

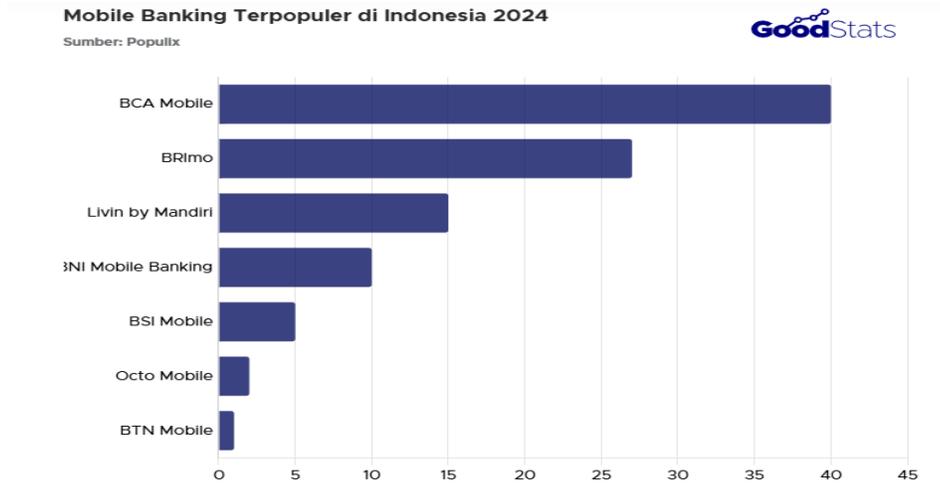
1. Pendahuluan

Globalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam dunia ekonomi dan bisnis, Globalisasi mempermudah integrasi pasar internasional yang memungkinkan perusahaan untuk menjangkau konsumen di seluruh dunia (Hendra & Ningrum, 2023). Dengan kemajuan teknologi dan internet, transaksi lintas negara menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini turut melahirkan kebutuhan akan metode pembayaran yang lebih praktis dan aman, yang bisa menjangkau berbagai negara. Kemajuan ini memunculkan sistem pembayaran online, yang kini menjadi standar dalam transaksi digital. Pembayaran online memudahkan transaksi lintas batas dan mendorong perkembangan e-commerce. Pelanggan dapat melakukan pembelian produk dari belahan dunia mana pun hanya dengan satu klik, dan penjual pun mampu memperluas jangkauan pasar mereka (Tio & Budiman, 2021). Globalisasi dan pembayaran online ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital di berbagai negara, serta meningkatkan inklusi finansial bagi masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur keuangan melalui perangkat seluler, seperti smartphone atau tablet, dengan mudah kapan saja dan di mana saja. Teknologi ini menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan bahkan investasi, tanpa perlu mengunjungi kantor bank secara langsung. Perkembangan mobile banking tidak lepas dari pengaruh globalisasi, di mana arus informasi dan teknologi dapat tersebar dengan cepat antar negara dan perusahaan global, sehingga mempercepat adopsi teknologi ini di berbagai belahan dunia. Kemajuan mobile banking memberikan dampak positif bagi kalangan generasi z khususnya mahasiswa di kota Semarang, dalam mendukung inklusi keuangan serta memudahkan akses layanan keuangan. Mahasiswa dapat lebih mudah melakukan berbagai transaksi, mulai dari pembayaran kebutuhan sehari-hari hingga aktivitas keuangan lainnya, hanya dengan ponsel mereka. Hal ini tentunya meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mendorong sektor perbankan untuk meningkatkan layanan mereka dengan mengadopsi model perbankan digital. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memaksimalkan pengalaman nasabah dan meningkatkan kualitas operasional bank. Dengan demikian, diharapkan bank dapat terus mengembangkan layanan digital mereka (Mutiasari, 2020). BRImo dari BRI hadir sebagai solusi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara praktis hanya dari ponsel. Mulai dari pembukaan rekening, transfer antarbank, hingga pembayaran tagihan dan belanja online, semua bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui BRImo. Dengan dukungan teknologi yang terus diperbarui, BRImo tak hanya menjawab kebutuhan transaksi digital masa kini, tetapi juga membuka akses bagi masyarakat yang lebih luas untuk terhubung dengan layanan perbankan modern. BRImo (BRI Mobile) adalah aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan layanan perbankan digital di Indonesia. Diluncurkan pertama kali pada tahun 2018, BRImo menjadi salah satu inovasi BRI dalam menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, hanya dengan ponsel. Tujuan utama peluncuran BRImo adalah untuk memperluas inklusi keuangan, memberikan

kemudahan akses bagi nasabah, dan memperkuat posisi BRI sebagai pelopor dalam perbankan digital di Indonesia.



