

## **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *Mobile Banking (BRImo)* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau**

**Tiara Jeslina<sup>1</sup>, Hendri Ali Ardi<sup>2</sup>**

Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: [hendrialiardi@email.ac.id](mailto:hendrialiardi@email.ac.id)

### **Abstrak**

Mobile Banking memenuhi seluruh kebutuhan transaksi digital nasabah, namun terdapat juga kendala dan kurangnya fitur layanan sehingga belum memenuhi ekspektasi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan mobile banking BRImo terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. Populasinya adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2021-2023 yang mengetahui dan menggunakan mobile banking BRImo. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan Teknik *Simple Random Sampling* dengan menyebar kuesioner kepada 94 responden dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan mobile banking BRImo berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRImo, faktor kunci dalam industri perbankan adalah kebahagiaan nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena menjelaskan gambaran responden yang diteliti dengan menggunakan validitas, reliabilitas, regresi sederhana sederhana, dan uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29.

**Kata Kunci:** *Layanan Mobile Banking, BRImo, Kepuasan Nasabah*

### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi ini, banyak sekali kemajuan-kemajuan yang dirasakan terutama dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dimanfaatkan oleh berbagai kalangan untuk kemudahan dalam kegiatan berbisnis atau kegiatan lainnya. Begitu pula dengan perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk kemudahan nasabahnya dalam berbagai kegiatan perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) tercantum kedalam salah satu bank tertua di Indonesia yang didirikan dipurwokerto. Pada tahun 2012 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) meluncurkan layanan baru yang diberi nama BRI Mobile. Untuk memakai mobile banking BRI harus mempunyai salah satunya rekening BRI seperti Tabungan BRI SIMPEDAS, Tabungan BRI BritAma, Tabungan BRI Junior dan GIRO BRI, juga kartu ATM BRI yang aktif. Untuk menggunakan layanan mobile banking BRI yang kegiatan keuangannya secara online, dan mendaftar juga melalui internet atau dengan bantuan *customer service* dikantor cabang Bank BRI. BRI selalu melakukan inovasi-inovasi salah satu dari inovasinya yang dilakukan yaitu dengan BRI Mobile Banking atau yang dikenal dengan BRImo, sehingga pada tahun 2019 meluncurkan aplikasi BRImo dengan versi terbaru dari BRI Mobile yang dikembangkan Oleh BRI dari segi kemanan dan fitur-fiturnya. Aplikasi ini

menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik (Tbank) dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lengkap dan menarik dari aplikasi sebelumnya, serta mendapatkan ranting 4,7 pada *App Store*.

Namun nyatanya dibalik kemudahan, tersebut masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan nasabah, dilansir dari *Reviw Brimo* di *App Store*, mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk registrasi, log in, dan kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebit serta pengguna sering terblokir, hal ini juga dapat dibuktikan dari banyaknya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna, keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi Tingkat kepercayaan pengguna.

Di pekanbaru sendiri, pengedukasian tentang cara menggunakan layanan BRImo juga semakin dimarakkan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan lebih responsif lagi. Pengaksesannya pun dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja yang tentunya lebih mempermudah kita. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan nasabah, bank memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan nasabah yang senantiasa berubah.

Mobile Banking adalah salah satu fasilitas perbankan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada nasabah dengan kualitas fitur-fiturnya yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. Mobile banking diciptakan agar nasabah dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone. Mirip dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri), melalui mobile banking nasabah dapat mengecek rekening, mentransfer dana antar rekening, dan membayar tagihan melalui rekening banknya.

Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan nasabah puas. Ketika nasabah puas mereka akan tetap setia pada produk yang digunakan. Oleh karena itu, bank wajib mengutamakan layanan agar bisa tetap beroperasi.

## **TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Pelayanan atau layanan menurut Natasya dan Marius (2021) setiap aktivitas yang ditawarkan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah tindakan dari produsen kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan dari nasabah sendiri. Sementara Gazor dalam Mandiri A & metekohy E (2021), berpendapat bahwa kualitas layanan adalah teknik modern untuk mengukur segala bentuk kualitas layanan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dan organisasi dengan segala keunggulan yang berfokus pada pelanggan. Untuk mengukur pelayanan mobile banking sendiri memiliki empat pengukuran oleh Melfi Adela (2020). Yaitu: Keamanan sistem mobile banking, Kemudahan penggunaan layanan, Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, Kecepatan.

