

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Dalam Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna BRImo KCP Cibubur

Mitana Nur Pitriani^[1], Kartika Yuliantari^[2]

Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika^{[1],[2]}.

Jl. Raya Jatiwaringin, Jaticempaka, Kota Bekasi, Jawa Barat

Email : 64200460@bsi.ac.id^[1], kartika.wicaksono137@gmail.com^[2]

ABSTRAKSI

BRImo merupakan aplikasi *mobile banking* hasil inovasi dari perkembangan teknologi dengan tujuan memberikan kepuasan untuk para pengguna atau nasabah. Fasilitas layanan yang diberikan yaitu dapat melakukan transaksi online, cek saldo dan mutase rekening, melakukan pembayaran online dan lainnya. Dengan kemudahan pengguna atau nasabah dapat melakukan transaksi kapan dan dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor atau ATM BRI. Namun pada kenyataannya berdasarkan rating ulasan dan hasil observasi menyatakan bahwa masih banyak pro kontra mengenai kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BRImo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna BRImo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif statistika dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Berdasarkan analisis data melalui SPSS 26 melalui uji t (parsial) dimana nilai t hitung > t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dan variabel kemudahan penggunaan (X2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi BRImo. Berdasarkan hasil uji f (simultan) kedua variabel yaitu kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) secara simultan mempengaruhi kepuasan aplikasi BRImo.

Keyword: Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

BRImo is a mobile banking application that is the result of innovations from technological developments with the aim of providing satisfaction for users or customers. The services facilities provided are being able to make online transactions, check balances and account mutations, make online payment and others. With convenience, users or customers can make transactions anytime and anywhere without the need to visit BRI officer or ATMs. This study aims to determine the influence of service quality and ease of use on BRImo user satisfaction. The method used in this research is quantitative statistics with data collection through the distribution of questionnaires to 100 respondents. Based on the analysis of data through SPSS 26 through the t (parsial) test where the t value is calculated > t table, this indicates that the service quality variable (X1) does not have a significant influence on user satisfaction (Y) and the ease of use variable (X2) does not have a significant influence on user satisfaction (Y) of the BRImo application. Based on the results of the f test (simultaneous), the two variables, namely service quality (X1) and ease of use (X2), simultaneously affect the satisfaction of BRImo application users.

Keyword: Service Quality, Ease of Use, and User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terus mengalami kemajuan hingga hampir semua kegiatan dan kebutuhan masyarakat bergantung pada teknologi. Mulai dari bidang ekonomi dan bisnis, bidang kesehatan, bidang pemerintahan, bidang sosial dan budaya terdampak oleh perkembangan teknologi. Salah satu perkembangan teknologi dibidang ekonomi yaitu jasa keuangan perbankan yang umum di masyarakat yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah aplikasi layanan perbankan yang menyediakan fasilitas pelayanan transaksi secara online menggunakan smartphone dan data seluler sebagai jaringan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (BI) transaksi yang dilakukan melalui *mobile banking* setiap tahunnya terus meningkat.

Persaingan bisnis yang semakin ketat dengan diciptakannya layanan jasa perbankan secara online yang terus meningkat, Bank Rakyat Indonesia (BRI) turut serta

dalam menciptakan aplikasi *mobile banking* yang dinamakan BRImo. Tujuannya yaitu memberikan kepuasan terhadap nasabah BRI dengan memberikan fasilitas pelayanan secara online. Adapun fasilitas yang terdapat pada aplikasi BRImo yaitu informasi mengenai jumlah saldo dan mutasi rekening, layanan transaksi online, fasilitas pinjaman, investasi online, layanan pembayaran BPJS, listrik, air, dan sebagainya.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui *website* resmi bri.co.id BRImo telah melayani 31.6 juta *users*, dengan 3,1 miliar transaksi yang bernilai Rp. 4.159 triliun, yang menghasilkan Rp. 2.4 triliun *feebased income*. Dilihat dari peringkat ulasan di *play store* BRImo bintang atau peringkat yang diperoleh BRImo sebagai aplikasi *mobile banking* yaitu 4,7 dari 5 bintang. Banyak pengguna yang merasa puas dengan fitur layanan dan kemudahan yang diberikan oleh BRImo, namun tidak sedikit juga yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan BRImo seperti kesulitan pada saat mendaftar, pengguna

mengalami kegagalan masuk, pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan layanan aplikasi setelah melakukan pembaharuan, aplikasi lebih sulit pada saat melakukan transaksi, dan kurangnya privasi informasi, serta pengguna mengalami terblokir.

