



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 13015-13025

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Penggunaan M-Banking (BRIMO) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Karangmoncol

Tara Damayanti, A. Mukhsin Irfangi, Hendrawan Syahrizal

Sekolah Tinggi Ekonomi Manajemen Bisnis Islam Al-Aziziyah Randudongkal Pemalang

tarayanti@gmail.com, mukhsin@stembi-alaziziyah.ac.id, hendra@stembi-alaziziyah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara empiris pengaruh variabel independen Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna aplikasi M-Banking BRIMO pada Bank BRI Cabang Karangmoncol. Isu utama yang diangkat adalah perlunya optimalisasi layanan digital di era perbankan modern, di mana pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap perlindungan data menjadi faktor kunci penentu loyalitas nasabah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol yang aktif menggunakan aplikasi BRIMO, sementara sampel ditentukan melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada responden terpilih. Untuk menganalisis data dan menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan serangkaian tahapan analisis statistik yang meliputi Uji Validitas & Reliabilitas, Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Signifikansi Parsial, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian diasumsikan menunjukkan temuan yang signifikan, yaitu bahwa kedua variabel independen Kemudahan dan Keamanan baik secara parsial maupun simultan, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara spesifik, penelitian mengasumsikan bahwa faktor Keamanan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi persepsi kepuasan. Kendala mengenai proteksi data dan kerahasiaan transaksi teridentifikasi sebagai kebutuhan utama yang harus dijamin oleh Bank BRI. Implikasi penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Bank BRI. Untuk memperkuat kepuasan dan retensi nasabah di era digital, bank perlu melakukan dua hal: terus menyempurnakan antarmuka aplikasi agar semakin intuitif dan memperketat sistem keamanan siber serta edukasi kepada nasabah.

Kata kunci: BRIMO, Bank BRI, Keamanan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan paradigma yang drastis dalam industri perbankan global, termasuk di Indonesia. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk bermigrasi dari layanan konvensional berbasis fisik menuju layanan berbasis digital yang lebih efisien dan cepat. Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank BUMN terbesar di Indonesia telah merespons tren ini dengan meluncurkan dan mengembangkan aplikasi M-Banking yang dikenal dengan nama *BRI Mobile*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang.

Fenomena transformasi digital ini dipercepat oleh berbagai faktor eksternal, termasuk perubahan perilaku konsumen pasca pandemi COVID-19 yang mengharuskan pembatasan interaksi fisik. Menurut laporan Otoritas Jasa Keuangan (2023), adopsi layanan perbankan digital di Indonesia melonjak pesat, dengan jumlah transaksi digital mencapai rekor tertinggi pada tahun 2022. Bank BRI, dengan basis nasabah yang masif terutama dari segmen UMKM dan pedesaan, menghadapi tantangan unik dalam transisi ini. Aplikasi BRIMO hadir bukan hanya sebagai alat transaksi, tetapi sebagai "super apps" yang mengintegrasikan kebutuhan finansial dan non-finansial. Namun, adopsi teknologi tidak lepas dari hambatan, terutama yang berkaitan dengan kesenjangan digital (digital divide) dan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan virtual.

Salah satu contoh aplikasi yang menawarkan kemudahan tersebut ialah BRIMO dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang dilengkapi dengan berbagai fitur komprehensif serta sistem keamanan modern seperti penggunaan PIN dan autentikasi biometrik. Melalui BRIMO, pengguna dapat melakukan beragam aktivitas seperti transfer dana,

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Penggunaan M-Banking (BRIMO) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Karangmoncol

pembayaran tagihan, hingga pengelolaan investasi, menjadikannya solusi perbankan yang lengkap, efisien, dan mudah digunakan. Antarmuka aplikasi yang ramah pengguna juga mendorong semakin tingginya tingkat adopsi layanan perbankan digital, khususnya di kalangan generasi milenial.

Selain itu, dengan mempromosikan transaksi digital tanpa kertas dan mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor cabang, aplikasi perbankan digital turut berkontribusi dalam menekan jejak karbon sekaligus mendukung praktik keberlanjutan lingkungan. Mengingat milenial cenderung memiliki kepedulian lebih terhadap isu lingkungan, penggunaan mobile banking seperti BRImo secara tidak langsung mendukung terwujudnya tujuan *green finance*.

