

Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Dalam Menggunakan M-Banking Brimo Di Kecamatan Kalianda

Nurmalia Revani¹, Umar Sanusi², Lukman NH³

Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalianda

Abstrak

Brimo merupakan salah satu dari banyaknya aplikasi *mobile banking* di Indonesia yang menawarkan berbagai jasa kepada konsumen dengan memperhatikan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, risiko yang mencakup tingkat keamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi, dan kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh faktor kemudahan, risiko, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan. Populasi dalam penelitian ini masyarakat kota kalianda yang menggunakan aplikasi *M-banking Brimo* yang jumlahnya tidak diketahui, dengan jumlah sampel 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan uji instrument, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI dalam menggunakan aplikasi Brimo dilihat dari hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3,338 > 1,661$ dan memiliki hasil signifikansi sebesar $0,001 < 0,005$. Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BRI dalam pemanfaatan aplikasi Brimo dilihat dari hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $3,745 > 1,661$ dan memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000$ dimana lebih kecil dari $0,05$. Risiko memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI dalam penggunaan aplikasi Brimo dilihat dari hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2,143 > 1,661$ dan signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Kepercayaan, kemudahan, dan risiko secara bersamaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI dalam penggunaan aplikasi Brimo dilihat dari hasil nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai $34,359 > 2,70$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Risiko, Kepuasan Nasabah

Abstract

Brimo is one of the many mobile banking applications in Indonesia that offers various services to consumers, focusing on ease of use, security and efficiency (risk), and customer trust in the security and reliability of the service. This research aims to explore the influence of ease of use, risk, and trust factors on customer satisfaction in using the Brimo application. The population in this study consists of residents of Kalianda City who use the Brimo M-banking application, with an unknown total number. The sample size was 98 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling. The data analysis methods used included instrument testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis.

The results of the study indicate that trust has a positive and significant influence on BRI customer satisfaction in using the Brimo application, as seen from the t-statistic value $>$ t-table value with a value of $3.338 > 1.661$ and a significance result of $0.001 < 0.005$. Ease of use has a positive and significant

influence on the level of BRI customer satisfaction in utilizing the Brimo application, as seen from the t-statistic value > t-table value with a value of 3.745 > 1.661 and obtaining a significance value of 0.000, which is less than 0.05. Risk has a positive and significant impact on BRI customer satisfaction in using the Brimo application, as seen from the t-statistic value > t-table value with a value of 2.143 > 1.661 and a significance of 0.035 < 0.05. Trust, ease of use, and risk simultaneously have a positive and significant influence on BRI customer satisfaction in using the Brimo application, as seen from the F-statistic value > F-table value with a value of 34.359 > 2.70 and a significance of 0.000 < 0.05.

Keywords: Trust, Ease of Use, Risk, Customer Satisfaction

Copyright (c) 2025 Nurmalia Revani

✉Corresponding author : Nurmalia Revani
Email Address : nurmaliarevani7@gmail.com

PENDAHULUAN

Diera globalisasi masa kini, Indonesia sudah menghadapi perkembangan baik di bidang ekonomi maupun teknologi. Hal ini terlihat dari catatan yang dikelola Kementerian Komunikasi dan Informatika, Pada tahun 2022-2023, jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan sebesar 215,63 juta jiwa. Angka ini bertambah 2,67 persen berbeda dari periode sebelumnya memiliki 210,03 juta pengguna. Menurut Nasir dan Yuslinaini (2017), Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghilangkan batasan wilayah, memungkinkan Suatu wilayah dapat terhubung dengan wilayah lain secara bersamaan. Ekonomi informasi, yaitu kegiatan ekonomi yang bergantung pada penyediaan informasi, muncul sebagai akibat dari pentingnya informasi pada saat itu.