Diketahui bahwa masih banyak terjadi pro dan kontra mengenai penggunaan aplikasi BRImo. Ada pengguna yang sudah merasa puas dengan fitur yang diberikan BRImo, namun adapula pengguna yang masih mengalami kesulitan baik dalam *login*, melakukan transaksi dan lainnya. Kepuasan konsumen merupakan sebuah konsep utama dalam bisnis baik secara teori maupun praktiknya. (Parerung, 2021) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat dimana perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya terhadap produk yang digunakan.

Tjiptono mengartikan kualitas pelayanan adalah usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Herlambang & Komara, 2022). Selain kualitas layanan, faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan dalam penggunaan dan pelayanan produk dan jasa. Menurut Davis kemudahan yaitu tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha atau pengorbanan yang harus dilakukan saat menggunakan suatu sistem. (Herawati et al., 2022)

Pada observasi dan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan bersama bapak Ade selaku pengguna BRImo di wilayah Cibubur, menurut keterangan bapak Ade ia sering kali mengalami kesulitan dalam memahami fitur pada BRImo apabila terjadi pembaharuan atau update pada aplikasi BRImo. Meskipun sering kali mengalami kesulitan, bapak Ade masih menjadi pengguna BRImo aktif hingga saat ini. Sedangkan berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan peneliti bersama ibu Sri, ia menuturkan bahwa sering kali merasa kesulitan dalam melakukan transaksi di beberapa tempat karena tidak adanya koneksi jaringan yang terhubung.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan penelitian dengan artikel lainnya. (Rahmah, 2020) & (Sulma & Zacky W, 2023) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan menurut (Rafla & Yunanto, 2024) & (Muhyiddin & Prasetyo, 2024) mengemukakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, terdapat penelitian (Meyrilliana & Samsir, 2020) yang mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan menurut penelitian (Muwa et al., 2024) mendapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Terdapat inkonsistensi pada ulasan aplikasi dan hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Serta permasalahan atau fenomena gap yang terjadi di

wilayah KCP Cibubur yaitu kesulitan dalam memahami fitur saat pembaharuan aplikasi dan kesulitan melakukan transaksi di beberapa tempat. Hal tersebut menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif statistik. Sugiyono mengartikan metode kuantitatif adalah metode yang digunakan guna menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik (Sugiyono, 2020). Penelitian ini menggambarkan hubungan antara kedua variabel independen dan variabel dependen. Kualitas layanan dan kemudahan adalah variabel independen, dan kepuasan pengguna adalah variabel dependen.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna BRImo di daerah Cibubur yang tidak diketahui jumlahnya. Sehingga rumus sampel yang digunakan yaitu rumus Lemeshow (Setiawan et al., 2022) dengan responden sebanyak 100 orang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode regresi berganda dengan alat analisis berupa SPSS 26.0 *for windows*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria pengguna atau orang yang pernah menggunakan BRImo di wilayah Cibubur. Pada penelitian ini responden dapat dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki – laki	27	27%
Perempuan	73	73%
Usia:		
17 – 20 Tahun	6	6%
21 – 25 Tahun	62	62%
>25 Tahun	32	32%
Pekerjaan:		
Pelajar	11	11%
Bekerja	82	82%
Tidak Bekerja	7	7%

Sumber: Data diolah (2024)

3.2 Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memeriksa dan menilai kebenaran tiap pernyataan dalam kuesioner riset (Nafiudin et al., 2021). Sebuah pernyataan dalam kuesioner dianggap sah apabila jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Variabel	Pernyataan	r_{hit}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.717	0.196	VALID
	X1.2	0.786	0.196	VALID
	X1.3	0.765	0.196	VALID
	X1.4	0.771	0.196	VALID
	X1.5	0.807	0.196	VALID
	X1.6	0.815	0.196	VALID
	X1.7	0.780	0.196	VALID
	X1.8	0.806	0.196	VALID
	X1.9	0.662	0.196	VALID
	X1.10	0.797	0.196	VALID

