data internet, tarik tunai dan transaksi non-tunai lainnya.

Salah satu faktor lain yang berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRI *Mobile Banking* yaitu fitur layanan, Menurut Schmitt fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing. Fitur layanan merupakan salah satu peran yang penting dalam menarik perhatian nasabah menggunakan suatu produk yang diunggulkan, dalam suatu fitur layanan yang baik akan membuat nasabah lebih puas dan nyaman untuk menggunakan suatu produk yang ada.

Berdasarkan wawancara penulis tentang pengaruh fitur layanan terhadap keputusan menggunakan BRI *Mobile Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi

sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan dengan fasilitas yang disediakan. Dan dengan fitur tarik tunai nasabah tidak khawatir kartu ATM tertinggal pada saat tarik tunai karena dapat di akses melalui *smartphone*.

Salah satu faktor lain yang berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BRI *Mobile Banking* yaitu keamanan, Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Budhi Rahardjo (2005:2) keamanan adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Yousafzai (2007: 7) dalam konteks *internet banking*, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.

Berdasarkan wawancara penulis tentang pengaruh keamanan terhadap keputusan menggunakan BRI *Mobile* yaitu nasabah mendapatkan rasa aman dalam penggunaan BRI *Mobile*. karena semua transaksi dapat terpantau melalui *smartphone*, dan selalu ada *notifikasi* setelah transaksi.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang judul “**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BRI MOBILE BANKING (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen) ”.**

Rumusan Masalah

Minat penggunaan BRI *Mobile Banking* di Kabupaten Kebumen saat masa pandemi covid-19 berpotensi terus meningkat. Minat menggunakan tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemudahan, fitur layanan, dan keamanan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan nasabah pada aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen ?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan nasabah pada aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan nasabah pada aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen?
4. Apakah kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan nasabah pada aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen ?

Tujuan Penelitian

Penelitian akan menjadi terarah apabila dirumuskannya sebuah tujuan untuk penelitian tersebut, maka untuk mengarahkan penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

1. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen
2. Untuk mengetahui pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen
3. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen
4. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BRI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Kebumen.

KAJIAN TEORI

Keputusan Penggunaan

Menurut Irham (2016:2) keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifi kasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Keputusan menggunakan adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Nasabah yang telah merasa nyaman, percaya dan merasa puas terhadap *internet banking* akan terus menggunakan layanan ini untuk mendukung kegiatan sehari-hari (Panggih Rizki, 2014: 3).

Menurut Kotler (2007:222), keputusan pembelian atau penggunaan memiliki empat indikator. Indikator inilah yang peneliti pakai dalam penelitian keputusan menggunakan, dari ke empat indikator tersebut yaitu:

1. Kemantapan pada sebuah produk
2. Kebiasaan dalam membeli produk
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain
4. Melakukan pembelian ulang

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan Penggunaan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007: 115)

Menurut Davis (1989) dalam Ahmad dan Pambudi (2014:

- 4) memberikan beberapa indikator kemudahan yaitu :
1. *easy to learn*
2. *Understandable*
3. *easy to get the system to do what user want to do*
4. *doesn't require a lot of mental effort*
5. *Flexibel*

Fitur Layanan

Menurut Schmitt (2010) fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisonal fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing. Menurut (Suryani, 2013) terdapat 4 indikator fitur yaitu:

- a. Kelengkapan Fitur
- b. Kebutuhan Fitur
- c. Ketertarikan Fitur

- d. Kemudahan dalam Penggunaan

Keamanan

Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Menurut Budhi Rahardjo (2005:2) keamanan adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Indikator Keamanan menurut Raman Arasu dan Viswanathan A. (2011) adalah:

- a. Tidak menyalahgunakan data pribadi konsumen
- b. Memberikan penjagaan dan merahasiakan data diri konsumen dari pihak *hacker*.
- c. Memberikan keyakinan akan jaminan keamanan.