Gambar 1. Grafik Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024

Sumber: <https://goodstats.id>

Berdasarkan diagram diatas tersebut dijelaskan bahwa BRI Mo menempati posisi kedua dalam hal popularitas dengan 27% pengguna memilih aplikasi ini, sementara BCA Mobile berada di posisi pertama dengan 40% pengguna. Popularitas BRI Mo menunjukkan bahwa layanan mobile banking ini berhasil menarik perhatian banyak pengguna di Indonesia, terutama berkat fitur-fitur yang memudahkan transaksi sehari-hari. 2024, BRI Mo terus menunjukkan eksistensi yang kuat dalam meningkatkan loyalitas nasabah di era digital. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas pelayanan yang baik berkontribusi signifikan terhadap keputusan nasabah untuk terus menggunakan BRI Mo. Dengan lebih dari 33,5 juta pengguna pada Maret 2024, aplikasi ini telah membuktikan kemampuannya untuk menarik dan mempertahankan nasabah di tengah persaingan dalam industri perbankan digital.

Pengguna BRI Mo di kalangan mahasiswa sangat berguna yaitu menawarkan kemudahan yang sangat relevan dengan gaya hidup dan kebutuhan mereka yang serba digital. Mahasiswa sering kali menginginkan akses cepat untuk transaksi harian seperti pembayaran kuliah, transfer antar teman, belanja online, hingga pembayaran tagihan bulanan seperti listrik dan internet. BRI Mo, sebagai aplikasi mobile banking dari BRI, memungkinkan mahasiswa untuk mengelola transaksi ini langsung dari ponsel mereka, menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke bank atau ATM.

Namun terkadang pengguna aplikasi BRI Mo sering menghadapi berbagai keluhan operasional yang mempengaruhi pengalaman mereka dalam bertransaksi. Beberapa masalah yang umum terjadi meliputi munculnya kode error FP05 saat melakukan transaksi, gangguan server yang menghambat akses layanan, dan kesalahan input data yang menyebabkan transaksi gagal. Selain itu, koneksi internet yang tidak stabil sering kali menjadi penyebab kegagalan transaksi, sementara fitur komplain dalam aplikasi dinilai masih terbatas dalam memberikan solusi yang memadai. Meskipun demikian, pihak BRI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah-masalah ini agar nasabah dapat menikmati pengalaman perbankan digital yang lebih baik. Dari hasil

survei peneliti pada ulasan pengguna yang memberikan penilaian buruk terhadap aplikasi mobile banking BRImo di App Store.

Tabel 1. Ulasan Keluhan Pada Pengguna BRIMO di Aplikasi App Store

No	Jenis Keluhan	Jumlah	Presentase
1.	Kesulitan Login	60	60%
2.	Aplikasi Error atau Bug	30	30%
3.	Saldo Berkurang	10	10%
	Total	100%	100%

Sumber : Ulasan Pengguna BRIMO App Store

Tabel di atas disusun berdasarkan data ulasan dari nasabah BRImo di App Store, terdapat tiga keluhan utama yang berkaitan dengan kemudahan, keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Keluhan paling dominan adalah kesulitan login (60%), yang mencerminkan masalah dalam kemudahan akses. Hal ini dapat disebabkan oleh error sistem, proses autentikasi yang kompleks, atau kendala server. Jika tidak segera diperbaiki, pengguna dapat merasa frustrasi dan enggan menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, optimalisasi sistem login yang lebih sederhana dan responsif sangat diperlukan. Selanjutnya, 30% pengguna melaporkan error atau bug dalam aplikasi, yang mengganggu keamanan pengguna. Masalah ini dapat berupa aplikasi yang sering crash, fitur yang tidak berfungsi, atau tampilan yang tidak responsif. Peningkatan kualitas pengujian dan pembaruan berkala sangat penting untuk memastikan aplikasi berjalan stabil. Terakhir, 10% pengguna mengeluhkan saldo berkurang secara tidak wajar, yang berdampak langsung pada kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Isu ini sangat sensitif karena berhubungan dengan keuangan. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam sistem pencatatan transaksi serta penguatan keamanan untuk mencegah kesalahan atau potensi fraud.