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi kritis (r_{tabel}) lebih besar dari semua nilai koefisien korelasi yang dihitung (r_{hitung}). Mengacu pada tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dapat membuat hasil penelitian lebih andal. Pada penelitian ini mendapatkan nilai signifikansi 0,196 dengan menggunakan rumus nilai korelasi kritis dengan derajat kebebasan $df = (n-2)$, dimana $df = (100-2) = 98$, dan $\alpha = 5\%$ tingkat signifikansi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan tentang variabel kualitas layanan dapat dianggap sah.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0.689	0.196	VALID
	X2.2	0.703	0.196	VALID
	X2.3	0.783	0.196	VALID
	X2.4	0.741	0.196	VALID
	X2.5	0.799	0.196	VALID
	X2.6	0.815	0.196	VALID
	X2.7	0.825	0.196	VALID
	X2.8	0.784	0.196	VALID
	X2.9	0.801	0.196	VALID
	X2.10	0.733	0.196	VALID

Sumber: Data diolah (2024)

Hanya ada kemungkinan sebesar 5% bahwa kedua kelompok data tersebut sama, menurut data dalam Tabel 3, dengan tingkat kepercayaan 0,05. Dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, hasil penelitian akan menjadi lebih signifikan. Menggunakan formula $r_{tabel} df = (n - 2)$, dimana df adalah derajat kebebasan yang diperoleh dari $100 - 2 = 98$, dan α adalah 5%, analisis menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} melebihi r_{tabel} . Nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih dari 0,05, yaitu 0,196. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang terkait dengan variabel kemudahan penggunaan dianggap valid.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pengguna (X3)	Y.1	0.873	0.196	VALID
	Y.2	0.822	0.196	VALID
	Y.3	0.873	0.196	VALID
	Y.4	0.898	0.196	VALID
	Y.5	0.843	0.196	VALID

	Y.6	0.877	0.196	VALID
	Y.7	0.704	0.196	VALID
	Y.8	0.870	0.196	VALID
	Y.9	0.869	0.196	VALID
	Y.10	0.851	0.196	VALID

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan informasi yang tercantum pada Tabel 4, kesimpulan dapat diambil bahwa seluruh nilai r_{hitung} melebihi nilai r_{tabel} . Dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05, hanya ada 5% kemungkinan bahwa data dari kedua kelompok tersebut identik. Dengan mengadopsi tingkat kepercayaan yang lebih besar, hasil penelitian ini menjadi lebih kuat. Adapun formula $r_{tabel} df = (n - 2)$, dimana df adalah derajat kebebasan yang diperoleh dari $100 - 2 = 98$, dan α adalah 5%, analisis menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} melebihi r_{tabel} . Nilai signifikansi yang diperoleh adalah lebih dari 0,05, yaitu 0,196. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang dibuat mengenai variabel kepuasan pengguna memiliki kebenarannya.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna dalam menilai konsistensi atau kestabilan suatu variabel (Nafiudin et al., 2021). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Berdasarkan data pada Tabel 5, terlihat bahwa koefisien *Cronbach's alpha* untuk kualitas layanan (X1) mencapai 0,923, kemudahan penggunaan (X2) sebesar 0,922, dan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,954.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,923	0,60	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,922	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,954	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah (2024)

Nilai alfa Cronbach untuk setiap variabel melebihi ambang 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki keandalan yang cukup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen dinyatakan reliabel.