Al-Dalaien & Dalayeen (2018) Definisi Sistem informasi yaitu jenis sistem yang menyediakan informasi penting untuk merencanakan, mengorganisasi, memfokuskan, memimpin dan mengatur kegiatan-kegiatan suatu badan atau untuk membantu pelaksanaannya keputusan kepada administrator organisasi.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1988, bank merupakan organisasi dimana mengumpulkan uang dari orang-orang dalam bentuk simpanan serta memberikan uang tersebut terhadap orang lain dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya untuk membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yang memainkan peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara adalah bank, dan pertumbuhan bank merupakan ukuran pertumbuhan ekonomi negara (wardhani 2021).

Tujuan dari studi ini merupakan agar dapat menemukan bukti empiris tentang reaksi konsumen terhadap perbankan seluler, khususnya dengan BRI *Mobile* di Kota Kalianda. Dari hal diatas peneliti tertarik mengangkat judul "Pengaruh kepercayaan, kemudahan, risiko terhadap kepuasan nasabah BRI dalam Menggunakan *M-Banking* Brimo di Kecamatan Kalianda". Kepercayaan mencakup keyakinan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan tersebut. Kemudahan mencakup sejauh mana nasabah merasa bahwa platform ini mudah diakses dan digunakan, sementara risiko mencakup tingkat keamanan dan efisiensi penggunaan *M-Banking* Brimo agar terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan penerimaan teknologi seluler BRI di wilayah tersebut dan memungkinkan perusahaan untuk mempertimbangkannya ketika mengembangkan layanan kenyamanan pelanggan di masa depan.

Kepercayaan

Menurut Jogiyanto dalam (Pratama & Saputra, 2019) Kepercayaan adalah persepsi seseorang setelah memperoleh, memproses, dan mensintesis data dan menghasilkan berbagai persepsi. Dalam hal ini, konsep tingkat kepercayaan mengacu pada kemampuan produsen atau penyedia layanan uang elektronik untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan alat yang digunakan pelanggan untuk membuat mereka percaya.

menurut Ba dan Pavlou dalam (Pratama & Saputra, 2019), Kepercayaan didefinisikan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang berharap dapat melakukan transaksi tertentu dalam situasi yang tidak pasti.

(Wong, D, 2017) "*Trust* adalah kepercayaan seseorang terhadap orang lain dalam transaksi yang didasarkan pada keyakinan bahwa orang yang dipercayai tersebut akan memenuhi segala kewajibannya dengan cara yang diharapkan".

Kemudahan

Davis dalam (Effendy et al. 2021) mengatakan Kemudahan ialah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan terbebas dari usaha. Kemudahan menjelaskan bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang Dimana jika dia menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha.

Menurut Ledesman dalam (Kamarudin et al. 2022) Kemudahan diukur oleh pengguna mobile banking apakah mudah digunakan dapat menghemat waktu dan tenaga untuk menggunakan sistem tertentu.

Risiko

Risiko merujuk pada situasi ketidakpastian mengenai apa yang akan terjadi di masa depan, di mana keputusan diambil berdasarkan berbagai pertimbangan (Irhah Fahmi, 2011).

Yudha dalam (Fadhil & Fachruddin, R, 2016) mengatakan, Risiko adalah dimana orang mempertimbangkan risiko sebagai keadaan tidak pasti yang membuat mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak transaksi secara online. Pertimbangan ini termasuk jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online serta infrastruktur global yang banyak mengandung risiko.

Menurut Hendri J (2020) dalam (Kamrudin et al. 2022), risiko adalah ketidakpastian yang memengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan transaksi. Karena tidak ada pertemuan secara langsung, pelanggan tidak dapat memastikan apakah transaksi mereka telah melewati tahapan yang tepat.

Kepuasan Nasabah

Menurut Engel, Roger, dan Miniard (1994), dalam Indrasari (2019), "kepuasan adalah perasaan setelah mengkonsumsi sesuatu dan memilih beberapa pilihan untuk memenuhi harapan".

"Nasabah", menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah orang yang sering berurusan dengan bank dalam hal keuangan.