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia dan dengan lebih dari 60% warganya berada pada usia produktif, memiliki potensi besar sebagai pasar bagi perkembangan layanan perbankan digital. Komposisi demografis ini menjadikan Indonesia sangat menarik bagi industri perbankan yang ingin memperluas inovasinya, karena tingginya jumlah penduduk produktif umumnya diikuti oleh percepatan adopsi teknologi serta meningkatnya kebutuhan terhadap layanan keuangan yang cepat, praktis, dan mudah diakses.

Dalam konteks teori penerimaan teknologi, ada dua faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan teknologi, yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan dan persepsi tentang kegunaan. Namun, dalam konteks perbankan digital, faktor keamanan menjadi variabel krusial tambahan yang tidak dapat diabaikan. Transaksi keuangan melibatkan aset berharga dan data sensitif nasabah, sehingga kepercayaan terhadap sistem keamanan aplikasi adalah fondasi utama kepuasan.

Bank BRI sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia terus berupaya mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BRIMO. Aplikasi ini dirancang sebagai super apps yang mengintegrasikan berbagai layanan perbankan dalam satu platform. Namun demikian, keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna.

Konteks lokasi penelitian pada Bank BRI Cabang Karangmoncol memiliki karakteristik tersendiri. Wilayah Karangmoncol yang mencakup area pedesaan dan perdesaan memiliki basis nasabah yang beragam, mulai dari generasi muda yang melek teknologi hingga generasi tua yang mungkin masih dalam tahap adaptasi terhadap teknologi digital. Tantangan bagi Bank BRI di cabang ini adalah bagaimana memastikan bahwa aplikasi BRIMO dapat diadopsi dengan mudah oleh nasabah dengan latar belakang literasi digital yang bervariasi, sekaligus memberikan jaminan rasa aman yang meyakinkan bagi mereka yang masih skeptis terhadap transaksi keuangan non-fisik.

Penggunaan mobile banking ternyata tidak seaman yang dibayangkan, karena layanan ini memiliki beberapa keterbatasan. Misalnya, ketika terjadi gangguan jaringan, kemampuan untuk menggunakan mobile banking bias saja terganggu. Selain itu, tingkat keamanannya relatif kurang terjamin, seperti yang terlihat dari berbagai kasus pencurian dana nasabah melalui mesin ATM oleh para pihak tertentu yang menyebabkan kerugikan nasabah. Hal ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

BRImo telah berkembang pesat sejak diluncurkan dan meraih berbagai prestasi. Pada tahun 2023, aplikasi ini menjadi salah satu yang paling banyak diunduh di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang mencapai 33,5 juta pada kuartal pertama 2024.

Tabel 1 menunjukkan posisi BRImo dalam Top Brand Index mobile banking dari 2022 hingga 2024. Meskipun bukan yang paling populer, BRImo berada di posisi kedua setelah m-BCA dalam hal jumlah pengguna.

Tabel 1. Top Brand Index “Mobile Banking” dari Tahun 2022-2024

Brand	2022	2023	2024
BRImo	19,40%	19,80%	18,50%
BCA Mobile	47,40%	47,90%	52,20%

Livin by Mandiri	12,90%	13,00%	11,50%
BNI Mobile Banking	11,20%	11,30%	9,40%
OCTO Mobile	3,80%	4,20%	3,30%

Sumber: Website Resmi Top Brand Index

Dalam kegiatan operasionalnya, Bank BRI mendapatkan keluhan-keluhan yang diberikan dari nasabahnya dari berbagai media terutama di Google Playstore. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada beberapa nasabah pengguna BRI Mobile banking di Karangmoncol, peneliti melakukan wawancara singkat dengan hasil yaitu Syaqla Maulida menyatakan bahwa BRImo sering terjadi mendadak error hingga gagal memuat saldo. Kemudian Desi juga sependapat dengan Syaqla Maulida bahwa ketika ingin mentransfer dana melalui aplikasi BRI Mobile Banking sering terjadinya error. Kemudian Nofita Anggraeni menyatakan bahwa aplikasi BRImo tidak bisa login setelah selesai diupdate sehingga harus mengurus di kantor cabang terdekat. Dengan memahami kebutuhan dan mengukur tingkat kepuasan nasabah atas layanan BRI Mobile Banking merupakan hal yang penting bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis.

Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha atau kerumitan. Jika aplikasi BRIMO dirancang dengan antarmuka yang intuitif, proses login yang sederhana, dan alur transaksi yang jelas, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, jika aplikasi sering mengalami error atau membingungkan, hal ini akan memicu ketidakpuasan.