3.3 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

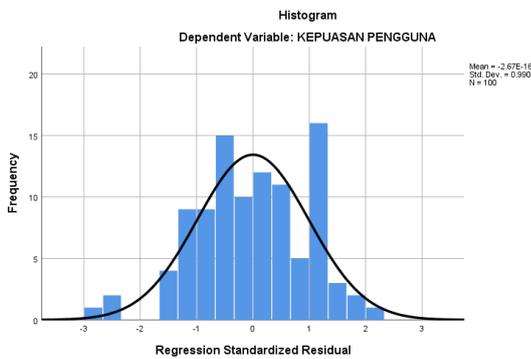
Uji normalitas adalah uji untuk menentukan data yang telah terkumpul berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Nugraha, 2022)

Tabel 6.
Hasil Uji Normalitas

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.76420565
	Most Extreme Differences	
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.049
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Sumber: Data diolah (2024)

Gambar 1.
Kurva Normalitas

Pada grafik di atas yang mirip dengan bentuk lonceng terbalik dan sejajar dengan garis lonceng, menunjukkan bahwa data memiliki pola distribusi yang seragam, sesuai dengan distribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

(Desri et al., 2024) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Kriteria yang digunakan dalam uji multikolenaritas yaitu apabila nilai tolerance > 0,01 dan $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolenaritas. Dan sebaliknya apabila nilai tolerance < 0,10 dan $VIF > 10$ maka disimpulkan terjadi multikoleaniritas antar variabel independent.

Tabel 7.
Hasil Uji Multikolineatitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	.320	3.124

	Kemudahan Penggunaan	.320	3.124
--	----------------------	------	-------

Sumber: Data diolah (2024)

Dalam konteks pengujian multikolinearitas, didapati bahwa nilai VIF untuk kualitas layanan (X1) adalah 3.124 dan nilai VIF untuk kemudahan penggunaan (X2) adalah 3.124, yang berada dibawah ambang batas 10,00. Oleh karena itu, dapat dibuat kesimpulan bahwa tidak ada indikasi multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi tersebut.

C. Uji Heteroskedastisitas

(Nafiudin et al., 2021)) heteroskedastisitas memiliki arti bahwa terdapat varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Apabila terjadi sebaliknya varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut homokedastisitas.

Tabel 8.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Standardized Coefficients		
		Beta	t	Sig
1	(Constant)		1.906	.060
	Kualitas Layanan	.224	1.260	.211
	Kemudahan Penggunaan	-.242	-1.362	.176

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai signifikanfi sebesar 0,211, sementara untuk variabel kemudahan penggunaan (X2) adalah 0,176. Dari temuan ini, jika nilai signifikansi dari kedua variabel melebihi 0,05, kesimpulan dapat diambil bahwa tidak ada bukti heteroskedastisitas dalam model regresi.

D. Uji Regresi Berganda

Tabel 9.
Hasil Uji Regresi

Model		Unstd Coeff		Std Coeff
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	19.519	5.154	
	Kualitas Layanan	.108	.219	.083
	Kemudahan Penggunaan	.341	.206	.278

Sumber: Data diolah (2024)

Dengan menggunakan data yang ada di Tabel 9, kita dapat membuat model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 19.519 + 0,108 (X1) + 0,341 (X2) + e$. Dari hasilnya, kita dapat mengetahui bahwa nilai konstanta adalah 19.519. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (Y) akan memiliki nilai sebesar 19.519 ketika kedua variabel independen kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki nilai 0. Koefisien regresi untuk kualitas layanan (X1) adalah 0,108, yang

menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 10,8% dengan setiap peningkatan satuan dalam kualitas pengguna. Sementara itu, koefisien regresi untuk kemudahan penggunaan (X2) adalah 0,341, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 34,1% dengan setiap peningkatan satuan dalam kemudahan penggunaan.

3.4 Uji Hipotesis

A. Uji F

(Nafiudin et al., 2021) uji F memiliki tujuan untuk menguji kelayakan model penelitian yaitu mengetahui atau menguji apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y, dan jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 10.
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
1		
Regression	6.771	.002 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa F yang dihitung lebih besar dari F tabel, dengan angka 6.771. Nilai signifikansinya adalah 0,002 jauh dibawah 0,05. Berdasarkan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2).