Menurut (Faizah & Sanaji, 2022) Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada penilaian konsumen atau masyarakat mengenai tingkat usaha dan waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari serta menggunakan teknologi baru. Penilaian ini bisa bersifat positif atau negatif, bergantung pada pengalaman pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi tersebut. Sedangkan menurut (Pranoto & Setianegara, 2020) persepsi kemudahan adalah sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar. (Salma et al., 2024) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan adalah persepsi bahwa teknologi informasi dapat digunakan tanpa kerumitan dan tidak membutuhkan banyak tenaga atau usaha. Layanan perbankan digital harus dirancang untuk memberikan pengalaman yang seamless, mulai dari pembukaan rekening, transaksi, hingga pengelolaan keuangan. Nasabah mengharapkan antarmuka yang intuitif, responsif, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam penelitian (Shafira et al., 2023) persepsi kemudahan secara positif berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi fintech. Mereka menemukan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi kepuasan nasabah. Hal itu sama seperti penelitian dari (Kamarudin et al., 2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif atau signifikan terhadap minat dalam menggunakan mobile banking, yang menunjukkan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Namun menurut (D. Khotijah & Yunita, 2024) menjelaskan bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Keamanan merujuk pada pandangan atau keyakinan individu mengenai seberapa aman suatu sistem, terutama dalam konteks transaksi digital dan penggunaan teknologi informasi. (Riezky Maulida Putri Utami, 2022) berpendapat bahwa keamanan juga dipahami sebagai persepsi nasabah terkait dengan risiko penipuan dan ancaman yang mungkin terjadi. Menurut (Shafira et al., 2023) Keamanan adalah kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data ataupun data bisnis nasabah dari tindak jahat dunia maya, pencurian online serta sabotase data online, Aspek keamanan melibatkan upaya untuk mencegah, mendeteksi, dan menangani insiden yang berpotensi mengancam integritas, kerahasiaan, serta ketersediaan data. Oleh karena itu, penerapan langkah-langkah keamanan yang efektif sangat penting dalam menjaga kepercayaan nasabah. Menurut (Fasa et al., 2024) bahwa Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan pengaruh keamanan data terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah. Sedangkan menurut (Dewi, 2023) menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kepercayaan mengacu pada keyakinan individu terhadap kendala, integritas. Dan kemampuan suatu entitas, baik itu orang, lembaga, atau teknologi, untuk memenuhi ekspektasi tertentu. (Putri et al., 2024) Perilaku hubungan antara perusahaan dan beberapa mitra ditentukan oleh kepercayaan dan komitmen. (Pradana & Setiawan, 2024) kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif dengan niat ulang, kesetiaan pelanggan tetap, kepercayaan, dan komitmen adalah faktor utama yang mempengaruhi niat berperilaku dibandingkan dengan kepuasan umum, dan merupakan perantara penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang berorientasi pada organisasi. Penelitian (Wulandari & Septiani, 2024) pentingnya persepsi kepercayaan dalam penggunaan teknologi finansial (fintech), Karena kepercayaan pengguna terhadap layanan fintech dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Menurut penelitian (Syarifuddin, 2021) menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah karena Nasabah merasa puas dengan pengalaman yang diberikan melalui mobile banking, terutama karena kepercayaan yang terbangun dari berbagai pengalaman, seperti pengalaman pelanggan baik, kenyamanan dalam transaksi, kemudahan sebagai alternatif beralih antar bank, serta fitur keamanan. Namun berbeda dengan penelitian menurut (Sari et al., 2023) mengatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank.

Ketika layanan sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan timbul, dan kepuasan pelanggan dapat menumbuhkan loyalitas. Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan (Chamdan Purnama et al., 2024). Kepuasan nasabah adalah tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah sebagai hasil dari pengalaman mereka menggunakan produk atau layanan suatu perusahaan. Hal ini menggambarkan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi atau bahkan terlampaui dalam setiap interaksi dengan perusahaan. Sedangkan menurut penelitian (Veonnita & Rojuaniah, 2022) menjelaskan bahwa kepuasan juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap produk atau layanan yang telah mereka rasakan manfaatnya. Hal ini membentuk sikap dan perilaku nasabah untuk terus melakukan transaksi berulang melalui aplikasi mobile banking.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kembali dan menjelaskan adanya Faktor Kemudahan (X1), Keamanan (X2), dan Kepercayaan (X3), berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y) Pengguna Brimo Dalam Bertransaksi Pada Mahasiswa

