

Siti Solehatun

Manajemen S1, Universitas Putra Bangsa

E-mai: ssolehatun60@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan BRI Mobile (*BRI Mo*) (studi pada nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen). Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 100 responden yang menjadi nasabah bank BRI dan menggunakan aplikasi BRI Mobile (*BRI Mo*) di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 for windows. Metode penelitian *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* (X1) dan kemudahan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, sedangkan variabel kepercayaan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel *e-service quality* (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Nilai *adjusted R²* persamaan sebesar 0,472. Artinya bahwa variabel keputusan penggunaan (variabel dependen) dijelaskan oleh variabel keputusan penggunaan, *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan (variabel independen) dalam penelitian ini sebesar 47,2% sedangkan 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, Kepercayaan, Kemudahan dan Keputusan Penggunaan.

Abstract

This study aims to determine the effect of e-service quality, trust and convenience on the decision to use BRI Mobile (BRI Mo) (a study on BRI bank customers in Kebumen Regency). Methods of data collection is done by using a questionnaire. The sample is 100 respondents who are BRI bank customers and use the BRI Mobile application (BRI Mo) in Kebumen Regency. This study used descriptive and statistical analysis techniques including validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis test and multiple linear analysis using SPSS 25 for windows. The non-probability sampling research method uses purposive sampling. The results obtained in this study indicate that the e-service quality (X1) and convenience (X3) variables partially have a significant effect on usage decisions, while the trust variable (X2) does not significantly influence usage decisions. The e-service quality (X1), trust (X2) and convenience (X3) variables simultaneously have a significant effect on the decision to use. The adjusted R² value of the equation is 0.472. This means that the use decision variable (the dependent variable) is explained by the use decision variable, e-service quality, trust and convenience (independent variable) in this study amounting to 47.2% while 52.8% is influenced by other variables not examined in this study.

keywords : *e-service quality, trust, convenience and decision to use.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dimasa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bisnis yang dilakukan secara *online*, perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi dibidang perbankan yang bisa diakses menggunakan *telephone* seluler maupun *tablet*. Perkembangan teknologi yang diberikan oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar (Dewi, 2018) dalam (Ramayani et al., 2020).

Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini

harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya. Sehingga bank berlomba-bertalenta untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya (Ismail, 2010:6).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu bank yang menyediakan layanan berbasis *mobile banking*. Pada tahun 2019, BRI mengeluarkan aplikasi *BRI Mo* atau *BRI mobile* yang merupakan pengembangan dari *mobile banking* sebelumnya (promo.bri.co.id). *BRI Mo* saat ini menghadirkan berbagai layanan yang akan mempermudah penggunaannya dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu keunggulan yang ditawarkan pada aplikasi *BRI Mo* yaitu nasabah dapat melakukan Tarik tunai tanpa menggunakan ATM dan hanya mengandalkan aplikasi pada *smartphone* penggunaannya. Tarik tunai dapat dilakukan cukup dengan memasukan nominal yang ingin ditarik pada aplikasi *BRI Mo*, lalu masukan password. Setelah itu pengguna akan menerima kode Tarik tunai yang nantinya kode itu akan dimasukan ke dalam mesin ATM BRI terdekat.

Berikut merupakan daftar *mobile banking* favorit pada masyarakat di Indonesia.

Tabel 1
Top Brand Award Tahun 2020-2022
Kategori Mobile Banking

No	Brand	TBI 2020	TBI 2021	TBI 2022
1	m-BCA	45,50%	47,50%	47,4%
2	BRI <i>Mobile</i>	20,50%	17,00%	19,4%
3	m-Banking Mandiri	13,80%	14,00%	12,9%
4	BNI <i>Mobile</i>	11,30%	12,90%	11,2%
5	CIMB Niaga <i>Mobile</i>	4,00%	4,10%	3,8%

