STUDI PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENGGUNAAN BRIMO DI SAMARINDA

Feti Fahmimroah[1)], Sri Wahyu Lidya Nur[2)], Siti Nurhasanah[3)] dan Renita Kawuryan[4)]

[1]Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Samarinda
[2]Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Samarinda
[3]Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Samarinda
[4]Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Samarinda
E-mail: fetifa@polnes.ac.id

Abstract

This study examines how ease of use, service quality, trust, and security affect the decision to use the BRImo mobile banking application in Samarinda. Using a quantitative approach, data were collected through online questionnaires distributed using purposive sampling. The responses were analyzed with SPSS version 26, employing various statistical techniques including validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis testing (both partial and simultaneous), and a determination coefficient test. The findings revealed that both ease of use and service quality significantly influence users' decisions to use BRImo. However, trust and security were found to have no significant individual impact. Nonetheless, when considered together, all four variables - ease of use, service quality, trust, and security - collectively have a significant influence on users' decisions to use the BRImo application.

Keywords: *decision to use, ease of use, service quality, trust, security, BRImo*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Salah satu inovasi teknologi finansial yang paling menonjol adalah Mobile Banking, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan secara instan dan efisien melalui perangkat seluler. BRImo, sebagai aplikasi Mobile Banking milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang hadir untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun. Dengan jumlah pengguna yang mencapai 29,8 juta pada kuartal III tahun 2023 dan rating tertinggi di Play Store dan App Store (4,7), Brimo menjadi salah satu aplikasi paling diminati oleh masyarakat Indonesia.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai situasi dimana pengguna merasa sistem mudah digunakan tanpa perlu usaha lebih (Wardani & Sari, 2021). Kualitas layanan adalah evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya (Siswadi et al., 2021). Kepercayaan menurut Mutiara & Wibowo (2020) merupakan suatu keadaan yang terjadi ketika seseorang konsumen percaya atas

intergritas dan kejujuran website online tersebut. Menurut Dandy Kurnia (2020) keamanan merupakan keyakinan bahwa data pribadi pengguna akan terlindungi selama proses transaksi digital berlangsung. Faktor-faktor ini diyakini berperan penting dalam mendorong keputusan seseorang untuk menggunakan layanan Mobile Banking.

Berdasarkan penelitian terdahulu, memperkuat pentingnya variabel-variabel tersebut. Marzuki (2021) dan Iqbal et al. (2021) menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Wicaksono et al. (2021) serta Kholifah et al. (2023) menemukan pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan. Pradana & Abdurrahman (2023) menyatakan kepercayaan signifikan terhadap keputusan penggunaan, sedangkan Susilowati & Solehatun (2023) menyatakan kepercayaan tidak memiliki pengaruh Signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dandy Kurnia (2020) menemukan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan,sedangkan Kamilia & Rahayu (2024) menyatakan keamanan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berikut adalah pertanyaan penelitian: 1) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda?, 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda?, 3) Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda?, 4) Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda?, dan 5) Apakah kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan aplikasi BRImo di Kota Samarinda?

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui: 1) Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda, 2) Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda. 3) Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda. 4) Pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda, dan 5) Pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan secara simultan terhadap keputusan aplikasi BRImo di Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Populasinya secara khusus ditujukan untuk pengguna aplikasi BRImo yang merupakan warga Kota Samarinda. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk memilih sampel adalah purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang relavan. Untuk menghitung jumlah sampel pengguna aplikasi BRImo yang tidak diketahui, peneliti menggunakan rumus Lemeshow sehingga dapat dihasilkan perhitungan sebesar 96,4 dan dibulatkan menjadi 100 responden, yang artinya penelitian ini membutuhkan data minimal 100 dari responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah 1) analisis deskriptif, yaitu menganalisis karakteristik responden, deskripsi variabel, dan *loading factor*. 2) Instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas. 3) uji hipotesis yaitu uji parsial dan uji simultan, dan 4) uji koefisien determinasi. Berikut adalah hasil dari uji validitas dan reliabilitas:

Tabel 1

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Pernyataan	Person Correlation	R-hitung	Ket	Cronbach Alpha
Kemudahan Penggunaan (X1)	Mudah Dipelajari	X1.1	0.746	0.430	Valid	0.618 (Reliabel)
	Mudah Digunakan	X1.2	0.746	0.421	Valid	
	Jelas dan Mudah dipahami	X1.3	0.768	0.430	Valid	
Kualitas Layanan (X2)	Efisiensi	X2.1	0.751	0.447	Valid	0.692 (Reliabel)
	Pemenuhan	X2.2	0.819	0.558	Valid	
	Ketanggapan	X2.3	0.789	0.519	Valid	
Kepercayaan (X3)	Integritas	X3.1	0.878	0.581	Valid	0.733 (Reliabel)
	Kredibilitas	X3.2	0.900	0.581	Valid	
Keamanan (X4)	Resiko yang Minim	X4.1	0.861	0.672	Valid	0.821 (Reliabel)
	Perlindungan Keuangan	X4.2	0.909	0.780	Valid	
	Kepentingan Kegunaan	X4.3	0.801	0.580	Valid	

Sumber : Hasil data olahan dari *output spss versi 26*, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini terdapat tujuh karakteristik responden yang diamati, yaitu: domisili, usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, penghasilan perbulan, serta penggunaan aplikasi BRImo dalam satu bulan. Berikut merupakan penjelasan

lebih mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini.

Tabel 2

Hasil Uji Analisis Deskripsif Karakteristik Responden

No.	Kriteria Responden		Persentase Data Responden
1.	Domisili	Kecamatan Loa Janan Ilir	6%
		Kecamatan Palaran	7%
		Kecamatan Samarinda Ilir	9%
		Kecamatan Samarinda Kota	15%
		Kecamatan Samarinda Sebrang	19%
		Kecamatan Samarinda Ulu	9%
		Kecamatan Samarinda Utara	7%
		Kecamatan Sambutan	9%
		Kecamatan Sungai Kunjang	14%
		Kecamatan Sungai Pinang	5%
2.	Usia	19-24 Tahun	61%
		25-30 Tahun	23%
		31-36 Tahun	10%
		>36 Tahun	6%
3.	Jenis Kelamin	Laki-laki	38%
		Perempuan	62%
4.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	56%
		Wirausaha	28%
		TNI/POLRI	2%
		PNS (Pegawai Negeri Sipil	14%
5.	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/MA Sederajat	38%
		Diploma (D1, D2, D3)	18%
		Sarjana (S1)	41%
		Pascasarjana (S2, S3)	3%
6.	Penghasilan Perbulan	3 s/d 5 Juta	65%
		>5 Juta	35%
7.	Penggunaan aplikasi BRImo dalam satu bulan	Tiga kali	27%
		Empat kali	9%
		Lebih dari empat kali	64%

Sumber: Hasil data olahan dari *output spss versi 26*, 2024

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial

Tabel 5

Hasil uji parsial

Hubungan Variabel	Nilai Sig.	T-Hitung	Keterangan
X1 – Y	0.004	2.965	Signifikan
X2 – Y	0.009	2.652	Signifikan
X3 – Y	0.568	0.574	Tidak Signifikan
X4 – Y	0.595	0.534	Tidak Signifikan

Berdasarkan data tabel diatas, variabel kemudahan penggunaan (X1) memiliki nilai t hitung 2.965 > t tabel 1.661 dengan signifikansi 0.004 < 0.005, sehingga berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel kualitas layanan (X2) juga

berpengaruh signifikan dengan t hitung 2.652 > 1.661 dan signifikansi 0.009 < 0.005. Namun, variabel kepercayaan (X3) memiliki t hitung 0.574 < 1.661 dan signifikansi 0.568 > 0.05, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Begitu pula dengan variabel keamanan (X4) yang menunjukkan t hitung 0.534 < 1.661 dan signifikansi 0.595 > 0.05, sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Uji simultan

Tabel 6

Hasil uji simultan

Hubungan Variabel	Nilai Sig.	F-Hitung	Keterangan
Kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan	0.000	9.579	Signifikan

Tabel diatas menyajikan nilai F hitung yaitu sebesar 9.579, sedangkan nilai F tabel adalah 2.46. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, yaitu 9.579 > 2.46. Selain itu, tingkat signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil daripada 0.05. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Penggunana, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo di Kota Samarinda.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Pengaruh Variabel	R square
Kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan	0.287

Berdasarkan tabel diatas, dapat diliat nilai R square yang diperoleh adalah 0.287 yang menunjukkan bahwa pengaruh independen seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan sebesar 28,7% sedangkan 82,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diujikan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. **Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan**

   Hasil uji statistik menunjukkan kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) dengan nilai signifikansi 0.004 < 0.05 dan t hitung 2.965 > t tabel 1.661. Indikator yang paling mencerminkan variabel X1 adalah ”mudah dipelajari” (X1.1) dengan loading factor 0.650, dan untuk variabel Y ”rasa butuh terhadap suatu produk” (Y1.1) sebesar 0.658. Ini membuktikan kemudahan penggunaan menjadi alasan utama responden memilih BRImo. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Iqbal et al, 2021) dan (marzuki, 2021).