Kota Semarang. Dengan pengajuan pertanyaan mengenai (i) apakah Faktor Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah, (ii) apakah Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah, dan (iii) apakah Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Kajian Pustaka

2.1 Landasan Teori

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara terbuka kepada mahasiswa di Kota Semarang yang menggunakan layanan mobile banking Brimo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking, serta untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Para responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek kualitas layanan yang mereka alami, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta tingkat keamanan dalam menggunakan aplikasi Brimo.

Melalui penyebaran kuesioner secara terbuka, data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih representatif tentang persepsi dan kepuasan pengguna mobile banking Brimo di kalangan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang layanan mobile banking untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki aspek-aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna secara negatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik untuk menguji hubungan antara kualitas layanan seperti kemudahan, keamanan yang akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, serta untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna mobile banking Brimo.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Aulia Septiana Shafira Aris Sunindyo Septian Yudha Kusuma (Shafira et al., 2023)	Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang	- Kemudahan - Keamanan - Kepercayaan - Manfaat - Kepuasan Nasabah	Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan nasabah BRI Mobile Banking di Semarang secara parsial. Namun, jika dilihat secara simultan, hanya keamanan, manfaat, dan kepercayaan yang berpengaruh signifikan. Kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
2.	Ika Maret Tiana RR Yulianti Prihatiningrum Ahmad Rifani (Tiana et al., 2019)	Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan Positive Word Of Mouth (Wom)	<ul style="list-style-type: none"> - Benefits Offered - Kepuasan Nasabah - Kepercayaan - Loyalitas - Positive Word Of Mouth (Wom) 	Kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, loyalitas, dan word-of-mouth (WOM). Kemudahan dan keamanan aplikasi meningkatkan kepercayaan nasabah, mendorong loyalitas dalam bertransaksi, serta memotivasi mereka untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.
3.	Andri Sahata Sitanggung Suryani Lestari Neng Cika Febrianti Azka Az-zahra Marisha Nurazizah Fitriadi (Sitanggung et al., 2024)	Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepercayaan - Keamanan 	Keamanan transaksi Mobile Banking berpengaruh positif tetapi masih menjadi tantangan, sehingga autentikasi dan enkripsi perlu ditingkatkan. Kepercayaan nasabah juga positif namun butuh penguatan agar mereka lebih aman bertransaksi. Kepuasan terhadap keamanan cukup baik, tetapi edukasi masih diperlukan. Loyalitas nasabah meningkat seiring dengan kepercayaan terhadap keamanan, serta adopsi M-Banking terus bertumbuh karena

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
				persepsi keamanan yang kuat.
4.	Kiki Idris Marzuki (Marzuki, 2021)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)	- Kemudahan - Fitur - Keamanan - Keputusan Pengguna	Berdasarkan analisis data, disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan keamanan secara individu dan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi mobile banking oleh nasabah kantor cabang Kebumen. Faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam mendorong keputusan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi

Sumber : Penelitian Terdahulu

3. Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam era digital yang terus berkembang, keterlibatan pengguna dalam teknologi sangat penting untuk keberhasilan implementasi sistem informasi. Technology Acceptance Model (TAM) adalah kuncinya. Model ini menunjukkan bagaimana pengguna menerima teknologi dan membantu organisasi membuat sistem yang lebih efisien. Mari membahas lebih jauh tentang sejarah TAM, perkembangannya, dan aplikasinya. Dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi pada tahun 1980-an, banyak perusahaan mulai membeli sistem komputer untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Namun, banyak sistem ini masih kurang digunakan oleh pengguna. Fred Davis, seorang peneliti sistem informasi, menyadari bahwa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pengguna memilih teknologi baru.

