

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS LAYANAN BRI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) KANTOR CABANG TABANAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi  
Bisnis Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**NI MADE AYU ANGGI HARMONI**

**NIM : 1915744116**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS LAYANAN BRI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) KANTOR CABANG TABANAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi  
Bisnis Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**NI MADE AYU ANGGI HARMONI**

**NIM : 1915744116**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

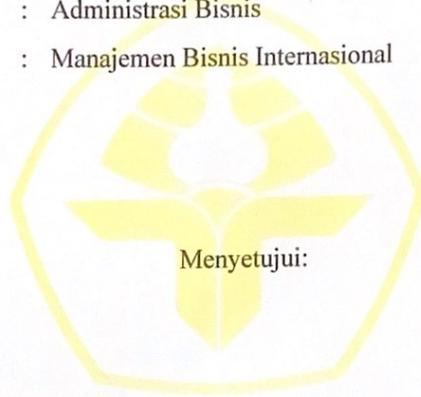
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas Layanan BRI *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan
2. Penulis
- a. Nama : Ni Made Ayu Anggi Harmoni
- b. NIM : 1915744116
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 25 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "I Nyoman Suka Sanjaya", written over a faint yellow stamp.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ida Ayu Putri Widiastuti Riyasa", written over a faint yellow stamp.

I Nyoman Suka Sanjaya, S.S.,M.TESOL, PhD  
NIP. 197409152000121002

Ida Ayu Putri Widiastuti Riyasa, SE.,MM  
NIDN. 0004119601

## HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

EFEKTIVITAS LAYANAN BRI *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR  
CABANG TABANAN

Oleh:

NI MADE AYU ANGGI HARMONI

NIM : 1915744116

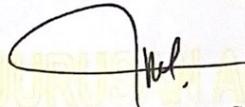
Disahkan :

Ketua Penguji



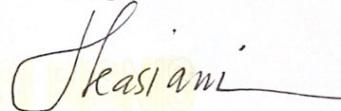
Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM  
NIDN. 0004119601

Penguji I



Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M,Si  
NIDN. 0001039502

Penguji II



Kasiani, SE.,M.Si  
NIP. 196204211990032002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.  
NIP. 196808271993031002

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“The Answer To Success Is To Keep Learning And Never Give Up”**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap Usaha dan teriring ucapan syukur penulis panjatkan kehadieat Tuhan Yang Maha Esa, karena Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Akhirnya Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak I Wayan Budiasa dan Ibu Ni Wayan Sukiasih yang telah banyak membaerikan dukungan dan penegertian yang besar dalam pembuatan skripsi ini, sehingga Skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Keluarga besar, Kakak-kakak dan adik-adik penulis, Novita Sari, Arimbawa, Sonia Kusuma Wardani, Krisna Ade Putra, atas segala doa dan *support* yang diberikan.
3. Dosen Pembimbing I, Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TESOL yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing penulis selama penyusunan Skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing II, Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing penulis selama penyusunan Skripsi ini.
5. Seluruh staff dan dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
6. Teman Teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Angkatan 2019
7. PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan, Bapak Fajar Baskoro, Bapak I Putu Hermandita U.P, Bapak I Made Agus Edy Sastrawan, Ibu Ni Made Ari Astiti, Bapak I Wayan Windu Sara, dan Ibu A.A Sagung Intan Indah Jayanti.
8. Semua teman dan sahabat penulis, yang tidak dapat dituliskan satu-persatu.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul : **EFEKTIVITAS LAYANAN BRI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TABANAN** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 14 Juli 2023

Yang menyatakan



Ni Ivide Ayu Anggi Harmoni  
NIM. 1915744116

## **ABSTRACT**

*Research conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia Tabanan Branch Office, is one of the largest government-owned people's banks in Indonesia. This study entitled "Effectiveness of BRI Mobile Banking Services on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tabanan Branch Office" which involved 96 customers using BRI Mobile Banking as respondents. The purpose of this study is to describe the level of customer satisfaction with BRI Mobile Banking services. The sampling technique in this study used a purposive sampling approach, the researchers took samples using a sampling technique based on certain criteria. The type of data used is primary data which is sourced directly from the respondents which are presented in the form of a Likert scale. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires. The method used in this study is descriptive statistics and quantitative method analysis with the help of the SPSS program. The results of the analysis show that the value of customer satisfaction with BRI Mobile Banking services at the Bank Rakyat Indonesia Tabanan Branch Office has a positive and significant effect. This research is expected to assist companies in improving BRI Mobile Banking services for PT. Bank Rakyat Indonesia Tabanan Branch Office.*