METODE

Objek pada penelitian ini adalah variabel Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan sebagai variabel bebas dan keputusan penggunaan adalah variabel terikat. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah pengguna pada Bank BRI Kantor Cabang Kebumen di Jl. Pahlawan No. 114, Keposan Kebumen yang menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* BRI, dan metode pengambilan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara: (1) studi Pustaka; (2) kuesioner. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditunjukan untuk memperoleh jawaban dari responden. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS for windows versi 25.0*. Teknik analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis data secara statistika meliputi: (1) Uji Validitas dan Uji Relabilitas; (2) Uji Asumsi Klasik; (3) Uji Hipotesis; (4) Analisis Regresi Linear Berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

1. Kemudahan Penggunaan (X1)

Hasil uji validitas Kemudahan Penggunaan (X1) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kemudahan Penggunaan			
X1.1	0,847	0,197	Valid
X1.2	0, 929	0,197	Valid
X1.3	0, 939	0,197	Valid
X1.4	0, 914	0,197	Valid
X1.5	0, 909	0,197	Valid
X1.6	0, 919	0,197	Valid
X1.7	0, 861	0,197	Valid
X1.8	0, 719	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Diolah,Tahun 2021

Berdasarkan tabel, hasil validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi pada kolom r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,917). Sehingga bahwa semua butir instrumen

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan
Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

pertanyaan variabel Kemudahan penggunaan (X1) dalam kuesioner dinyatakan valid.

2. Fitur Layanan (X2)

Hasil uji validitas Fitur Layanan (X2) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan

Variabel Fitur layanan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,724	0,197	Valid
X2.2	0,818	0,197	Valid
X2.3	0,718	0,197	Valid
X2.4	0,766	0,197	Valid
X2.5	0,786	0,197	Valid
X2.6	0,691	0,197	Valid
X2.7	0,744	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel, hasil validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi pada kolom r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,197). Sehingga bahwa semua butir instrumen pertanyaan variabel Fitur layanan (X2) dalam kuesioner dinyatakan valid.

3. Keamanan (X3)

Hasil uji validitas Keamanan (X3) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan

Variabel Keamanan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,730	0,197	Valid
X3.2	0,667	0,197	Valid
X3.3	0,722	0,197	Valid
X3.4	0,768	0,197	Valid
X3.5	0,726	0,197	Valid
X3.6	0,768	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel, hasil validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi pada kolom r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,197). Sehingga bahwa semua butir instrumen pertanyaan variabel (X3) dalam kuesioner dinyatakan valid.

4. Keputusan Penggunaan (Y)

Hasil uji validitas Keputusan Penggunaan (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan

Variabel keputusan penggunaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,664	0,197	Valid
Y.2	0,663	0,197	Valid
Y.3	0,721	0,197	Valid
Y.4	0,725	0,197	Valid
Y.5	0,797	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel, hasil validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi pada kolom r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,197). Sehingga bahwa semua butir instrumen pertanyaan variabel keputusan penggunaan (Y) dalam kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Item	r _{alpha}	Syarat reliabel	Keterangan
Keputusan Penggunaan (Y)	0,754	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Kemudahan penggunaan (X1)	0,958	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Fitur layanan (X2)	0,860	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Keamanan (X3)	0,820	$\alpha > 0,60$	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas terhadap 4 instrumen menunjukkan hasil variabel, karena masing-masing instrumen memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas model regresi penelitian ini yang dilakukan dengan alat bantu SPSS 25.0 for Windows adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(constant)		
Kemudahan penggunaan	0,987	1,013
Fitur Layanan	0,952	1,051
Keamanan	0,945	1,058

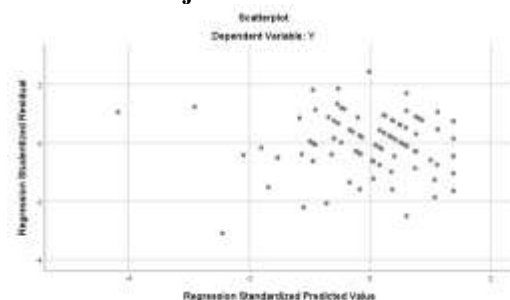
Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan tabel, dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki VIF kurang dari 10 dan nilai toleance lebih besar dari 0,1. Dari data yang ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikonieritas antar variabel bebas, sehingga model dapat dipakai.

2. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini yang dilakukan dengan alat bantu SPSS 25.0 for Windows adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan gambar IV-1 menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar,

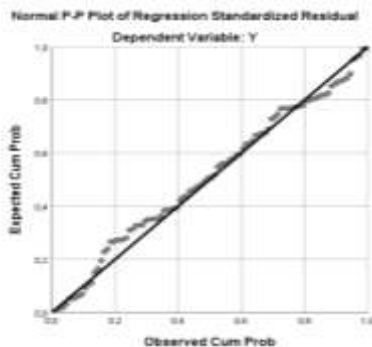
Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas pada model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan gambar IV-2 di atas (*Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*) diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel yang lain konstan. Adapun hasil dari perhitungan dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows Version 25.0*. Adapun hasil dari perhitungan regresinya adalah sebagai berikut

Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Mode	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.944	1.806		1.631	.106
X1	.117	.035	.271	3.309	.001
X2	.273	.057	.402	4.814	.000
X3	.197	.069	.240	2.865	.005

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan persamaan di atas, maka hasilnya adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,944 + 0,117 X_1 + 0,273 X_2 + 0,197X_3$$

1. Konstanta (a) = 2,944

Jika Variabel Kemudahan penggunaan (X1), Fitur Layanan (X2), Keamanan (X3) = 0 maka Keputusan Penggunaan (Y) sebesar 2,944 dengan asumsi variabel lain tidak berubah.

2. b1 = 0,117

koefisien regresi X1 sebesar 0,117 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel Kemudahan penggunaan (X1), maka akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,117.

3. b2 = 0,273

koefisien regresi X2 sebesar 0,273 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel Fitur layanan

(X2), maka akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,273.

4. b3 = 0,197

koefisien regresi X3 sebesar 0,197 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel Keamanan (X3), maka akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,197.

5. Uji Parsial (Uji t)

Menentukan t_{tabel} dengan rumus $df = n - k$

Dimana :

df = degree of freedom

n = sampel

k = jumlah variabel

$df = 100 - 3 = 97$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,98472 (1,985)

Untuk mengetahui hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Signifikansi	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
(X1)	0,001	3,309	1,985	Signifikan
(X2)	0,000	4,814	1,985	Signifikan
(X3)	0,005	2,865	1,985	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji t diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Kesatu (H1)

Hasil uji t pada tabel variabel kemudahan penggunaan nilai t_{hitung} sebesar 3.309 > t_{tabel} 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Hasil uji t pada tabel variabel Fitur layanan nilai t_{hitung} sebesar 4,814 > t_{tabel} 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fitur layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dan H_0 ditolak dan H_2 diterima.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Hasil uji t pada tabel variabel Keamanan nilai t_{hitung} sebesar 2,865 < t_{tabel} 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan dan H_0 ditolak dan H_3 diterima.

6. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F telah dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS for windows version 25.0* dapat dilihat sebagai berikut :

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan
Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

**Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	152.962	3	50.987	18.181	.000 ^b
Residual	269.228	96	2.804		
Total	422.190	99			

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 18,181 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,181 > 2,70$). Konsekuensinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

7. Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang diolah dengan alat bantu analisis *SPSS for windows version 23.0*

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.602 ^a	.362	.342	1.67465

a. Predictors: (Constant), Tot.X3, Tot.X1, Tot.X2

b. Dependent Variable: Tot.Y1

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2021

Berdasarkan hasil Tabel IV-14 diatas, hasil uji menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,362, sehingga variabel keputusan penggunaan yang dapat di jelaskan oleh Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan dalam penelitian ini sebesar 36,2% sedangkan sebesar 63,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai koefisien *unstandardized beta coefficient* adalah 0,117 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,309 dan tingkat signifikansi sebesar 0,001, sedangkan t_{tabel} dalam penelitian ini adalah 1,985. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa nasabah Bank BRI Kantor cabang Kebumen melakukan penggunaan BRI *Mobile Banking* dikarenakan kemudahan yang didapatkan pada aplikasi tersebut.