Menurut Oliver dalam Indrasari (2019), "kepuasan nasabah terbentuk ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak sesuai dan diperkuat oleh perasaan yang timbul dari pengalaman konsumsi".

Kepuasan nasabah, Philip Kotler & Kevin Lane Keller dalam Hakim, A. M. (2022) mengatakan "Merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan".

METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif. “Penelitian kuantitatif merupakan penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada positivisme dan digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu” (Sugiyono, 2018), Untuk mengumpulkan data, biasanya digunakan alat penelitian seperti kuesioner, angket, wawancara, dan sebagainya. Selanjutnya, statistik digunakan untuk menguji hipotesis awal yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Data dikumpulkan melalui alat penelitian yang relevan dan pengolahan data dilakukan secara kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari analisis adalah untuk menguji hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yang memanfaatkan statistik untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sebagaimana adanya, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X1), dan Kemudahan (X2). Risiko (X3). yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Populasi yang digunakan ialah para nasabah BRI di kecamatan Kalianda yang menggunakan Brimo. Hair et al merupakan rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel yang tidak diketahui secara pasti. Sampel akan sangat berpengaruh pada representasi populasi dalam sebuah proses penelitian. Pada penelitian ini membutuhkan setidaknya 98 pengguna Brimo sebagai sampel dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali:2012).

Tabel 1: Hasil Uji Validitas

NO	Variabel Dan Indikator nya	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	Kepercayaan (X1)			
	X3.1	0,639	0,1986	Valid
	X3.2	0,684	0,1986	Valid
	X3.3	0,704	0,1986	Valid
	X3.4	0,705	0,1986	Valid
2	Kemudahan (X2)			
	X1.1	0,691	0,1986	Valid
	X1.2	0,655	0,1986	Valid
	X1.3	0,717	0,1986	Valid
	X1.4	0,719	0,1986	Valid
3	Risiko (X3)			
	X2.1	0,754	0,1986	Valid
	X2.2	0,804	0,1986	Valid
	X2.3	0,694	0,1986	Valid
4	Kepuasan Nasabah (Y)			
	Y1.1	0,712	0,1986	Valid
	Y1.2	0,732	0,1986	Valid
	Y1.3	0,810	0,1986	Valid

Sumber data : Output SPSS25

Dari tiga variabel dan indikator pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} untuk sampel 98 orang yaitu memiliki nilai korelasi yaitu 0,1986 nilai r_{hitung} . Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas, yang menggunakan Cronbach alpha, adalah untuk menunjukkan seberapa konsisten alat ukur mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Dalam uji reliabilitas, hipotesis yang diuji dianggap reliabel jika nilai reliabilitas $> 0,60$ Nugraha, B. (2022).

Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Kriteria Cronbach Alpha	Keterangan
Kepercayaan	0,618	0,600	Reliabel
Kemudahan	0,618	0,600	Reliabel
Risiko	0,605	0,600	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,615	0,600	Reliabel

Sumber data : Output SPSS25

Uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,600 sehingga dapat di katakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari koesioner adalah reliabel berarti kuesioner yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan pertanyaan di setiap kuesioner dapat di katakana handal.

Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian data sampel dalam penelitian ini menggunakan *One Sample kolmogrov - Smirnov* Test dengan bantuan SPSS 25 dan hasil yang di peroleh sebagai berikut.

H_0 = Data berasal dari populasi berdistribusian normal

H_a = Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusian

Kriteria pengujian =

- Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ maka H_0 di tolak
- Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$ maka H_0 di terima

Tabel 3: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,50996167

Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,046
	Negative	-,050
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber data : Output SPSS25

Berdasarkan Tabel di atas di ketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga dapat di simpulkan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas di tujukan untuk melihat hubungan atau korelasi antara masing masing variabel. Untuk melihat hubungan antar variabel tersebut dapat di lihat pada Tabel berikut:

Tabel 4: Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	x1.total	,590	1,696
	x2.total	,592	1,689
	x3.total	,597	1,674
a. Dependent Variable: y.total			

Sumber data : Output SPSS25

Bersumber pada bagan coefficients di atas bahwa nilai variance inflation factor (VIF) yaitu Kepercayaan sebesar (X1) 1.696, Kemudahan (X2) 1.689 dan Risiko (X3) sebesar 1.674. dalam hal ini memperlihatkan dugaan/ asumsi tidak terdapat permasalahan multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat ketidaksamaan dalam variasi residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi.