***Keywords: BRI Mobile Banking Services and Customer Satisfaction***

## **ABSTRAK**

Penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan, merupakan salah satu bank rakyat milik pemerintah terbesar di Indonesia. Penelitian ini berjudul “Efektivitas Layanan BRI *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan” yang melibatkan 96 nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* sebagai responden. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BRI *Mobile Banking*. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Purposive Sampling*, peneliti mengambil sampel dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala likert. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebar kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis metode kuantitatif dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan nilai kepuasan nasabah terhadap layanan BRI *Mobile Banking* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan layanan BRI *Mobile Banking* untuk kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan.

**Kata kunci : Layanan BRI *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah**

## **PRAKATA**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Naskah Skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan BRI *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan naskah Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk Menyusun skripsi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan naskah Skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, P.hD selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M.TESOL, P.hD selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu serta tenaganya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Naskah Skripsi ini.
5. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu serta tenaganya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Naskah Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu yang bermanfaat semasa perkuliahan hingga penulis menyelesaikan studi di D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
7. Seluruh Staf Tata Usaha Dan Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi dan lain-lain.
8. Orang tua yang telah memberikan dukungan secara moril dan materiil hingga semangat serta motivasi yang tak ternilai selama penulis menyusun naskah Skripsi ini
9. Sahabat dan teman-teman terdekat yang telah membantu memberikan semangat, motivasi, dan menjadi tempat saling bertukar pikiran dalam penyusunan Skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan Naskah Skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan baik dalam tata bahasa, tata cara penulisan, serta pembahasannya. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati kiranya dapat diberikan saran yang bersifat membangun bagi semua pihak khususnya para pembaca, yang mana nantinya saran serta masukan yang membangun tersebut sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan Naskah Skripsi ini.

Akhir kata, semoga Naskah Skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap penulis serta para pembaca pada umumnya.

Badung, 15 April 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	22

2.1 Kerangka Pikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Variabel Penelitian .....	30
3.5 Sumber Data .....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.8 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.2 Hasil Analisis.....	53
4.3 Pembahasan .....	70
4.4 Implikasi Penelitian .....	72
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran .....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> dari tahun 2019-2023 .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
3.1 Definisi Operasional.....	34
3.2 Skor Kuesioner.....	38
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	48
4.2 Usia Responden.....	49
4.3 Pekerjaan responden.....	50
4.4 Lama Responden Menggunakan BRI mobile banking .....	52
4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Layanan Mobile Banking.....	53
4.6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah .....	56
4.7 Hasil Uji Validitas.....	59
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pikir .....	28
4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan .....	47
4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	61
4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
4.5 Hasil Uji Signifikansi Individual (uji-t).....	64
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Google Formulis Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 8 : Hasil Uji Signifikansi (uji-t)

Lampiran 9 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 10 : Daftar Riwayat Penulis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat di era modern saat ini tidak dapat dipungkiri menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan sebuah organisasi dalam persaingan bisnis. Keberadaan teknologi mempercepat segala bentuk transaksi dengan lebih efisien, efektif bahkan tanpa batas. Akses teknologi yang mudah dengan memberikan layanan-layanan yang lebih mudah dan murah membuat setiap individu dan perusahaan menggunakan teknologi sebagai alat dalam pencapaian tujuan masing-masing. Perkembangan teknologi ini juga terjadi di Indonesia dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna teknologi dan internet saat ini di Indonesia. (Dina, 2022)

Berdasarkan hasil Survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2021-2022, pengguna internet di Indonesia berjumlah 210.026.796 orang dari total jumlah penduduk Indonesia Tahun 2021 berjumlah 272.682.600 jiwa. Penetrasi Internet terhadap jumlah penduduk mencapai 77,02 persen.

Angka ini terus naik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2018, penetrasi internet di Indonesia berada di angka 64,80 persen. Periode 2019-2021, jumlahnya naik menjadi 73,70 persen.