2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai koefisien *unstandardized beta coefficient* adalah 0,273 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,814 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000, sedangkan t_{tabel} dalam penelitian ini adalah 1,985. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa nasabah Bank BRI Kantor cabang Kebumen dalam penggunaan BRI *Mobile Banking* karena fitur

yang disediakan aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

3. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil perhitungan uji t menunjukkan nilai koefisien *unstandardized beta coefficient* adalah 0,197 dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,865 dan tingkat signifikansi sebesar 0,005, sedangkan t_{tabel} dalam penelitian ini adalah 1,985. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel Keamanan karena adanya korelasi antara variabel dependen. Nasabah Bank BRI Kantor cabang kebumen dalam penggunaan aplikasi BRI *Mobile Banking* karena dirasa aman dalam penggunaannya.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Hasil uji f pada penelitian ini diperoleh sebesar 18,181 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *Mobile Banking* nasabah Kantor cabang Kebumen.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan uji t menunjukkan Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada pengguna aplikasi mobile banking nasabah kantor cabang Kebumen.
2. Hasil perhitungan uji t menunjukkan variabel Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada pengguna aplikasi *mobile banking* nasabah kantor cabang Kebumen
3. Hasil perhitungan uji t menunjukkan variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada pengguna aplikasi *mobile banking* nasabah kantor cabang Kebumen
4. Hasil perhitungan uji f menunjukkan variabel Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pada pengguna aplikasi *mobile banking* nasabah kantor cabang Kebumen.

Keterbatasan

Penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk peneliti – peneliti selanjutnya, keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menjelaskan 36,2% dipengaruhi oleh variabel Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan terhadap Keputusan penggunaan BRI *Mobile Banking* pada nasabah Bank BRI Kantor cabang Kebumen. Peneliti lain disarankan untuk untuk mengambil variabel lain karena (100%-36,2%)

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)

= 63,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar model atau dipengaruhi variabel lain, serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain pada penelitian yang serupa seperti variabel *trust* dan *perceived quality* agar dapat memperkaya kajian dalam penelitian serupa serta agar pembaca dapat mengetahui variabel lainnya yang dapat mempengaruhi terbentuknya keputusan penggunaan BRI *Mobile Banking* pada nasabah Bank BRI Kantor cabang Kebumen.

Implikasi

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan meski menduduki posisi terendah diantara variabel lain, agar dengan mudah dimengerti oleh nasabah dan memberikan informasi yang jelas oleh karena itu, BRI diharapkan dapat memberikan informasi tambahan berupa edukasi mengenai penggunaan aplikasi BRI *mobile banking* yang mudah dimengerti oleh nasabah sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan penggunaan *mobile banking*.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Fitur layanan terhadap keputusan penggunaan, artinya nasabah menganggap layanan BRI *mobile banking* memiliki fitur yang beragam. Oleh karena itu, BRI diharapkan dapat mengembangkan fitur-fitur yang sudah ada pada aplikasi tersebut.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap keputusan penggunaan, diharapkan BRI *mobile banking* mampu memastikan keamanan data nasabah, serta menjamin keamanan data nasabah. Pemberitahuan transaksi yang didapat nasabah pada saat setelah transaksi dapat memberikan rasa aman, untuk itu perlu dipastikan pemberitahuan masuk dengan segera baik melalui email atau lainnya.
- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, Diharapkan BRI Kantor Cabang Kebumen mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada *mobile banking* dari tiga faktor Kemudahan penggunaan, Fitur layanan dan Keamanan sesuai harapan nasabah.