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,229	,658		4,906	,000
	Kepercayaan	-,082	,050	-,209	-1,632	,106
	Kemudahan	-,035	,042	-,108	-,850	,398
	Risiko	-,013	,053	-,031	-,247	,805

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber data : Output SPSS25

Berdasarkan data di atas, nilai signifikansi untuk variabel kepercayaan adalah 0,106 lebih besar dari 0,05. Untuk variabel kemudahan adalah 0,398 lebih besar dari 0,05. Dan untuk variabel risiko 0,805 juga lebih besar dari 0,05. Menurut uji heteroskedastisitas Glesjer, jika setiap variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Analisis kuantitatif

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda di gunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu: Kepercayaan (X1), Kemudahan(X2) dan Risiko (X3) secara parsial Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda selengkapnya di jelaskan dalam bentuk tabel 5 berikut ini:

Tabel 5: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,016	1,164		-,014	,989
	Kepercayaan	,296	,089	,310	3,338	,001
	Kemudahan	,277	,074	,347	3,745	,000
	Risiko	,203	,095	,198	2,143	,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data : Output SPSS25

$$Y = -0,016 + 0,296X1 + 0,277X2 + 0,203X3$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Jika variabel kepercayaan (X1) dinaikan 1 point maka kepuasan nasabah bertambah **0,296**.
- Jika variabel kemudahan (X2) dinaikan 1 point maka kepuasan nasabah bertambah **0,277**.
- Jika variabel risiko (X3) dinaikan 1 point maka kepuasan nasabah bertambah **0,203**.

Uji Kofesien Korelasi Berganda

Tabel 6: Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,508	1,534

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Kepercayaan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data : Output SPSS25

hasil interpretasi pada tabel 6 analisis korelasi berganda menggunakan hasil output SPSS 25 (model summary), Koefisien Korelasi (R) pada variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), risiko (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai sebesar **0,723** jika dikonsultasikan dengan kriteria korelasi berada pada interval antara **0,5-0,75** kategori tingkat hubungan “kuat”.

Secara parsial dapat diketahui arah dan tingkat keeratan pengaruh serta signifikan korelasi masing masing variabel dan dapat di ketahui yang telah diteliti sebagaimana tabel perhitungan dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7: Hasil Uji Kofesien Korelasi Berganda

Correlations					
		Kepercayaan	Kemudahan	Risiko	Kepuasan Nasabah
Kepercayaan	Pearson Correlation	1	,569**	,563**	,618**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98
Kemudahan	Pearson Correlation	,569**	1	,561**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98
Risiko	Pearson Correlation	,563**	,561**	1	,566**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,618**	,634**	,566**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data : Output SPSS25

Berdasarkan tabel 7 Uji Kofesien Korelasi Berganda berdasarkan output SPSS 25 di interpretasikan sebagai berikut:

- Korelasi antara variabel kepercayaan (X1) terhada kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai sebesar **0,618** jika dikonsultasikan dengan kriteria korelasi berada pada interval antara **0,5-0,75** ketegori tingkat hubungan “kuat”.
- Korelasi antara variabel kemudahan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai sebesar **0.634** jika dikonsultasikan dengan kriteria korelasi berada pada interval antara **0,5-0,75** kategori tingkat hubungan “kuat”.
- Korelasi antara variabel risiko (X3) terhada kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai sebesar **0,566** jika dikonsultasikan dengan kriteria korelasi berada pada interval antara **0,5-0,75** ketegori tingkat hubungan “kuat”.