Sumber: Top Brand Award Indonesia 2020-2022

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dibuktikan bahwa BRI *Mobile* selama 3 tahun berturut-turut tetap berada diposisi kedua. Pada tahun 2020 *mobile banking* memiliki presentase 20,50% kemudian tahun 2021 memiliki penurunan menjadi 17,00%, ditahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 19,4%. Data per Juni 2022, jumlah transaksi pada penggunaan *BRImo* diketahui sebesar 726,4 juta atau tumbuh 136,5% yoy (Sumber *Bisnis.com*). Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BRI *Mobile* atau *BRImo* diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia. Dalam memperkuat dugaan terhadap banyaknya pengguna BRI *mobile (BRImo)*, peneliti melakukan observasi terhadap 30 responden yang ada di Kabupaten Kebumen yang merupakan nasabah dari berbagai bank pengguna *mobile banking*. Berikut ini tabel pengguna *mobile banking* yang digunakan pada nasabah di Kabupaten Kebumen.

Tabel 1
Hasil Observasi Pengguna Mobile Banking
di Kabupaten Kebumen

Aplikasi Mobile Banking	Jumlah	Presentase
BRI <i>Mobile</i>	16	53,3%
BNI <i>Mobile Banking</i>	7	23,3%
BCA <i>Mobile</i>	5	16,7%
<i>Livin' by Mandiri</i>	1	3,3%
<i>One Mobile</i>	1	3,3%
Total	30	100%

Sumber: Hasil Observasi *mobile banking* di Kabupaten Kebumen, 2022

Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat bahwa dari 30 responden, sebagian besar responden menggunakan aplikasi BRI *Mobile (BRImo)*. Kemudian disusul oleh BNI *Mobile Banking*, BCA *Mobile*, *Livin' s by Mandiri* dan *One Mobile*. Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan nasabah BRI *mobile*. Hal lain untuk memperkuat variabel yang mempengaruhi keputusan penggunaan, penulis melakukan penyebaran kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan mengambil sampel 30 responden di Kabupaten Kebumen. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo) di Kabupaten Kebumen

No	Faktor	Jumlah Responden	Presentase
1	<i>E-Service Quality</i>	10	33,3%
2	Kepercayaan	9	30%
3	Kemudahan	6	20%
4	Keamanan	3	10%
5	Kualitas Informasi	2	6,7%
Jumlah		30	100%

Sumber : Data hasil observasi penelitian, 2022

Berdasarkan tabel I-3 hasil observasi kedua yang dilakukan peneliti tersebut menunjukkan bahwa faktor *e-service quality* merupakan faktor utama yang mendorong nasabah menggunakan BRI *Mobile (BRImo)* yaitu sebesar 33,3%. Faktor selanjutnya kepercayaan sebesar 30%, kemudahan sebesar 6%, keamanan sebesar 10% dan kualitas informasi sebesar 6,7%.

Pada penelitian ini faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan pada pengguna BRI *mobile (BRImo)* yaitu *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan. Peter dan Olson (1999:162) dalam (Styarini dan Riptiono, 2020), mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai proses pengintegrasian yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Dalam konteks produk jasa kita mengenal dengan keputusan penggunaan, yaitu menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan akan jasa yang mereka tawarkan. Saat ini jika ingin membuat kartu ATM, stok kartu ATM BRI tidak selalu tersedia, pihak BRI telah memberikan layanan transaksi perbankan tanpa menggunakan kartu. Syaratnya, nasabah harus sudah memiliki aplikasi BRI *mobile (BRImo)*. Sehingga nasabah memutuskan menggunakan aplikasi BRI *mobile (BRImo)* untuk layanan transaksi perbankan.

Menurut Santos (2003) dalam (Amalia, 2002) dalam konteks internet, kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian menyeluruh konsumen terhadap kualitas pengiriman *e-service quality* di pasar internet. Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Layanan elektronik BRI *mobile (BRImo)* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang diberikan. *BRImo* memiliki ciri khas yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah seperti cepat, praktis dalam bertransaksi, tidak memiliki batasan waktu dan fitur layanan yang luas.