Technology Acceptance Model (TAM) dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah melalui *perceived ease of use*, *perceived security* dan *perceived trust*. TAM adalah model penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi informasi. TAM menyediakan pendekatan yang terstruktur untuk memahami bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), keamanan penggunaan (*Perceived Security*), kepercayaan penggunaan (*Perceived Trust*) dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks mobile banking, TAM menjadi alat yang efektif untuk mengeksplorasi sejauh mana pengguna merasa bahwa layanan tersebut bermanfaat, mudah diakses, dan dapat diandalkan. Pencapaian kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk bertransaksi dapat dipahami melalui model penerimaan teknologi, yang dikenal dengan istilah Model TAM. Model ini mencakup persepsi mengenai kenyamanan serta

kegunaan atau manfaat dari sistem. TAM adalah sebuah teori yang berfokus pada penggunaan sistem informasi, di mana model ini memiliki pengaruh yang signifikan dan sering digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model penerimaan yang akan diadopsi oleh pengguna sistem informasi (Yani, Lestari, dan Puspita, 2018) dalam penelitian (Amalia & Hastriana, 2022). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor - faktor utama, yaitu kemudahan dan keamanan dalam penggunaannya. Selain itu, kepercayaan yang mendalam terhadap sistem juga berperan sebagai faktor penting yang secara langsung akan menentukan tingkat kepuasan nasabah. Jika sistem layanan mobile banking mudah dipahami, nasabah dapat dengan cepat mempelajari cara mengoperasikannya untuk bertransaksi dengan nyaman, yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Setyani et al., 2024). Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking yang akan meningkatkan kepuasan nasabah (Saputro, 2020) Tingkat kepercayaan nasabah terhadap teknologi internet banking suatu bank memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan mobile banking maka kepuasan nasabah akan meningkat (Sintiya, 2020). Sehingga model TAM dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa faktor :

4. Mobile Banking

Perkembangan teknologi komunikasi pada akhir tahun 1990-an membawa permulaan perbankan mobile. Pada awalnya, pelanggan dapat melakukan transaksi sederhana seperti cek saldo dan transfer uang melalui layanan SMS (Short Message Service). Pada tahun 1999, bank-bank di Eropa mulai menggunakan platform WAP (Wireless Application Protocol), yang memungkinkan akses ke web seluler. Seiring berjalannya waktu, perbankan mobile terus berinovasi dengan menambahkan berbagai fitur seperti pembelian pulsa, pembayaran tagihan, dan transfer antar bank. Fokus utama lainnya adalah keamanan, dengan teknologi enkripsi yang lebih kuat digunakan untuk melindungi data pelanggan. Dengan meningkatnya penggunaan smartphone dan internet pada tahun 2015, mobile banking menjadi lebih populer di kalangan masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dalam bertransaksi. Penelitian (Sukmawati et al., 2021) mobile banking adalah layanan yang menggunakan teknologi informasi yang membuat penggunaannya mudah dalam menggunakan. karena, sistem layanan ini menguntungkan sebab menghemat waktu dan tenaga.

5. Kemudahan

Menurut penelitian (Dwi et al., 2023) kemudahan muncul ketika seseorang menggunakan metode atau alat tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan yang dirasa lebih praktis dibandingkan dengan cara konvensional. BRImo menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan digital yang intuitif. Dengan berbagai fitur lengkap, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, dan pembukaan rekening secara online, BRImo memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Antarmuka yang ramah pengguna memastikan bahwa baik nasabah baru maupun yang berpengalaman dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ini. Menurut (Astuti et al., 2023) kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem tidak akan menyulitkan dan tidak memerlukan banyak usaha. Kesimpulan yang diperoleh yaitu kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam menentukan pemakaian teknologi baru oleh konsumen. Karena merujuk pada penilaian individu mengenai sejauh mana usaha yang diperlukan untuk memahami dan menggunakan

suatu teknologi sangatlah minim. Menurut (Azhad, 2022) kemudahan mencakup empat indikator yaitu :

- 1) mudah dipelajari
- 2) fleksibel
- 3) Dapat mengontrol pekerjaan
- 4) mudah digunakan.

6. Keamanan

Menurut (Prihanto et al., 2021) keamanan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencegah penipuan atau, setidaknya mendeteksi adanya penipuan dalam sistem yang berbasis informasi. Keamanan pengguna BRImo (aplikasi mobile banking dari Bank Rakyat Indonesia) dengan berbagai fitur keamanan yang dirancang untuk melindungi data pribadi dan transaksi keuangan pengguna. (Rahmawati & Hardiyanti, 2024) menjelaskan Keamanan telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor penting yang memengaruhi inovasi pada nasabah yang menggunakan layanan sistem perbankan online. Kesimpulan yang dapat diperoleh keamanan dalam sistem berbasis informasi, termasuk layanan perbankan online seperti BRImo, merupakan elemen penting yang dirancang untuk melindungi data pribadi dan transaksi keuangan pengguna. Menurut (Erina, 2021) indikator keamanan ada dua yaitu :

- 1) jaminan keamanan
- 2) kerahasiaan data.