B. Uji t

Ghozali (2017:56) menyatakan bahwa uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan. Pengujian ini didasarkan pada tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 11.
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
1		
(Constant)	3.787	.000
Kualitas layanan	.494	.622
Kemudahan penggunaan	1.656	.101

Sumber: Data diolah (2024)

Dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas layanan (X1) memiliki t hitung 0,494 $<$ 1,985 dan nilai signifikan 0,622 $>$ 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai t hitung sebesar 1,656 $<$ t tabel dan nilai signifikan 0,101 $>$ 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan juga tidak

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12.
Hasil Uji Determinasi (R²)

Model	R	R ²	Std. Error of the Estimate
1	.350	.104	6.834

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) adalah 0,350. Hasilnya menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara dua variabel independen, yaitu kualitas layanan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2), dan kepuasan pengguna (Y). Dengan kata lain, kemungkinan kepuasan pengguna (Y) akan meningkat jika kualitas layanan (X1) dan kemudahan pengguna (X2) meningkat, dan sebaliknya.

H1: Diduga kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna BRImo

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

BRImo. Hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu 0,494 $<$ 1,985 dan signifikan $>$ 0,05. Dengan demikian hasil pada penelitian ini tidak sesuai dengan teori *SERVQUAL (Service Quality)* dari teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai dimensi kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan yaitu meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsieness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

Studi yang dilakukan oleh Muhammad Achiril Haq, dkk (2022) didapatkan hasil yang berbanding lurus dengan penelitian ini. Dimana dalam penelitian ini faktor faktor yang di teliti yaitu kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi serta kepuasan pengguna. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. (Haq et al., 2022)

Ada beberapa alasan mengapa kualitas layanan mungkin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo:

1. Ekspektasi Pengguna yang Tinggi: Jika pengguna BRImo sudah memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap layanan, bahkan layanan yang baik mungkin tidak cukup untuk memuaskan mereka.
2. Faktor Lain yang Lebih Penting: Kepuasan pengguna BRImo tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga faktor-faktor lain seperti harga, kemudahan penggunaan, dan fitur produk. Jika faktor-faktor ini tidak memadai, kualitas layanan yang baik mungkin tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan.
3. Inkonsistensi Layanan: Ketidakstabilan dalam kualitas layanan dapat membuat pengguna BRImo merasa

frustrasi, meskipun secara keseluruhan layanan tersebut baik.

4. Pengalaman Pengguna BRImo Sebelumnya: Pengalaman buruk di masa lalu dapat menyebabkan bias negatif, sehingga pengguna BRImo menjadi kurang puas bahkan ketika layanan sudah membaik.
5. Personalisasi yang Kurang: Pengguna BRImo mungkin merasa kurang puas jika layanan tidak disesuaikan dengan kebutuhan atau preferensi pribadi mereka.

H2: Diduga kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna BRImo

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,656 < 1,985$ dan signifikan $> 0,05$. Dapat diartikan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo. Meskipun BRImo sangat mudah digunakan dan dipelajari, namun seringkali pengguna BRImo melakukan transaksi seperti transfer, pembelian barang, dan pembayaran melalui aplikasi yang berbeda. Berdasarkan penelitian, hal tersebut dikarenakan biaya yang dikeluarkan lebih murah dari aplikasi BRImo dan kurangnya promo diskon yang diberikan untuk pengguna BRImo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muwa et al., 2024) yang menyatakan bahwa kemudahan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ada beberapa alasan mengapa kemudahan penggunaan mungkin tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo:

1. Faktor-faktor Lain Lebih Dominan: Meskipun aplikasi atau layanan mudah digunakan, faktor lain seperti kecepatan, keandalan, dan ketersediaan fitur yang diinginkan mungkin lebih penting bagi pengguna BRImo. Misalnya, aplikasi yang mudah digunakan tetapi lambat mungkin tidak memuaskan pengguna.
2. Ketidakpedulian terhadap Aspek Teknis: Beberapa pengguna BRImo mungkin tidak terlalu peduli dengan aspek teknis seperti kemudahan penggunaan selama mereka bisa mencapai tujuan mereka dengan aplikasi atau layanan tersebut.
3. Pengalaman Pribadi yang Subjektif: Kepuasan pengguna BRImo seringkali bersifat subjektif. Pengguna yang lebih tech-savvy mungkin menganggap kemudahan penggunaan BRImo sebagai hal yang sudah seharusnya ada, sementara pengguna dengan tingkat keterampilan teknologi yang lebih rendah mungkin lebih menghargai fitur tersebut.
4. Kualitas Konten atau Layanan: Dalam beberapa kasus, kualitas konten atau layanan yang disediakan mungkin lebih penting daripada kemudahan penggunaannya. Pengguna BRImo mungkin lebih memilih layanan yang sulit digunakan tapi menawarkan konten yang berkualitas tinggi.
5. Persepsi Nilai dan Harga: Kadang-kadang, nilai atau harga yang diberikan untuk layanan atau produk dapat

lebih mempengaruhi kepuasan pengguna BRImo daripada kemudahan penggunaannya. Jika pengguna BRImo merasa mendapatkan nilai yang baik untuk uang mereka, mereka mungkin lebih cenderung puas meskipun layanan tersebut tidak terlalu mudah digunakan.