2. **Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan**

   Kualitas Layanan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) dengan nilai signifikansi 0.009 dan t hitung 2.652 > t tabel. Indikator tertinggi dari X2 adalah “Ketanggapan” (X2.3) dengan loading factor 0.598. Indikator Y tetap sama, yakni Y1.1 dengan 0.658. Hal ini menunjukkan kualitas layanan menjadi faktor pendorong responden menggunakan BRImo. Hasil ini didukung oleh penelitian Wicaksono et al. (2021) dan Kholifah et al. (2023).

3. **Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan**

   Kepercayaan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) karena nilai signifikansi 0.569 > 0.05 dan t hitung 0.574 < t tabel. Indikator terkuat adalah “Kredibilitas” (X3.2) dengan loading factor 0.659, sedangkan indikator “Integritas” memiliki nilai terendah 0.563. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepercayaan terhadap BRImo ada, pengguna menganggapnya sebagai sesuatu yang wajar dalam aplikasi perbankan. Temuan ini sesuai dengan penelitian Susilowati & Solehatun (2023).

4. **Pengaruh keaamanan terhadap keputusan penggunaan**

   Keamanan (X4) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y), dengan nilai signifikansi 0.595 dan t hitung 0.534 < t tabel. Loading factor terendah terdapat pada indikator “Kepentingan kegunaan” (0.439), dan indikator “Risiko minim & perlindungan keuangan” memiliki nilai 0.453. Mayoritas pengguna merasa aplikasi BRImo sudah cukup aman, sehingga keamanan tidak menjadi pertimbangan utama. Temuan ini mendukung hasil penelitian Kamilia &

Rahayu (2024).

5. **Pengaruh kemudahaan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan**

   Secara simultan, keempat variabel independen (X1, X2, X3, X4) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) dengan F hitung 9.579 > F tabel 2.46 dan signifikansi 0.000 < 0.05. Koefisien regresi masing-masing: Kemudahan Penggunaan (0.308), Kualitas Layanan (0.266), Kepercayaan (0.061), Keamanan (0.053) — semuanya positif. Nilai R^2 sebesar 0.287 menunjukkan bahwa 28,7% variasi keputusan penggunaan dipengaruhi oleh keempat variabel tersebut, sisanya 71,3% oleh faktor lain yang tidak diuji. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu oleh Iqbal et al. (2021), Marzuki (2021), Wicaksono et al. (2021), Kholifah et al. (2023), Pradana & Abdurrahman (2023), serta Dandy Kurnia (2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memutuskan untuk menggunakan aplikasi BRImo karena merasa aplikasi tersebut mudah digunakan dan memiliki kualitas layanan yang baik. Sebaliknya, variabel Kepercayaan dan Keamanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan yang mengindikasi meskipun kedua aspek tersebut penting, namun belum menjadi faktor utama dalam mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi BRImo. Namun demikian secara simultan variabel kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terbukti secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Ini berarti bahwa kombinasi keempat faktor tersebut secara kolektif dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo, meskipun secara individu tidak semuanya berperan dominan.

DAFTAR PUSTAKA

Dandy Kurnia. (2020). Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi, Terhadap keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank

Tabungan Pensiun Nasional. *UG Jurnal*, 1–10.

Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 25.

Kamilia, T. P., & Rahayu, Y. S. (2024). Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Kota Malang. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 49–61.

Kholifah, A. P., Hidayati, N., & Athia, I. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang Aviv. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 221–232.

Marzuki, K. I. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Bangking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen). *Eprints*, 1–9.

Mutiara, & Wibowo, I. (2020). Pengaruh kepercayaan, keamanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 10–20.

Pradana, R. N., & Abdurrahman. (2023). Pengaruh Manfaat, Gaya Hidup Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Livin By Mandiri. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1-15.

Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 1–11.

Susilowati, I., & Solehatun, S. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 13–19.

Wardani, G. O. P., & Sari, R. C. (2021). Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology Sistem Pembayaran. *Jurnal Profita*, 1–17.

Wicaksono, M. B., Triwardhanni, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri Di Jakarta Selatan. *Braz Dent J.*, 1–12.