Uji Koefisien Determinasi (KD)

Koefisien determinasi (R^2)digunakan untuk menilai sejauh mana model mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai (R^2)berkisar antara nol hingga satu. Jika nilai (R^2) rendah, maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 8: Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,508	1,534
a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Kepercayaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber data : Output SPSS25

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program spss versi 25 yang dapat dilihat pada tabel 4.15, diketahui bahwa R dari hasil pengolahan spss 25 sebesar 0,508 yang interval 0,5-0,75 menunjukkan tingkat hubungan kuat. Selanjutnya dilihat dari (R^2) yang diperoleh sebesar $0,508 \times 100\% = 50,8\%$ hal ini menunjukkan kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh variabel kepercayaan, kemudahan, risiko. Sedangkan sisanya 49,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Parsial (t test)

Uji t atau parsial adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Berikut hasil uji t (parsial) dihitung dengan menggunakan bantuan *Software SPSS* Versi 25 disajikan dalam bentuk tabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9: Hasil Uji Parsial (t test)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,016	1,164		-,014	,989
	Kepercayaan	,296	,089	,310	3,338	,001
	Kemudahan	,277	,074	,347	3,745	,000
	Risiko	,203	,095	,198	2,143	,035

Sumber data : Output SPSS25

Melalui uji ini, kita dapat mengevaluasi kontribusi setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$ ($dk : 98 - 2 = 96$) dan nilai t_{tabel} yang diperoleh = 1,661

a. Uji hipotesis 1 (H1)

Hasil dari uji t variabel kepercayaan diperoleh t hitung sebesar $3,338 > t_{tabel}$ 1,661, dengan sig sebesar 0,001. Dimana hasil sig $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang mana artinya variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo.

b. Uji hipotesis ke-2 (H₂)

Hasil uji t dari variabel kemudahan diperoleh t hitung sebesar 3,745 > t tabel 1,661, dengan nilai sig sebesar 0,000. Dimana hasil analisis dengan sig sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan H2 diterima. Yang artinya variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BRImo.

c. Uji hipotesis ke-3 (H3)

Hasil dari uji t variabel risiko diperoleh t hitung sebesar 2,143 > t tabel 1,661, dengan nilai sig sebesar 0,006. Dimana hasil analisis dengan sig sebesar 0,035 < 0,05, maka H0 ditolak dan H3 diterima. Yang artinya variabel risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BRImo.

Uji F Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh Variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel yang terikatnya (Y). Hasil yang telah di uji hipotesisnya dalam pengujian secara simultan adalah sebagai berikut :

Kriteria pengujian uji f (Simultan) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka hipoesis diterima artinya variabel independen secara bersama-sama tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika nilai $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka hipotesis ditolak artinya secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 10: Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	242,515	3	80,838	34,359	,000 ^b
	Residual	221,158	94	2,353		
	Total	463,673	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Kepercayaan						

Sumber data : Output SPSS25

Berdasarkan tabel diatas analisis varian (Anova) uji f_{hitung} yang dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi aspek dari Variabel Kepercayaan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah.

d. Uji hipotesis ke-4 (H4)

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat hasil pengujian hipotesis kemudahan, risiko, kepercayaan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 34,359. Berdasarkan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($f_{hitung} = 34,359 > 2,70$) dengan nilai sig sebesar 0,000. Dimana hasil sig 0,000 < 0,05, artinya (H_0) ditolak dan (H_a) diterima sehingga (H_4) "kemudahan, risiko, kepercayaan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BRI dalam menggunakan m-banking brimo di kecamatan Kalianda" dan terbukti kebenarannya.