Keputusan penggunaan selanjutnya juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan. Kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka nasabah tidak akan menyimpan dananya di bank. (Mowen dan Minor dalam Priansa, 2017:116) bahwa kepercayaan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang

objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling mendasar dan terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih kepuasan nasabahnya (Kim et al,2009), Kepercayaan membantu nasabah untuk dapat mengatasi persepsi ketidakpastian dan risiko yang dapat terjadi dengan jaringan berbasis internet (Mcknight et al,2002). Pengguna BRI *mobile* percaya dengan keamanan yang diberikan BRI *mobile (BRImo)*. BRI *mobile (BRImo)* selalu memberikan peringatan notifikasi kepada pengguna *BRImo* untuk selalu waspada adanya penipuan atau modus yang dilakukan oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab.

Selain dari *e-service quality* dan kepercayaan, kemudahan menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan. Kemudahan merupakan merupakan tingkat dimana penggunaan teknologi dapat dipahami oleh seseorang (Bayu & Dewa ,2019) dalam (Yuliani dan Rahmi,2019). BRI *mobile (BRImo)* memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan contohnya seperti penarikan uang tanpa menggunakan kartu, setor tunai tanpa menggunakan kartu, melakukan pembayaran BPJS, pembayaran listrik, pembayaran pulsa atau data cukup dengan menggunakan aplikasi BRI *mobile (BRImo)*.

Dengan latar belakang yang sudah dikemukakan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BRI *MOBILE (BRIMO)* (Studi Pada Nasabah BRI di Kabupaten Kebumen).**

KAJIAN PUSTAKA

Keputusan Penggunaan

Menurut Peter dan Olson (1999:162) dalam (Styarini dan Riptiono,2020), mendefinisikan pengambilan keputusan sebagai proses pengintegrasian yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Dalam konteks produk jasa kita mengenal dengan keputusan menggunakan, yaitu menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan akan jasa yang mereka tawarkan. Adapun keputusan penggunaan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Kotler (2001:226) dalam (Aprilia dan Susanti, 2022) antara lain :

1. Kemantapan pada sebuah produk atau jasa
2. Kebiasaan dalam menggunakan produk atau jasa
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain
4. Melakukan penggunaan ulang

E-Service Quality

Menurut Santos (2003) dalam (Amalia, 2020) kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai evaluasi dan penilaian menyeluruh konsumen terhadap kualitas pengiriman *e-service* di pasar internet. Adapun *E-service Quality* dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Charles k. Ayo Aderonke (2016) dalam (Amalia, 2020) antara lain :

1. *System Availability* (Ketersediaan Sistem)
2. *Fulfilment* (Pemenuhan)
3. *Privacy* (Privasi)

4. *Efficiency* (Efisiensi)

5. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Kepercayaan

Menurut Mc Knight, et al, (2002) dalam (Styarini dan Riptiono, 2020), kepercayaan merupakan sebuah keyakinan yang dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam hal interaksi maupun proses transaksi. Adapaun kepercayaan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Mc Knight, et al, (2002) dalam (Styarini dan Riptiono, 2020) sebagai berikut :

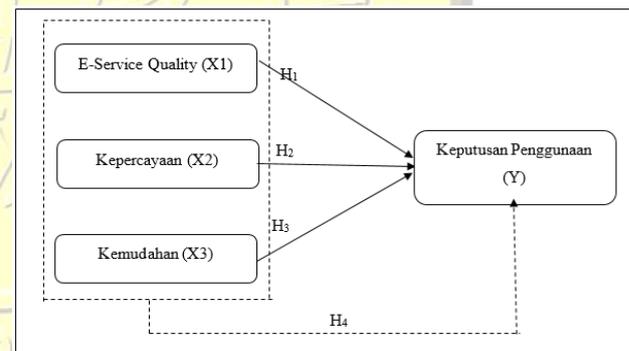
1. *Benevolence* (Kebajikan)
2. *Integrity* (Integritas)
3. *Competence* (Kompetensi)