7. Kepercayaan

Menurut (Estifaza, 2023) dalam (Kurniasih Kurniasih et al., 2024) Kepercayaan nasabah dapat diartikan sebagai persepsi positif yang dimiliki oleh nasabah terhadap layanan, fitur, dan manfaat yang ditawarkan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Menurut (Sari dan Lestariningsih, 2021) dalam (Dewantari et al., 2024) Kepercayaan merupakan aspek dalam membangun komitmen pelanggan, yang bisa menarik calon pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepercayaan nasabah adalah landasan utama yang membentuk loyalitas dan hubungan jangka panjang antara mereka dan penyedia layanan. Kepercayaan ini dibangun melalui pengalaman positif yang konsisten, keandalan layanan, serta komitmen perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Menurut (Yuniati et al., 2022) kepercayaan terdapat tiga indikator yaitu :

- 1) Keandalan
- 2) Kepedulian
- 3) Kredibilitas.

8. Kepuasan Nasabah

Menurut (Triyanti et al., 2021) Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai persepsi yang dimiliki oleh nasabah ketika harapan-harapan mereka terpenuhi. Hal ini tercermin dalam pencapaian hasil yang optimal bagi setiap nasabah, serta pelayanan perbankan yang memperhatikan kemampuan dan kebutuhan individual nasabah tersebut (Annur & Tanjung, 2023). BRImo telah menghadirkan perubahan pesat dalam cara nasabah mengelola keuangan mereka.

Dengan akses yang mudah, layanan yang cepat, keamanan yang terjamin, dan dukungan pelanggan yang responsif, memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap BRImo semakin meningkat. Kepuasan nasabah menurut (Rahmi et al., 2024) terdapat tiga indikator yaitu :

- 1) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 2) Memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- 3) Kepuasan bagi setiap konsumen yang melakukan transaksi di perusahaan tersebut.

9. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking

Kemudahan merujuk pada situasi di mana suatu proses, layanan, atau aktivitas dilakukan dengan cara yang mudah, cepat, dan tanpa menghadapi halangan. Kemudahan memiliki dampak pada kepuasan nasabah sebab, nasabah cenderung memilih cara yang cepat, mudah, dan memiliki sedikit hambatan.

Menurut (Deltu et al., 2024) menyebutkan bahwa kemudahan pada aplikasi mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah saat bertransaksi. (Hayat & Busman, 2023) menemukan bahwa kemudahan pada saat transaksi melalui mobile banking memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan mobile banking, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

H1 : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh Keamanan Terhadap kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking

Keamanan nasabah merupakan komitmen utama dalam layanan keuangan. Bank memiliki tanggung jawab untuk melindungi data pribadi, informasi keuangan, dan aset nasabah dari berbagai ancaman, termasuk kejahatan siber dan penipuan. Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena Keamanan yang terjamin memberikan rasa tenang, percaya, dan nyaman bagi nasabah saat bertransaksi. Ketika data dan dana mereka terlindungi dengan baik, tingkat kepuasan nasabah pun akan meningkat.

Menurut (Lestari, 2024) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini di jelaskan bahwa keamanan merupakan bagian penting untuk menentukan kepuasan nasabah terhadap suatu produk layanan pada bank. Keamanan adalah perlindungan jika terjadi ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi nasabah dalam transaksi secara daring atau tanpa tatap muka. Sedangkan menurut penelitian (Nurdin et al., 2020) keamanan nasabah menggunakan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna atau nasabah, sebab faktor keamanan menjadi prioritas utama bagi nasabah dalam menggunakan mobile banking.