Kotler dalam Finistyawan & Bessie (2020:152). Menurut Irawan (2021), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai responden terhadap produk barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut, sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian dan konsumen produk tersebut. Maruli dkk dalam Satria & Diah Astarani (2023). Berpendapat ketika nasabah puas, mereka akan tetap setia pada produk yang digunakannya. Menurut Arnould dalam Ester Angelita Tambulon (2023) terdapat tiga indikator kepuasan nasabah: *Fullfillment*, yaitu rasa puas bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi, *Pleasure*, yaitu rasa senang terhadap layanan yang membuat konsumen merasa Bahagia, *Ambivanlace*, yaitu ketertarikan ketika adanya kombinasi pengalaman yang positif dan negatif terkait dengan produk atau jasa yang dilakukan saat melakukan transaksi pembelian.

berdasarkan studi literatur penelitian terdahulu dan kerangka berpikir maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub>: diduga Pelayanan mobile banking BRImo berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Universitas Muhammadiyah Riau yang terletak di kota Pekanbaru jalan Tuanku Tambusai Ujung, Simpang Kompersil Arengka (SKA), Riau 28294. Lokasi ini dipilih karena peneliti memilih mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau sebagai sampel penelitian metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun data primer dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner yang disebarakan melalui media *online (Google Form)* kepada responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau, dan data sekunder dalam penelitian adalah berupa jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan (2021,2022,2023) yang diperoleh melalui Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta jurnal-jurnal dan buku berstandar nasional yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2021, 2022, 2023 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau sebanyak 1.511 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiwa fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah riau yang menggunakan layanan mobile banking BRImo sebanyak 94 responden. dimana jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin*

Teknik Analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, Analisa regresi sederhana, dan uji parsial. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala pengukuran interval dengan memakai metode *likert*. Variabel Independen pada penelitian ini adalah Pelayanan Mobile banking dan Variabel dependen Kepuasan nasabah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Tabel 1 Hasil Validitas Variabel Pelayanan Mobile Banking**

No Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,545	Instrumen dikatakan Valid	Valid
Pertanyaan 2	0,684	jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan	Valid
Pertanyaan 3	0,563	n= 94 pada taraf signifikan	Valid
Pertanyaan 4	0,774	0,05, n-2=92 sehingga	Valid
Pertanyaan 5	0,741	diperoleh r tabel = 0,1707	Valid
Pertanyaan 6	0,819		Valid
Pertanyaan 7	0,690		Valid
Pertanyaan 8	0,723		Valid
Pertanyaan 9	0,784		Valid

*Sumber: Hasil Output Spss Versi 29, Data diolah*

Berdasarkan hasil uji Validitas Pelayanan Mobile Banking (X) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing- masing item pertanyaan menunjukkan angka lebih besar dari 0,1707. Hal tersebut menunjukkan dari pertanyaan 1 sampai 9 dinyatakan valid dan hasil data lengkapnya dapat dilihat pada bagian lampiran.

**Tabel 2 Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

No Item	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
Pertanyaan 1	0,684	Instrumen dikatakan Valid	Valid
Pertanyaan 2	0,715	jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan	Valid
Pertanyaan 3	0,731	n= 94 pada taraf signifikan	Valid
Pertanyaan 4	0,703	0,05, n-2=92 sehingga	Valid
Pertanyaan 5	0,692	diperoleh r tabel = 0,1707	Valid
Pertanyaan 6	0,745		Valid

*Sumber: Hasil Output Spss Versi 29, Data diolah*

Berdasarkan hasil uji validitas Kepuasan (Y) menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item peranyaan menunjukkan angka lebih besar dari 0,1707. Hal tersebut menunjukkan dari pertanyaan 1 sampai 6 dinyatakan valid dan hasil data lengkapnya dapat dilihat pada bagian lampiran.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Layanan Mobile Banking (X)	9	0,872	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	6	0,891	Reliabel

Sumber: Hasil output Spss versi 29, Data diolah

Diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha variabel Pelayanan Mobile Banking sebesar 0,872 dan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,891, dari masing-masing variabel dinyatakan > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan sebagai indikator untuk seluruh variabel dinyatakan reliabel atau konsisten.