Kemudahan merupakan suatu kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha (Effendy et al. 2021). Kemudahan dalam penggunaan mobile banking dapat menjadikan nasabah senang sehingga terdapat ambisi untuk terus melakukannya secara berkali-kali. Hal tersebut akan menjadikan nasabah merasa puas karena dapat memberikan bantuan nasabah dalam keperluan bertransaksi (Kamarudin et al. 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranoto dan Setianegara (2020), Ramayani et al. (2020), Kamarudin et al. (2022), Gusmana (2022), Sulkanain et al. (2022), serta Sa'idah (2023) menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun Deliyana, et al. (2021) dan Zalecha (2022) menjelaskan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan (security) adalah upaya menjaga risiko tetap rendah dalam penggunaan teknologi. Semakin tinggi tingkat keamanannya, semakin besar kepercayaan dan niat pengguna untuk menggunakannya. Enck, Ongtang, dan Mc Daniel mendefinisikan keamanan sebagai jaminan bahwa data pengguna tidak akan diakses atau dimanipulasi oleh pihak tak berwenang saat transaksi online. Dalam konteks Mobile banking, keamanan sangat penting karena melibatkan data sensitif. Ketika merasa aman, pengguna cenderung menggunakan kembali layanan seperti BRIMO.

Kondisi ini menarik untuk diteliti di BRI Cabang Karangmoncol, mengingat kebutuhan untuk meningkatkan digitalisasi transaksi di tingkat daerah. Penelitian mengenai Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Penggunaan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah bertujuan untuk mengukur dan menganalisis secara empiris seberapa besar kontribusi variabel Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai masukan strategis bagi manajemen Bank BRI Cabang Karangmoncol untuk: menyempurnakan fitur dan antarmuka aplikasi BRIMO agar lebih *user-friendly*, memperkuat infrastruktur keamanan data untuk menjamin kenyamanan transaksi, dan menyusun strategi edukasi kepada nasabah terkait penggunaan BRIMO yang aman. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai perilaku pengguna layanan fintech dan perbankan digital di Indonesia.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji dinamika penerimaan teknologi perbankan digital dari berbagai sudut pandang. Wijaya (2023) dalam studinya menemukan bahwa keamanan dan kemudahan menjadi faktor penentu utama loyalitas nasabah bank digital di Indonesia, namun penelitian tersebut belum secara spesifik mengisolasi pengaruh masing-masing variabel dalam konteks geografis pedesaan. Utama dan Putri (2022) membuktikan bahwa antarmuka yang *user-friendly* secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi studi tersebut berfokus pada nasabah urban sehingga generalisitas temuannya untuk wilayah pedesaan masih dipertanyakan. Pratama dan Santoso (2024) mengidentifikasi bahwa strategi transformasi digital Bank BRI

berhasil meningkatkan kepuasan nasabah di era pandemi, namun tidak mengeksplorasi secara mendalam peran moderasi literasi digital yang sangat mungkin berbeda antara wilayah kota dan pedesaan.

Secara internasional, Malik dan Benyoucef (2020) mengonfirmasi bahwa trust dan security merupakan prediktor paling kuat dalam adopsi m-banking, sementara Setiawan dan Sayekti (2021) menyoroti bahwa di masyarakat pedesaan Jawa Tengah, faktor literasi digital justru menjadi variabel intervening yang memoderasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan. Kesenjangan yang teridentifikasi dari deretan penelitian tersebut adalah belum adanya studi yang secara simultan menguji kemudahan dan keamanan dalam satu model terintegrasi pada populasi nasabah pedesaan dengan karakteristik literasi digital yang heterogen, khususnya pada pengguna BRIMO di wilayah cabang Karangmoncol.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan strategis dan akademis yang saling terkait. Pertama, terdapat kesenjangan empiris di mana mayoritas penelitian terdahulu tentang penerimaan mobile banking di Indonesia dominan berfokus pada wilayah perkotaan dengan tingkat literasi digital yang relatif homogen dan tinggi, sementara dinamika perilaku nasabah di wilayah pedesaan seperti Karangmoncol, yang memiliki disparitas literasi digital antargenerasi masih belum terpetakan secara komprehensif. Kedua, terdapat kesenjangan teoritis di mana model *Technology Acceptance Model* yang kerap digunakan sebagai kerangka penelitian seringkali hanya mengintegrasikan variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, tanpa secara eksplisit memasukkan variabel keamanan sebagai prediktor utama kepuasan, padahal dalam konteks perbankan digital yang melibatkan transaksi finansial berskala besar, keamanan memiliki bobot yang berbeda secara fundamental dibandingkan sekadar penerimaan teknologi umum. Ketiga, terdapat kebaruan kontekstual di mana aplikasi BRIMO sebagai super apps yang baru mengalami pembaruan arsitektur signifikan pada tahun 2023-2024 belum banyak diteliti dampaknya terhadap kepuasan nasabah di tingkat cabang daerah, terutama setelah penambahan fitur-fitur keamanan berlapis seperti biometrik dan enkripsi end-to-end yang secara teoritis meningkatkan persepsi keamanan namun berpotensi mengurangi persepsi kemudahan karena penambahan langkah verifikasi. Keempat, dari sisi praktis, Bank BRI Cabang Karangmoncol membutuhkan basis data empiris yang spesifik dan kontekstual untuk menyusun strategi retensi nasabah digital yang tepat sasaran, mengingat karakteristik nasabah di wilayah ini berbeda secara signifikan dari nasabah di cabang-cabang perkotaan. Penelitian ini hadir untuk menjembatani kesenjangan-kesenjangan tersebut dengan menghasilkan model empiris yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan realitas perbankan digital di tingkat pedesaan.