H2 : Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

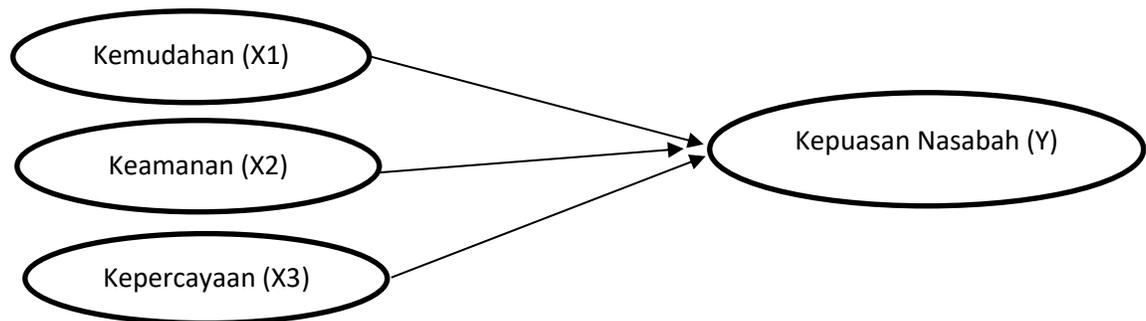
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking

Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan atau percaya terhadap seseorang, organisasi, atau sistem yang dianggap mampu bertindak dengan jujur dan bertanggung jawab. Ketika nasabah percaya bahwa sebuah layanan, seperti mobile banking, dapat memenuhi harapan mereka secara konsisten, mereka merasa lebih nyaman untuk terus menggunakannya maka nasabah akan merasa puas.

Menurut penelitian (Ayuningtyas, 2021) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking (Rahmi et al., 2024). Kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap kemudahan, keamanan, dan kenyamanan penggunaan aplikasi mobile banking dapat meningkatkan kepuasan mereka.
H3 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Kota Semarang.

10. Kerangka Model

Dari hipotesis tersebut, dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Model

11. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Menurut (Candra Susanto et al., 2024) metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang mengandalkan pengumpulan data numerik serta teknik analisis untuk menguji hipotesis, menarik kesimpulan, dan memahami hubungan antar variabel yang sedang diteliti. Menurut buku dari (Prof. Dr. H.M. Sidik Priadana & Denok Sunarsi, S.Pd., 2021) menyatakan bahwa jenis metode kuantitatif adalah pendekatan sistematis untuk menyelidiki suatu fenomena dengan cara mengumpulkan data yang dapat diukur. Metode ini menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi untuk menganalisis informasi yang diperoleh.

3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok individu, objek, atau elemen yang memiliki kesamaan dalam karakteristik tertentu, yang menjadi fokus perhatian peneliti. Dengan kata lain, populasi adalah kelompok besar yang ingin kita analisis untuk menarik kesimpulan atau membuat generalisasi. Menurut (Sugiyono, 2019) populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdapat dalam penelitian. Wilayah ini mencakup objek atau subjek yang dapat menjadi dasar untuk menarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa di kota Semarang pengguna BRImo yang jumlahnya belum diketahui pasti.

3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah bagian yang diambil dari populasi yang lebih besar, dengan tujuan untuk penelitian atau analisis. Menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian yang mewakili jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*, Teknik *simple random sampling* menurut (Sugiyono, 2019) pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang terdapat dalam populasi tersebut.

Pada sampel belum di ketahui secara pasti jumlah nasabah pengguna BRIMO sebagai mahasiswa di kota semarang. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow*, yang belum diketahui jumlah populasinya. Menurut (Sugiyono, 2019) rumus *lemeshow* dapat diterapkan dalam penelitian ketika populasi tidak dapat diketahui dengan pasti.

$$n = \frac{z^2 \times p (1-p)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96,04 = 100 \tag{1}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

p = maksimal estimasi = 0,5

z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

d = alpha atau sampling error = 10% (0,01)

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan hasil $96,04 = 100$ sampel, sehingga di butuhkan data sejumlah 100 nasabah mahasiswa pengguna aplikasi brimo untuk transaksi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden. kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Di dalam Kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi tiap variabel. Skala Likert, atau Likert Scale, adalah instrumen penelitian yang berfungsi untuk mengukur sikap dan pendapat (Taluke et al., 2019). Skala ini dirancang untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2019)

Tabel 3. Skala Penilaian Likert

Keterangan	Nilai
(Sangat Tidak Setuju) STS	1
(Tidak Setuju) TS	2
(Netral) N	3
(Setuju) S	4
(Sangat Setuju) SS	5

Sumber : Tabel skala penilaian likert

3.4 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Tabel 4. Definisi Variabel Operasional