**Tabel 3 Analisis Regresi Sederhana**

Model		Ustandardizes	Coefficients	Standardized	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,825	2,270		,804	,424
	Pelayanan Mobile Banking (X)	,616	,060	,729	10,211	,001

a. Dependen Variabel: Total (Y)

Sumber: hasil output Spss Versi 29, Data diolah

analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh layanan mobile banking BRImo terhadap kepuasan Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis.

Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Kepuasan = a + b Pelayanan Mobile Banking berdasarkan hasil pengolahan data, maka Analisa regresi sederhana pada penelitian ini adalah:

$$Y = 1,825 + 0,616X$$

Persamaan Regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) yang didapat sebesar 1,825, yang berarti variabel apabila variabel Pelayanan Mobile Banking diasumsikan bernilai 0 maka Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan mobile banking BRImo adalah sebesar 1,825.
- 2) Nilai koefisien regresi pelayanan mobile banking (b) bernilai positif sebesar 0,616 ini berarti apabila terdapat kenaikan 1% maka akan menyebabkan kenaikan variabel kepuasan sebesar 0,616. Koefisien bernilai positif berarti terdapat hubungan yang positif antara layanan mobile banking dengan kepuasan mahasiswa, dimana semakin naik layanan mobile banking maka kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga semakin meningkat

Tabel 4 Uji Parsial

Model		Ustandardizes	Coefficients	Standardized	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constan t)	1,825	2,270		,804	,424
	Pelayanan	,616	,060	,729	10,211	,001
	Mobile					
	Bangking					
	(X)					

a. Dependen Variabel: Total (Y)

Sumber: hasil output Spss Versi 29, Data diolah

Untuk menentukan  $t_{tabel}$  dapat dilihat dengan rumus dibawah ini:

$$t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0.05/2; 94-1-1) = t(0,025; 92) = 1,986$$

Maka selanjutnya dapat dilakukan pembuktian sebagai berikut:

1. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh variabel independent terhadap Variabel dependen (maka  $H_0$  tolak).
2. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen (maka  $H_a$  terima).

Dari hasil tabel 4.7 diperoleh nilai  $t_{hitung} = 10,211$  dan  $t_{tabel} = 1,986$ , dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Mobile Banking berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pegaaruh Pelayanan Terhadap kepuasan Penggunaan Mobile Banking (BRImo) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan uji parsial (t) pada penelitian ini di dapat t hitung sebesar 10,211 dengan signifikan sebesar 0,001. Secara statistic menunjukkan bahwa hasil t hitung lebih besar dari pada t tabel yang sebesar 1,986 dan signifikan lebih kecil dari 0,05, dan menunjukkan bahwa pelayanan mobile banking berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Riau dilihat dari uji parsial tersebut hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan mobile banking yang diberikan oleh BRImo maka semakin tinggi minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking BRImo.

## DAFTAR PUSTAKA

Adelia, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*,

53(9), 1.

- Alfanur Rosid, A., Mulyana, D., & Komaludin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO, Bauran Promosi dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal Intelektual*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.61635/jin.v2i1.123>
- Amelia, D. (2023). *Pengantar Bisnis* (A. Bairizki (ed.)). SEVAL. [www.penerbitseval.com](http://www.penerbitseval.com)
- Angelia, D. (2022). *Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022*. Populix. <https://goodstats.id/article/aplikasi-mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-2022-Vb18i>
- Anggraini, mayang julia, Sani, A., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Stabat. *Aghaniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 16–43. <https://doi.org/10.30596/aghniya.v5i2.17586>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Finistyawan, Y. K. K., & Bessie, J. L. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Expres). *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 149–165. <https://doi.org/10.35508/jom.v12i2.2686>
- Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.)). <https://pustakailmu.co.id/>
- Hasyim, Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah (Studi pengguna BRI Mobile di fakultas ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), 764–778. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20789>
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putra, J., Siahaan, O., Permatasari, L., Sinaga, A., & Zai, P. F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas HKBP Nommensen ). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(variabel X), 3732–3741.
- Putri, R. S. (2019). *Pengaruh Layanan Mobiile banking Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah*. 46.
- Rininda, B. P., & Nurmalina, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 7(2), 221–229. <https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639>
- Rosana, H., & Lisman, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Pada Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Pekanbaru Sudirman 2). *Jurnal ISLAMIKA*, 5(2), 19–29.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.)). Penerbit KBM Indonesia. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Tampubolon, E. A. (2023). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan*

*Menggunakan Mobile Banking BRImo (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara).*