H3: Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara bersamaan diduga memengaruhi kepuasan pengguna BRImo

Hasil uji F yang telah dilakukan, kedua variabel yaitu kualitas layanan dan kemudahan pengguna memiliki hubungan simultan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Meskipun pada uji t masing-masing variabel tidak memiliki pengaruh yang signifikan, namun pada uji F kedua variabel saling bersamaan dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Ketika kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BRImo berkolaborasi, mereka bisa menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Berikut beberapa alasan mengapa keduanya secara bersama-sama bisa memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo:

1. Pengalaman Holistik: Kombinasi kualitas layanan yang baik dan kemudahan penggunaan menciptakan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan. Pengguna BRImo merasa dihargai dan tidak menghadapi hambatan dalam menggunakan layanan tersebut.
2. Efisiensi dan Kepuasan: Layanan yang mudah digunakan menghemat waktu dan usaha pengguna BRImo, sementara kualitas layanan yang tinggi memastikan bahwa kebutuhan pengguna BRImo terpenuhi dengan baik. Keduanya berkontribusi terhadap kepuasan total dengan meningkatkan efisiensi dan memenuhi harapan.
3. Mengurangi Frustrasi: Ketika layanan mudah digunakan dan berkualitas, ini mengurangi kemungkinan frustrasi atau kebingungan di pihak pengguna BRImo. Pengguna BRImo merasa bahwa mereka mendapatkan nilai lebih karena segala sesuatunya berjalan dengan lancar.
4. Loyalitas Pengguna: Pengguna BRImo yang puas dengan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan cenderung lebih loyal. Mereka mungkin akan lebih sering kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, meningkatkan reputasi dan basis pelanggan.
5. Pengalaman Positif yang Berkesinambungan: Kombinasi ini juga menciptakan pengalaman positif yang berkesinambungan. Setiap interaksi dengan layanan memperkuat kesan baik yang sudah ada, sehingga pengguna BRImo merasa lebih puas secara keseluruhan.

Secara singkat, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan bersama-sama menciptakan dasar yang kuat untuk pengalaman pengguna *BRImo* yang memuaskan dan berkesan.

Hal ini menjelaskan bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan tidak dapat dilihat hanya dari satu variabel saja. Selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Desri bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *BRImo*. (Desri et al., 2024) Bahwa dasarnya kedua variabel tidak bisa dipisahkan dan saling bersimultan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna

3.5 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara parsial tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Namun secara simultan, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa responden masih tertarik pada aplikasi selain *BRImo*. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus melakukan penyuluhan promosi mengenai aplikasi *BRImo* dan memberikan penawaran menarik mengenai keuntungan menggunakan *BRImo* seperti memberikan diskon di setiap pembayaran atau memberikan *cashback*.

BRImo adalah kombinasi dari *mobile banking*, *internet banking*, dan uang elektronik dalam satu aplikasi yang dapat diunduh di *smartphone* nasabah. BRI terus mengembangkan inovasi layanan *mobile banking* yang cukup lengkap dan inovatif dengan berbagai fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Aplikasi *BRImo* merupakan hasil pengembangan dari *BRI Mobile* versi lama, dan memiliki berbagai pembaharuan fitur yang lebih canggih. Tampilan *BRImo* telah dirancang ulang agar lebih modern, dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses rekening mereka dengan cepat dan mudah seperti melakukan keuangan seperti *transfer*, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan transaksi lainnya. Selain itu, responsive pada aplikasi *BRImo* juga membuat penggunaannya sangat mudah, dengan avigasi yang sederhana dan cepat. Fitur keamanan juga disediakan untuk menjaga kepercayaan nasabah, seperti kode keamanan untuk setiap transaksi dan notifikasi untuk aktivitas rekening. *BRImo* memberikan kemudahan dan kenyamanan yang diandalkan, responsive, terpercaya, dan personalisasi bagi nasabahnya dengan tampilan yang lebih modern. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memberikan pengalaman baru yang lebih segar bagi pengguna dalam bertransaksi menggunakan aplikasi *BRImo*.