NO	Variabel	Definisi Variabel Konsep	Indikator
1	Kemudahan (X1)	(Atriani et al. 2020) dalam (Dwi et al., 2023) kemudahan muncul ketika seseorang menggunakan metode atau alat tertentu untuk melaksanakan suatu kegiatan yang dirasa lebih praktis dibandingkan dengan cara konvensional.	(Rithmaya, 2016) dalam (Azhad, 2022) 1. mudah dipelajari 2. fleksibel 3. Dapat mengontrol pekerjaan 4. mudah digunakan
2	Keamanan (X2)	(Lau dan Pradana, 2021) dalam (Prihanto et al., 2021) keamanan dapat diartikan sebagai upaya untuk mencegah penipuan atau, setidaknya mendeteksi adanya penipuan dalam sistem yang berbasis informasi.	(Erina, 2021) 1. jaminan keamanan. 2. kerahasiaan data.
3	Kepercayaan (X3)	(Sari dan Lestariningsih, 2021) dalam (Dewantari et al., 2024) Kepercayaan merupakan aspek dalam membangun komitmen pelanggan, yang bisa menarik calon pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut.	(Yuniati et al., 2022) 1. Keandalan 2. Kepedulian 3. Kredibilitas.
4	Kepuasan Nasabah (Y)	(Irine, 2009) dalam (Triyanti et al., 2021) Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami.	(Kotler dan Amstrong, 2016) dalam (Rahmi et al., 2024) 1) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan. 2) Memberikan pelayanan yang baik dan memberikan

			kepuasan terhadap nasabah. 3) Kepuasan bagi setiap konsumen yang melakukan transaksi di perusahaan tersebut.
--	--	--	---

Sumber : Tabel variabel operasional

3.5 Alat Analisis

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, Data yang digunakan berupa data berskala Likert yang telah diperoleh dari 100 responden. karena dalam penelitian menggunakan teknik analisis yaitu analisis *statistik deskriptif* dengan menggunakan software SPSS 25.

3.6 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif, Tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan secara sistematis, faktual, dan akurat. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian, termasuk analisis pergerakan masing-masing variabel dalam bentuk tabel atau grafik.

3.7 Uji Kelayakan Data

Uji kelayakan data mencakup beberapa pengujian, antara lain:

1. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menentukan sejauh mana kuesioner itu sah dan valid. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaannya mampu menggambarkan dengan tepat apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Sebuah item dapat dikategorikan valid jika nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada nilai r tabel yang ditetapkan pada tingkat signifikansi tertentu, seperti 0,05 atau 0,01 serta mempertimbangkan derajat kebebasan (df) yang relevan (Imam Ghozali, 2018).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat ukur untuk menilai kuesioner yang berfungsi sebagai indikator bagi suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dapat dianggap reliabel atau handal jika respons seseorang terhadap pernyataan yang diajukan menunjukkan konsistensi atau stabilitas dari waktu ke waktu, Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,70 atau lebih (Imam Ghozali, 2018).

3.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mencakup beberapa pengujian, antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini penting karena uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, maka uji statistik yang dilakukan dapat menjadi tidak valid, terutama ketika ukuran sampel kecil (Imam Ghazali, 2018).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada perbedaan dalam varian residual di antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya dalam model regresi. Ketika varian residual tetap konstan di seluruh pengamatan, keadaan ini disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika terdapat variasi dalam varian residual, kondisi tersebut dikenal sebagai heteroskedastisitas. Melakukan uji ini sangat penting untuk memastikan bahwa asumsi-asumsi klasik regresi terpenuhi, sehingga hasil analisis menjadi lebih dapat diandalkan (Imam Ghazali, 2018).

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk memastikan apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan di antara variabel-variabel bebas (independen), yang dapat memengaruhi keakuratan hasil analisis (Imam Ghazali, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis mencakup beberapa pengujian, antara lain:

1. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien parsial regresi secara individu melalui uji hipotesis terpisah untuk menemukan apakah setiap koefisien regresi sama dengan nol (Imam Ghazali, 2018).

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 memberikan wawasan tentang seberapa besar proporsi variasi total dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada dalam model tersebut. Secara umum, nilai koefisien determinasi ini berkisar antara nol 0 hingga satu 1 (Imam Ghazali, 2018).

3. Uji Simultan (uji F)

Uji F, yang merupakan bagian dari analisis varian (ANOVA), digunakan untuk menguji hipotesis apakah semua koefisien regresi dalam model, seperti b_1 , b_2 , dan b_3 , secara bersamaan sama dengan nol. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi secara signifikan memengaruhi variabel dependen (Imam Ghazali, 2018).