Pembahasan

Penjelasan dari masing-masing variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Nilai variabel kepercayaan (X1) diperoleh dari t hitung sebesar 3,338, yang jelas lebih besar dari t tabel, yaitu 1,661, dengan nilai signifikansi 0,001. Kesimpulannya adalah bahwa H0

ditolak dan H1 diterima, karena nilai signifikansi 0,001 jelas menunjukkan bahwa kurang dari 0,05. Kepercayaan ini berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan brimo.

Hasil uji t peneliti selaras dengan penelitian Shafira, A. S., et al (2023) yang mengatakan bahwa Variabel kepercayaan dalam penggunaan mobile banking secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Semarang. Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor kepercayaan memengaruhi kepuasan nasabah. Semakin kuat bank menjaga kepercayaan nasabah dan semakin besar rasa percaya nasabah kepada bank dalam bertransaksi, semakin puas nasabah dengan penggunaan mobile banking.

b. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X2) mendapatkan nilai dari t hitung sebesar 3,745 > t tabel, yaitu 1,661, dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi 0,000 jelas di bawah 0,05 H0 ditolak dan H2 diterima. Oleh karena itu, faktor kemudahan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah dengan brimo.

Hasil uji t yang dihasilkan oleh peneliti selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kamarudin et al. pada tahun 2022, yang menemukan bahwa faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di kabupaten Mamuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y): semakin mudah aplikasi Brimo digunakan, semakin puas pengguna dengannya.

c. Pengaruh risiko terhadap kepuasan nasabah

Variabel risiko (X3) mendapatkan nilai dari t hitung sebesar 2,143 > 1,661, dan mendapatkan nilai signifikansi 0,035. Hasil signifikansi 0,035 jelas menunjukkan bahwa kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor risiko sangat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah saat menggunakan brimo.

Dilihat dari hasil uji t peneliti, hasilnya selaras dengan penelitian Sari, d. P. pada tahun 2021, yang menemukan bahwa ada penurunan risiko yang signifikan dalam pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan e-money di PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel risiko (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen; tingkat risiko yang besar atau kecil mempengaruhi kepuasan konsumen untuk terus menggunakan layanan perbankan mobile. Dengan mengetahui risiko, pelanggan akan tetap menggunakan brimo.

d. Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap kepuasan nasabah

Nilai variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), dan risiko (X3) diperoleh dari f hitung sebesar 34,359 yang jelas lebih besar dari f tabel yaitu 2,699 dengan nilai signifikansi 0,000. Kesimpulannya adalah bahwa H0 ditolak dan H4 diterima, karena nilai signifikansi 0,000 jelas menunjukkan bahwa kurang dari 0,05. variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), dan risiko (X3), secara bersama-sama berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan brimo.

Hasil uji f peneliti sejalan dengan hasil penelitian sari, d. (2021), yang menemukan bahwa Persepsi mengenai kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan e-money di PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, selaras pula dengan penelitian Suryanti, A. G. W. (2022) bahwa Secara bersamaan, kemudahan (X1), kepercayaan (X2), dan risiko (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (Y).

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kemudahan, risiko, kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI dengan aplikasi Brimo. Berdasarkan temuan penelitian tersebut, dinyatakan:

- a. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI. Hal tersebut dapat diperhatikan dari hasil pengujian variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji parsial (uji t) memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai $3,338 > 1,661$ dan memiliki hasil signifikansi sebesar $0,001 < 0,005$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI.
- b. Variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* hal tersebut dapat diperhatikan dari hasil pengujian kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI. Hasil dari uji parsial (uji t) memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai $3,745 > 1,661$ dan memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000$ dimana lebih kecil dari $0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Yang artinya variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI.
- c. Variabel risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI. Hal tersebut dapat diperhatikan dari uji hasil variabel risiko terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji parsial (uji t) memperoleh hasil nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai $2,143 > 1,661$ dan signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Yang artinya bahwa variabel risiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI.
- d. Variabel kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI. Hal tersebut dapat dilihat dari uji hasil variabel kepercayaan, kemudahan, risiko terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji simultan (uji f) memperoleh hasil nilai f hitung $>$ f tabel dengan nilai $34,359 > 2,70$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Yang artinya bahwa variabel risiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BRI.