Semakin baik kualitas layanan dan kemudahan penggunaan, semakin besar kepuasan pengguna. Dari penelitian ini, disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaannya agar dapat meningkatkan kepuasan penggunaan *BRImo* di wilayah Cibubur.

Perusahaan diharapkan memberikan perhatian lebih secara individual kepada pengguna *BRImo*. Demi meningkatkan kemudahan penggunaan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dengan memberikan solusi untuk pengguna yang ingin memperbaiki data dengan cara melalui *call center* dengan memberikan arahan melalui telepon atau via zoom agar pengguna tidak perlu mendatangi kantor cabang.

Diperlukan studi lebih lanjut yang mengeksplorasi kepuasan pengguna dengan memperhitungkan faktor-faktor tambahan seperti reputasi merek, kesetiaan pelanggan, dan dampak promosi yang belum dipertimbangkan dalam penelitian ini. Hal ini dapat meningkatkan kedalaman pengetahuan dalam bidang penelitian tersebut.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas layanan dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BRImo* KCP Cibubur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan memiliki nilai signifikan $> 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,494 < 1,985$, yang artinya bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kemudahan penggunaan memiliki nilai signifikan $> 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,656 < 1,985$ yang artinya bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil uji F didapatkan hasil bahwa kualitas layanan (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *BRImo*. Dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $6,771 > 3,090$. Dan signifika $0,02 < 0,05$.

Semakin baik kualitas layanan dan semakin baik kemudahan penggunaannya, maka kepuasan pengguna *BRImo* akan meningkat. Dengan demikian, penelitian ini menyarankan perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan, yang diharapkan akan menghasilkan peningkatan kepuasan penggunaan aplikasi *BRImo* di KCP Cibubur.

REFERENSI

- Desri, S., Mawadda, F., Ulfa, S., & Adinarta, B. S. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2078–2087. <https://J-Innovative.Org/Index.Php/Innovative>
- Haq, M. A., Handayanto, E., & Rumijati, A. (2022). Influence Of Service Quality, Ease Of Use Of Applications On Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation. *Business Innovation Management And Entrepreneurship Journal (Bimantara)*, 1(02),

- 57–68.
<https://doi.org/10.22219/Bimantara.V1i02.22367>
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Kai Access Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal Of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/Fjmr.V1i6.1436>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal Of Economics, Management And Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/Jemp.V7i2.255>
- Meyrilliana, P., & Samsir, & A. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Xii(1), 151–170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/jtmb/article/download/7857/6788>
- Muhyiddin, & Prasetyo, L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking Bsi Kcp Ponorogo. *Journal Of Islamic Banking And Finance*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.21154/Falahiya.V2i2.2095>
- Muwa, E. P. T., Indah, S., & Indrihastuti, P. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.56393/Pacioli.V2i2.1216>
- Nafiudin, Andari, Kurnia, D., & Tia Safitri, A. (2021). Pentingnya Desain Ulang Pekerjaan Dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen*, 7(2), 155–167. <https://doi.org/10.30656/Sm.V7i2.4139>
- Nugraha, B. (2022). Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda. In M. A. Susanto (Ed.), *Pradina Pustaka*. Cv.Pradina Pustaka Group. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=Izu82awaaaaj&citation_for_view=Izu82awaaaaj:7pZlfssx8tac
- Parerung, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Mediasi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Aplikasi Ovo Di Jakarta*.
- Rafli, M., & Yunanto, M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3182–3198. <https://doi.org/10.36418/Syntax-Literate.V9i5.15331>
- Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/infortech139>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Edisi 2). Alfabeta.
- Sulma, A., & Zacky W, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Siapp Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 155–175. <https://doi.org/10.33701/Jtpm.V3i2.3673>