Kemudahan

Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sesuatu yang dilakukan atau digunakan mudah untuk dipahami (Davis, 1989: 320). Menurut Bayu & Dewa (2019) dalam (Yuliani dan Rahmi, 2019), kemudahan adalah terbebasnya suatu usaha yang dapat diukur apabila sejauh mana seseorang menggunakan teknologi. Adapaun kemudahan dalam penelitian ini dibatasi dengan indikator menurut Elsa & Bulan, (2019) dalam (Yuliani dan Rahmi, 2019) :

1. Mudah dipahami dan dipelajari
2. Mempermudah pekerjaan dan sesuai kebutuhan
3. Meningkatkan keterampilan
4. Mudah dioperasikan

MODEL EMPIRIS



Gambar 1 Model Empiris

HIPOTESIS

- H₁: *E-service quality* berpengaruh terhadap keputusan Penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.
- H₂: Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.
- H₃: Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.
- H₄: *E-service quality*, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.

METODE PENELITIAN

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen yang sudah menggunakan BRI *Mobile (BRImo)*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen pengguna BRI *Mobile (BRImo)* dan berusia minimal 17 tahun menggunakan metode *non probability sampling* dengan memilih metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif dan statistika dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 for windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 4

No	Jenis Kelamin	Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 5

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	17-23	60	60%
2	24-30	17	17%
3	31-36	18	18%
4	>37	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 6

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	44	44%
2	PNS	8	8%
3	Karyawan Swasta	26	26%
4	Wirausaha	15	15%
5	Satpam	2	2%
6	Ibu Rumah Tangga	1	1%
7	Lainnya	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 7

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Responden	Presentase (%)
1	≤ Rp.1.000.000	42	42%
2	Rp. 1.100.000 - 2.500.000	27	27%
3	Rp. 2.600.000 - 3.900.000	14	14%
4	≥ Rp 4.000.000	17	17%
Jumlah		100	100%

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Analisis Statistik

Uji Validitas

Tabel 8

No	Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	X1.1	0,651	0,196	Valid
2	X1.2	0,721	0,196	Valid
3	X1.3	0,494	0,196	Valid
4	X1.4	0,461	0,196	Valid
5	X1.5	0,753	0,196	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan pengujian validitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,196 dengan tingkat signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa lima item butir pertanyaan pada variabel *e-service quality* dinyatakan valid.

Tabel 9

Hasil Pengujian Validitas Kepercayaan

No	Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	X2.1	0,755	0,196	Valid
2	X2.2	0,763	0,196	Valid
3	X2.3	0,769	0,196	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan pengujian validitas pada diatas dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,196 dengan tingkat signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tiga item butir pertanyaan pada variabel kepercayaan dinyatakan valid

Tabel 10

Hasil Pengujian Validitas Kemudahan

No	Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	X3.1	0,696	0,196	Valid
2	X3.2	0,779	0,196	Valid
3	X3.3	0,731	0,196	Valid
4	X3.4	0,735	0,196	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan *BRI Mobile (BRImo)* (Studi Pada Nasabah *BRI* di Kabupaten Kebumen)

Berdasarkan pengujian validitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,196 dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa empat item butir pertanyaan pada variabel kemudahan dinyatakan valid.