Persaingan perindustrian perbankan di Indonesia adalah suatu hal yang tidak bisa dihindari sehingga setiap bank harus berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif, agar suatu bank dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dengan tujuan terus memperoleh profit. Saat ini bank harus terus mengupayakan agar mempertahankan pelanggan dengan cara membuat produk dan fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah, maka bank harus memahami perilaku nasabah demi kelangsungan usaha bank. (Ulan, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan akan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi semakin meningkat. Salah satu bentuk kemajuan tersebut adalah munculnya masyarakat tanpa uang tunai atau *cashless society*, dimana transaksi dilakukan secara digital tanpa menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran. Dalam sistem ini, transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan kartu debit, kartu kredit, *e-wallet* atau *mobile banking*. Menurut studi Visa Consumer Payment Attitudes tahun 2021, sebanyak 63% konsumen Indonesia membawa lebih sedikit uang tunai. Masyarakat Indonesia semakin melek akan teknologi dimana saat ini masyarakat lebih cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang memungkinkan adanya metode pembayaran yang lebih cepat dan aman. (Agni, 2020)

Perkembangan teknologi mendorong perbankan ikut andil memanfaatkan internet. Ini merupakan Langkah besar untuk majunya dunia perbankan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga mudah serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan keuangan ataupun non keuangan secara online tanpa harus ke Bank melakukan antri ataupun ke ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Kenyaman dan kemudahan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking*.

Pesatnya kemajuan *mobile banking* saat ini dikarenakan layanan yang diberikan dari pihak perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan perkembangan di era yang serba teknologi saat ini. Dengan banyaknya kemajuan pada industri perbankan sehingga mengalami beberapa kendala bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu perlu adanya tingkat keamanan yang baik maupun hal lainnya demi menjaga layanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Di samping itu, hal yang harus mesti dilakukan oleh pihak perbankan terhadap *mobile banking* ialah fasilitasnya agar nantinya dapat menarik minat nasabah untuk menggunakannya, dengan begitu nantinya pihak nasabah bisa menilai sendirinya mengenai kenyamanan dalam penggunaan *mobile banking* tersebut. (Harahap, 2020).

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank BUMN memberikan pelayanan dibidang teknologi sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada tanpa perlu harus mengantri panjang hanya untuk

bertransaksi, dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui aplikasi BRI Mobile atau BRImo.

Berdasarkan data dari Top Brand Award dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 terlihat bahwa BRI Mobile Banking mendapat peringkat kedua dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia. Di peringkat pertama di duduki oleh m-BCA yaitu mobile banking milik PT Bank Central Asia dan di peringkat ketiga di duduki oleh m-Banking Mandiri yaitu mobile banking milik PT Bank Mandiri Indonesia.

Tabel 1.1 Penggunaan *Mobile Banking* dari tahun 2019-2023

No	Mobile Banking	Index				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	BNI Mobile	12.30	11.30	14.00	11.20	11.30
2	BRI Mobile	17.00	20.50	17.00	19.40	19.80
3	CIMB Niaga	3.40	4.00	4.10	3.80	4.20
4	m-Banking Mandiri	16.60	13.80	12.90	12.90	13.00
5	m-BCA	44.50	45.50	47.50	47.40	47.90

*Sumber : Top Brand Award 2023*

BRImo merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya dirilis pada Februari 2019, meraih 2.2 juta pengguna dan volume transaksi mencapai 1.16 triliun sepanjang tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BRI Mobile atau BRImo diterima oleh Sebagian besar nasabah di Indonesia. Saat ini jumlah pengguna BRImo sudah lebih dari 19 juta *users* dengan jumlah *volume* transaksi mencapai 2.500 triliun hingga akhir tahun 2022. Dan fitur yang paling banyak

digunakan adalah fitur transfer, top up GoPay, LinkAja, pembelian pulsa serta pembayaran tagihan.

BRImo merupakan aplikasi digital banking milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, BRImo menjadi andalan BRI untuk menggaet nasabah baru terutama dari kalangan milenial. Aplikasi ini menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik.