Referensi :

- Afifah, S. M. N., & Piliyanti, I. (2022). *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dalam Penggunaan Linkaja Syariah Masyarakat Kota Surakarta* (Doctoral Dissertation, UIN Raden Mas Said Surakarta).
- Al-Dalaien, B. O. A., & Dalayeen, B. O. A. (2018). *Investigating The Impact Of Accounting Information System On The Profitability Of Jordanian Banks*. *Research Journal Of Finance And Accounting*, 9(18), 110-118.
- Anang, M. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Sleman: Deepublish Publisher
- Andini, D., & Utamajaya, J. N. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality Dengan Metode CSI*. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(4), 330-337.
- Anggara, G. (2018). *Membangun Kepercayaan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Jasa PT. GO-JEK Indonesia Cabang Tasikmalaya (Survei Pada Konsumen Pengguna Jasa Go-Jek Di Kota Tasikmalaya)* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Davis, F. D. (1989). *Technology Acceptance Model: TAM*. Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: *Information Seeking Behavior And Technology Adoption*, 205, 219.
- Effendy, F., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2021, September). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Social Influence: Intention To Use E-Wallet*. In 5th Global Conference On Business, Management And Entrepreneurship (GCBME 2020) (Pp. 311-315). Atlantis Press.

- Fadhil, M., & Fachruddin, R. (2016). *Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 1(2), 264-276.
- Fajri, D., & Arifin, Z. (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Skeputusan Menabung*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Hair J.F., et al. 2010. *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hakim, A. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pembelian Minuman Kopi Susu Kekinian Di Xans Coffee (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia)*
<https://www.kominfo.go.id/>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press
- Irhan Fahmi, S.E.,M.Si. (2011). *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*. Penerbit: ALFABETA,CV
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)*. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11-18.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Edisi ke 15. Penerbit: Pearson.
- Ma'Ruf, S. (2018). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Persepsi Risiko, Dan Kenyamanan Terhadap Sikap Konsumen Dalam Belanja Online (Studi Pada Toko Online Lazada.com)*. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 7(5), 535-549.
- Nasir, N., & Yuslinaini, Y. (2017). *Analisis Pemetaan Industri Kreatif Subsektor Kerajinan Serta Dampak Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Aceh Besar*. *Jurnal EMT KITA*, 1(1), 12-17.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan pada minat menggunakan uang elektronik*. *E-jurnal Akuntansi*, 27(2), 927-953.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit: ALFABETA,CV
- Pujianto, S. (2018). *Pengaruh Responsiveness, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, Dan Security and Privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile*. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 20(2), 149-154.
- Purnomo, D. (2017). *Model prototyping pada pengembangan sistem informasi*. *JIMP-Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 2(2).
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi: Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 1-22.
- Sari, D. P. (2021). *Analisis Pengaruh Tanggapan Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan E-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan*.
- Saripudin, S., & Faihaputri, N. (2021). *Pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap minat beli ulang (studi kasus di e-commerce jd. id)*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(02), 458765.
- Sarwono, J. (2017). *Mengenal Prosedur-Prosedur Populer dalam SPSS 23*. Elex Media Komputindo.
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang*. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62-74.

- Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. (2010). *Analisis data untuk riset manajemen dan bisnis*. USUpres.
- Sulistiyarini, S. (2012). *Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking: model kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2), 1689-1699.
- Suryanti, A. G. W. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Penggunaan Mobile*.
- Wardani, A. W. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Terhadap* (Doctoral dissertation, bulk takedown 2021).
- Wong, D. (2017). *Pengaruh ability, benevolence dan integrity terhadap trust, serta implikasinya terhadap partisipasi pelanggan e-commerce: studi kasus pada pelanggan e-commerce di UBM*. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155-168.
- Yoni, N. P. (2020) *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kota Madiun* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)