Tabel 11
Hasil Pengujian Keputusan Penggunaan

No	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Y1	0,686	0,196	Valid
2	Y2	0,687	0,196	Valid
3	Y3	0,808	0,196	Valid
4	Y4	0,727	0,196	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan pengujian validitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,196 dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa empat item butir pertanyaan pada variabel keputusan penggunaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Syarat Reliabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	$a > 0,60$	0,611	Reliabel
Kepercayaan	$a > 0,60$	0,640	Reliabel
Kemudahan	$a > 0,60$	0,712	Reliabel
Keputusan Penggunaan	$a > 0,60$	0,705	Reliabel

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Hasil uji reliabilitas pada semua variabel penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Multikolinearitas

Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>E-Service Quality</i>	.617	1.622
	Kepercayaan	.639	1.565
	Kemudahan	.911	1.098

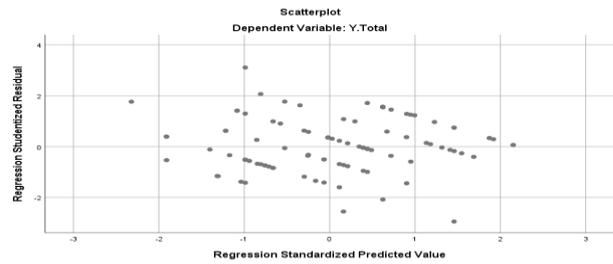
a. Dependent Variable: Y.Total

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pada kolom *Collinearity Statistics* menunjukkan angka VIF tidak lebih dari 10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,1 Berdasarkan hasil olah data tersebut dapat diketahui bahwa model regresi pada tabel diatas ini tidak terdapat multikolinearitas sehingga model dapat digunakan.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 1
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: data primer diolah tahun 2023

Gambar diatas menunjukkan bahwa semua datanya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian tersebut terbebas dari heterokedastisitas.

Uji Normalitas

Tabel 14
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09854185
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.061
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106 ^c

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, uji normalitas dengan menggunakan Nonparamatix Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai probabilitas $> 0,05$ yaitu dilihat dari asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,106. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa sampel tersebut berdistribusi normal.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.475	1.190		2.079	.040		
<i>E-Service Quality</i>	.248	.073	.316	3.393	.001	.617	1.622
Kepercayaan	.051	.100	.047	.510	.611	.639	1.565
Kemudahan	.494	.074	.513	6.710	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable: Y.Total

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan *BRI Mobile (BRImo)* (Studi Pada Nasabah *BRI* di Kabupaten Kebumen)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,475 + 0,248X_1 + 0,051X_2 + 0,494X_3 + e$$

1. Konstanta (a) = 2,475
Menunjukkan alpha (a) pada persamaan diatas adalah nilai konstanta atau nilai tetap keputusan penggunaan yang tidak dipengaruhi oleh variabel *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan.
2. Variabel *e-service quality* (b_1) = 0,248
Koefisien regresi untuk variabel *e-service quality* 0,248 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel *e-service quality*, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,248, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
3. Variabel Kepercayaan (b_2) = 0,051
Koefisien regresi untuk variabel kepercayaan 0,051 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel kepercayaan, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,051, apabila variabel independen lain nilainya tetap.
4. Variabel Kemudahan (b_3) = 0,494
Koefisien regresi untuk variabel kemudahan 0,494 artinya setiap kenaikan atau bertambahnya nilai pada variabel kemudahan, akan menyebabkan perubahan atau bertambahnya keputusan penggunaan sebesar 0,494, apabila variabel independen lain nilainya tetap.

UJI HIPOTESIS

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 16
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.475	1.190		2.079	.040		
E-Service Quality	.248	.073	.316	3.393	.001	.617	1.622
Kepercayaan	.051	.100	.047	.510	.611	.639	1.565
Kemudahan	.494	.074	.513	6.710	.000	.911	1.098

a. Dependent Variable: Y.Total

Sumber: data primer diolah tahun 2023

- a. *E-Service Quality* (X_1) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)
Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel *e-service quality* (X_1) sebesar $0,001 < 0,05$ dan perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,393 > t_{tabel}$ 1,984, Sehingga H_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.
- b. Kepercayaan (X_2) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)
Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikan untuk variabel kepercayaan (X_2) sebesar $0,611 > 0,05$ dan perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $0,510 < t_{tabel}$ 1,984, Sehingga H_2

ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh.