BRImo menghadirkan beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam pembukaan rekening, memiliki fitur tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi sistem keamanan yang lebih baik, login dengan *finger print / face recognition*, dan akses info promo. Secara fungsi, aplikasi *BRI Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan diantaranya yaitu, mengecek saldo, mengirim dan menerima uang serta membayar tagihan dan melakukan belanja online. Nasabah juga dapat mendapatkan informasi mengenai 5 transaksi terakhir. (Prima, 2022)

Namun dalam penggunaan BRImo tidak selalu berjalan dengan lancar karena dalam transaksi BRImo nasabah bertransaksi langsung dalam dunia maya (*cyber*) dan tidak semua kapasitas nasabah paham mengenai penggunaan internet dan tidak semua pengguna BRImo adalah anak muda. Dengan banyaknya pengguna BRImo di Indonesia saat ini dan tidak semua penggunanya paham dengan benar mengenai teknologi dan internet sehingga tidak menutup kemungkinan menjadi korban terjadinya kejahatan dalam dunia maya atau yang lebih dikenal dengan *cyber crime*

yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, dari sistem BRImo itu sendiri masih sering terjadi eror dan tidak bisa melakukan transaksi. (Wardani, 2021)

Berdasarkan Hasil survey yang dilakukan peneliti kepada Dewi Wahyuni salah satu nasabah BRI Kantor Cabang Tabanan yang menggunakan layanan BRImo mengatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* masih tergolong rendah karena *mobile banking* ketika diakses sering eror, contohnya apabila melakukan transfer terlalu malam biasanya muncul layanan tidak tersedia. Namun, meskipun layanan *mobile banking* yang diterimanya lebih rendah dari harapannya, ia mengaku tetap merasa puas dan menggunakannya kembali karena adanya layanan *mobile banking* ia tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan berbagai transaksi bahkan gratis biaya administrasi atas penggunaan *mobile banking* tersebut.

Pendapat lain yang dikatakan oleh Wayan Budiasa nasabah BRI Kantor Cabang Tabanan yang menggunakan layanan BRI *Mobile Banking*, bahwa menggunakan layanan BRI *Mobile banking* memang mudah dan dapat mempercepat transaksi serta menghemat waktu namun ia mengatakan kurang percaya terhadap layanan *Mobile Banking* karena banyaknya berita terkait maraknya aksi pembobolan data.

Keluhan lain yang dirasakan nasabah seperti dilansir pada review BRI *Mobile* (BRImo) di aplikasi Google Playstore mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivasi log in, dan transaksi, serta terdapat kegagalan transaksi yang dilakukan tetapi saldo tetap terdebet. Sedangkan dilansir pada review BRI *Mobile*

(BRImo) di aplikasi App Store mengungkapkan bahwa masih banyak nasabah yang sulit untuk melakukan aktivitas log in serta sering terjadi error dan untuk daftar di BRImo ini perlu untuk melakukan perekaman video secara berulang ulang. Hal ini juga dapat dibuktikan dari banyaknya *feedback* buruk yang diberikan oleh pengguna. Oleh karena itu, memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dengan ekspektasi nasabah yang selalu mengharapkan layanan yang berkualitas dan tentunya berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah akibat risiko yang ditimbulkan dalam menggunakan BRImo kepada bank penyedia layanan, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah itu sendiri. (Mandiri, 2021)

Berdasarkan latar belakang masalah dimana masih sering terdapat keluhan dari nasabah dalam penggunaan BRI *Mobile Banking*, maka peneliti tertarik meneliti dengan judul ***“Efektivitas Layanan BRI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan”***.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah efektivitas layanan BRI *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan BRI *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Praktis

Bagi akademisi dan mahasiswa hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pengetahuan dan rujukan referensi bagi akademisi mengenai ekeftivitas layanan BRI *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

### 1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan, dapat dijadikan suatu pedoman agar dapat menerapkan hal-hal yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk menarik minat nasabah serta dapat memberikan informasi untuk pihak manajemen perbankan agar meningkatkan kualitas layanan digital dalam perbankan.
2. Bagi publik, hasil penelitian ini diharapkan nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *mobile banking* guna mempermudah transaksi perbankan sehari-hari.
3. Bagi peneliti lainnya, dapat dijadikan bahan koreksi serta dapat dijadikan bahan rujukan dan menambahkan literatur sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan skripsi ini serta mendapatkan gambaran serta arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar skripsi ini di bagi menjadi lima bab yang masing-masing terdiri dari :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini menerangkan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian efektivitas, layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah, serta berisikan penelitian terdahulu.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum PT Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Tabanan meliputi sejarah berdirinya PT Bank Rakyat Indonesia, visi dan misi, struktur organisasi PT Bank Rakyat