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu maka hasil penelitian ini

dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut :

- a. Nasabah yang memiliki mobilitas tinggi dalam transaksi sangat terbantu baik kegiatan pribadi, kelompok atau bisnis, dengan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan perbankan baik faktor kemudahan, fitur yang di usung dan standar keamanan yang baik mampu memberikan rasa aman dan nyaman pada setiap penggunaan pada aplikasi *mobile banking*. Pesatnya industri digital perbankan memiliki peran penting dalam proses tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. and F. Tantri (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Aditya W., Mahardika dan Basuki Rachmat. (2011). Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, vol. 14, no. 2, pp. 161-174.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanandan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No. 1, April 2014.
- Anwar, R., & Adidarma, W. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijay.*, 14(2), 155-168.
- Boon, Kurtz (2008). *Contemporary Marketing*. New York: Sount-West Cengage Learning.
- Budi Rahardjo. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. PT Insan Komunikasi/Indonesia-Bandung, 2001.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly (online)*. Vol. 13 No. 3. (Sep 1989).
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp319-339. Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Spss*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hadi, Syamsul dan Novi. 2015. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *jurnal optimum*. vol 5, no 1.
- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. Semarang : Tesis Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Universitas Diponegoro.
- Istiarni, Panggih Rizki Dwi; Hadiprajitno, P. Basuki. *Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap*

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan
Penggunaan BRI *Mobile Banking*
(Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)**

- minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening (studi empiris: nasabah layanan internet banking di Indonesia)*. 2014. PhD Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman– Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- K. Mathieson. 1991. *Predicting User Intentions: Comparing The Technology Acceptance Model With The Theory Of Planned Behavior*. Information Systems Research 2(3), pp. 173-191.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong*. Edisi 12 Jilid I & 2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*. 14th. Person Education.
- Kotler, P, & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga. Alih Bahasa Bob Sobran, M.M.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kurniaputra, A. Y. (2017). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking BRI di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rachmat. 2011. "Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation". *Journal of Economics, Business and Accounting Ventura* Volume 14, No. 2. Pp 161-174.
- Maharsi, Sri dan Mulyadi, Yuliani. (2007). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 9, No 1 MEI 2007: 18-23.
- Malhotra, Naresh K. (1999). *Marketing Research: An Applied Research*. 3rd edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Raman, Arasu, and Viswanathan A. 2011. *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer*. IJCA Special Issue on Wireless Information Networks & Business Information System. WINBIS.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sauca Ananda Pranidana. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Menggunakan Klik-BCA*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Schiffman, Leon G. dan Kanuk, Leslie L. (2007). *Perilaku Konsumen*. 2007. Jakarta : PT. Indeks.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta., Gava Media
- Yousafzai et al. (2003). Pengaruh kepercayaan dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian E-commerce pada tokopedia.com di jakarta pusat. *Institusi ilmu sosial dan manajemen STIAM*. 2016.1.3.
- Yousafzai,S.Y.,J.G dan Foxall,G.R., (2003). *A Propposed Model Of Etrust For Electronic Banking, Technovation*.
Website
BRI Jadi Perusahaan Tbk Terbesar di RI 6 Tahun Berturut-turut. Diakses pada tanggal 16 Maret 2021, 21:10 WIB, dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200825224416-17-181981/bri-jadi-perusahaan-tbk-terbesar-di-ri-6-tahun-berturut-turut>
- Pengguna internet banking BRI naik dua kali lipat menjadi 24 juta per Juni 2020. Diakses pada tanggal 16 Maret 2021, 21:30 WIB, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-internet-banking-bri-naik-dua-kali-lipat-menjadi-24-juta-per-juni-2020>
- Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021, 20:30 WIB, dari <https://kominform.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomorenamdunia/0/sorotan-media>
- Pengguna Smartphone diperkirakan Mencapai 89% Populasi pada 2025. Diakses pada tanggal 11 Maret 2021, 13:30 WIB, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/15/pengguna-smartphone-diperkirakan-mencapai-89-populasi-pada-2025>
- Tentang BRI Salah satu Bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Diakses pada tanggal 16 Maret 2021, 20:50 WIB, dari <https://bri.co.id/tentang-bri>
- Mantap! BRI Mulai Masuk ke Segmen yang Tak Tersentuh Bank. Diakses pada tanggal 17 Maret 2021, 15:20 WIB, Dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200228151521-17-141219/mantap-bri-mulai-masuk-ke-segmen-yang-tak-tersentuh-bank>