- c. Kemudahan (X_3) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas menunjukkan bahwa probabilitas signifikan untuk variabel kemudahan (X_3) sebesar $0,000 < 0,05$ dan perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $6,710 > t_{tabel}$ 1,984, Sehingga H_3 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Uji Simultan (Uji f)

Tabel 17
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	113.837	3	37.946	30.491	.000 ^b
	Residual	119.473	96	1.245		
	Total	233.310	99			

a. Dependent Variable: Y.Total

b. Predictors: (Constant), X3. Total, X2. Total, X1. Total

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas uji F diperoleh F_{hitung} sebesar $30,491 > F_{tabel}$ sebesar 2,70 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *BRI mobile (BRImo)*.

Hasil Uji Determinasi

Tabel 18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.488	.472	1.116

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

b. Dependent Variable: Y.Total

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai angka *Adjusted R Square* sebesar 0,472. Hal ini berarti 0,472 atau 47,2% dari keputusan penggunaan bisa dijelaskan oleh variabel independen yaitu *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan, sedangkan sisanya ($100\% - 47,2\% = 52,8\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang berada diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *E-Service quality* Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sebesar ($3,393 > 1,984$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak. Dari pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H_1) yang mempresentasikan pengaruh *e-service quality* terhadap keputusan penggunaan terbukti.

Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI *mobile (BRImo)* merasa bahwa dimana kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah dapat terlaksana dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia Fajrin (2020) dengan hasil *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan suatu aplikasi keuangan berbasis teknologi akan meningkatkan keputusan penggunaan para konsumen atau nasabah.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t_{hitung} kurang dari t_{tabel} ($0,510 < 1,984$) atau signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,611 > 0,05$). Dari pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI *mobile (BRImo)* masih belum percaya dengan adanya keamanan yang diberikan BRI *mobile (BRImo)* dalam transaksi keuangan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Trecia Dayan (2020) dengan hasil kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini rasa percaya dan keamanan BRI *mobile (BRImo)* masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRI *mobile (BRImo)*.

3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat pada pengujian yang telah dibahas sebelumnya dan dibuktikan dengan output dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sebesar ($6,710 > 1,984$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak. Dari pengujian tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H_3) yang mempresentasikan pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan terbukti.

Dari hasil penelitian bahwa jawaban responden yang menggunakan BRI *mobile (BRImo)* merasa bahwa adanya teknologi yang kini semakin canggih, akan membuat para nasabah lebih paham akan kinerja suatu aplikasi. BRI *mobile (BRImo)* mudah dimengerti dengan adanya fitur-fitur transaksi yang jelas dapat digunakan sesuai kebutuhan, tentunya dengan fitur transaksi yang telah disediakan oleh bank BRI pada BRI *mobile (BRImo)*. Keterampilan para nasabah juga bertambah ketika menggunakan teknologi informasi dimana disini adalah penggunaan BRI *mobile (BRImo)*. Dengan menggunakan BRI *mobile (BRImo)* maka para pengguna mempelajari suatu layanan atau aplikasi dengan sendirinya, dan itu membuat keterampilan pengguna akan semakin bertambah karena mudah dioperasikan. BRI *mobile (BRImo)* tidak membuat sulit nasabah ketika menggunakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramayani, Early Kismawadi, Rifyal Dhrawy Chail (2020) dengan hasil kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.

4. Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan

Pengujian Hipotesis keempat dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. berdasarkan perhitungan uji F diperoleh hasil F_{hitung} adalah $30,491 > F_{tabel}$ sebesar 2,70 dan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.

PENUTUP

Simpulan

1. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan suatu aplikasi keuangan berbasis teknologi akan meningkatkan keputusan penggunaan para konsumen atau nasabah.
2. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dan keamanan BRI *mobile (BRImo)* masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan BRI *mobile (BRImo)*.

3. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.
4. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.

Keterbatasan

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen, penelitian ini hanya terbatas pada faktor *e-service quality*, kepercayaan dan kemudahan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain pada penelitian yang serupa seperti variabel manfaat dan keamanan agar dapat memperkaya kajian dalam penelitian serupa serta agar pembaca dapat mengetahui variabel lainnya yang dapat mempengaruhi terbentuknya keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen.
3. Penelitian ini dilakukan pada nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil yang diperoleh terbatas.
4. Kemampuan waktu sehingga dalam penelitian ini masih kurang maksimal.

Implikasi

Implikasi Praktis

1. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen. Peneliti mengharapkan agar pihak perusahaan mempertahankan *e-service quality* yang telah ada. Dengan adanya kualitas pelayanan elektronik yang sesuai dengan harapan nasabah, serta selalu melakukan peningkatan dengan menambahkan fitur-fitur yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan keputusan penggunaan BRI *Mobile (BRImo)*.
2. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut sebaiknya BRI diharapkan dapat lebih memastikan keamanan data nasabah agar para nasabah terus percaya menggunakan aplikasi BRI *mobile (BRImo)*.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *mobile (BRImo)* pada nasabah BRI di Kabupaten Kebumen. BRI diharapkan

dapat memberikan pemahaman dan edukasi lagi mengenai penggunaan BRI *mobile (BRImo)* kepada para nasabahnya agar para nasabah yang masih belum paham mengenai teknologi bisa dengan mudah menggunakan BRI *mobile (BRImo)*.

Implikasi Teoritis

1. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *Mobile (BRImo)* pada nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amalia Fajrin (2020) dengan hasil *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan suatu aplikasi keuangan berbasis teknologi akan meningkatkan keputusan penggunaan para konsumen atau nasabah.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *Mobile (BRImo)* pada nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen, sehingga Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Trecea Dayan (2020) dengan hasil kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini rasa percaya dan keamanan BRI *mobile (BRImo)* masih menjadi alasan bagi nasabah untuk memutuskan menggunakan *BRImo (BRImo)*.

3. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI *Mobile (BRImo)* pada nasabah bank BRI di Kabupaten Kebumen, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramayani, Early Kismawadi, Rifyal Dhlawy Chail (2020) dengan hasil kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa semakin besar tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah atau pengguna dalam menggunakan layanan jasa maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah atau pengguna untuk terus menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- 1, M. e. (2002). The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website. *Jurnal Sistem Strategi Informasi Vol. 11*.
- Amel, A. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi ovo. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia 11(2)*, 201-223.
- Aprilia, R. W. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten

Pengaruh *E-Service Quality*, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile (BRImo)
(Studi Pada Nasabah BRI di Kabupaten Kebumen)

- Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMBA)*, 4(3), 399-409.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, A. (Bandung). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. 2013: Alfabeta.
- Dayan, M. T. (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen, Gaya Hidup dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital. *Jurnal Transaksi*, 12 (1), 40-45.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- amid, A. &. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 93-108.
- Mandiri, A. &. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo). *ACCoUNT : Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perbankan*, 8(1).
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. P. (1999). *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Jakarta : Erlangga.
- Pratama, A. B. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 927-953.
- Rahmawati, Y. &. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet. *ECoNBANK: Journal of Economics and Banking*, 2 (2), 157-168.
- Setiawan. (2016). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial & Bisnis dengan SPSS*. Andi Publisher.
- namora. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: STIE YKPN, Yogyakarta.
- Styarini, F. &. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMBA)*, 2(4), 670-680.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- ugiyono. (2011:192). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wicaksono, M. T. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1091-1103.
- Yuniati, T. P. (2022). Pengaruh Persepsi Fraud dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking :(Nasabah Bank Umum Pengguna Layanan Mobile Banking). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 18(1), 28-35.