Indonesia serta deskripsi responden dan hasil penelitian serta pembahasan.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini menjekaskan tentang kesimpulan dan saran kepada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Layanan BRI *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BRI *Mobile Banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan. Maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

Efektivitas layanan BRI *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada hasil uji t diperoleh nilai signifikan dari variabel *mobile banking* sebesar  $0,019 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,378 > 1,985$  sehingga  $H_0$  di tolak  $H_1$  diterima. Hasil uji koefisien determinasi efektivitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai R square sebesar 0,570. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar  $0,570 = 57\%$  dan sisanya 43% disebabkan oleh faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Kantor Cabang Tabanan.

Jika kualitas layanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan yang ada menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penulisan dari penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Maka terdapat saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan dasar dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang memilih topik yang sama. Dan diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel yang dapat menambah kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* seperti variabel kemudahan penggunaan, keamanan layanan, kepercayaan, kualitas *mobile banking*, dan lebih banyak menambah referensi untuk dapat memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BRI *Mobile Banking*.

### 2. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan

Setelah mengetahui hasil dari penelitian ini diharapkan hal ini dapat dijadikan salah satu tambahan atau sebagai masukan yang dapat

dipertimbangkan perusahaan untuk memaksimalkan sistem *BRI Mobile Banking* yang disediakan untuk nasabah. Agar nasabah merasa puas dengan pelayanan dari *BRI Mobile Banking* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan hasil tersebut diharapkan pihak Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tabanan dapat terus meningkatkan efektivitas layanan *BRI mobile banking* dalam penggunaan *BRImo*. Seperti halnya cepat tanggap ketika nasabah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi *mobile banking*, meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*, menyediakan fitur layanan yang mudah dimengerti oleh nasabah, memperbaiki kelancaran transaksi *mobile banking*. Bank Rakyat Indonesia dapat terus menjaga bahkan meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dengan cara meningkatkan keakuratan dan kepercayaan dalam keamanan *BRI mobile banking* sehingga nasabah benar-benar mencapai tingkat tertinggi dalam menggunakan *BRI Mobile Banking*. Hal tersebut harus diperhatikan karena mampu mendorong para nasabah untuk terus menggunakan aplikasi *BRI mobile* dalam bertransaksi. Ketika intensitas keamanan *BRI mobile* meningkat maka tentu akan meningkatkan rasa puas bagi nasabah karena adanya keamanan pada setiap transaksi yang diperlukan dan nasabah merasa sering terbantu dalam bertransaksi terutama dalam kegiatan sehari-hari

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi S, (2020). Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Ariska, S. (2022). Pengaruh Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dan Profit Sharing terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Era Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pulo Brayon (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Dahliani, D. (2020). Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru.
- Dina, S. D. R. (2022). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Pt Bank Syariah Indonesia, Kc Bengkulu Panorama)* (Doctoral Dissertation, Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu).
- Febrizal Alfarasyi Syam, M. Y. (2022). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Analysis.
- Fianto, B. A. (2021). *Mobile banking resvices quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks*. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam, 7(1), 59-61.

- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : CV Pustaka Ilmu Group.
- Hastuti, R., & Wardhana, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah. *eProceedings of Management*, 5(2).
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok).
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Global Journal Of Islamic and Finance*, 3.
- Muladi, A. (2021). Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemic Covid-19 (Studi pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Nurinah. (2019). Kualitas dan Efektivitas Sistem Layanan Konsumen *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Malang)
- Prihanto, Hendi dan Yuniarti (2021). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking.

- Rizky Yudhi, Abi Fadlan. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.
- Saputro, W. J. (2020). Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo).
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (1<sup>st</sup> ed.). Yogyakarta: Andi Offset
- Tumewah, E., Juniarta, & Kurniawan, Y. (2020). *The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers*. International Journal of Management and Humanities (IJMH).
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah, 10(2), 295-314.
- Wulandari, Novitasari Putri, Karina Moeiono. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung
- Yola, Y. (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).