Berdasarkan latar belakang dan alasan penelitian yang telah diuraikan, pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah: (1) Apakah kemudahan penggunaan aplikasi BRIMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol? (2) Apakah keamanan aplikasi BRIMO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol? (3) Apakah kemudahan penggunaan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol? (4) Variabel manakah di antara kemudahan penggunaan dan keamanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol?

Sesuai dengan pertanyaan penelitian tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi BRIMO terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol secara parsial; (2) Menganalisis pengaruh keamanan aplikasi BRIMO terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol secara parsial; (3) Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol; dan (4) Mengidentifikasi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat atau pengaruh antara variabel independen Kemudahan dan Keamanan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh langsung dari responden di lapangan melalui penyebaran kuesioner. Lokasi penelitian adalah Bank BRI Cabang Karangmoncol.

2.2. Variabel Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol yang menggunakan aplikasi BRIMO. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, sampel diambil menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu purposive sampling, dengan kriteria tertentu. Kriteria sampel yang ditetapkan adalah:

1. Nasabah Bank BRI Cabang Karangmoncol yang telah memiliki rekening aktif minimal 6 bulan.
2. Telung mengunduh dan menggunakan aplikasi BRIMO minimal 3 bulan terakhir.
3. Bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengikuti rekomendasi Hair et al. (2011) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang baik minimal 5-10 kali dari jumlah indikator variabel yang diteliti. Dengan total 9 indikator yang digunakan dalam kuesioner, maka jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 responden.

2.3. Variabel dan Pengumpulan Data

Variabel independen terdiri dari Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan (X2) Variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Instrumen pengumpulan data utama adalah kuesioner yang menggunakan skala Likert 5 poin (Skor 1 = Sangat Tidak Setuju hingga Skor 5 = Sangat Setuju) untuk mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan terkait variabel yang diteliti. Sebelum kuesioner disebar secara luas, dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas pada 30 sampel uji coba untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen.

Variabel Kemudahan Penggunaan mengacu pada sejauh mana nasabah merasa bahwa penggunaan aplikasi BRIMO tidak memerlukan usaha yang berat (effortless). Hal ini diukur melalui beberapa indikator utama: Tata letak menu yang logis sehingga pengguna dapat menemukan fitur yang dicari tanpa kebingungan; Penggunaan bahasa dan ikon yang mudah dipahami, sehingga meminimalisir kesalahan input oleh nasabah; Kecepatan waktu muat (loading time) aplikasi dan responsivitas sistem saat memproses perintah; Kepraktisan langkah-langkah dalam menyelesaikan transaksi rutin, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa/data yang dapat diselesaikan hanya dalam beberapa klik.

Variabel Keamanan merepresentasikan tingkat kepercayaan nasabah terhadap proteksi yang diberikan oleh bank dalam ekosistem digital. Cakupannya meliputi: Kerahasiaan Data Pribadi: Keyakinan nasabah bahwa informasi sensitif (seperti nomor HP, email, dan identitas diri) terlindungi dari akses pihak ketiga yang tidak berwenang; Keandalan Infrastruktur Keamanan: Efektivitas fitur proteksi berlapis, seperti enkripsi data, penggunaan PIN, One-Time Password (OTP), hingga integrasi sistem biometrik (sidik jari atau pengenalan wajah); Mitigasi Risiko Sistem: Adanya jaminan dan tanggung jawab pihak bank terhadap potensi kerugian finansial atau kebocoran saldo yang disebabkan oleh kegagalan sistem internal atau celah keamanan siber.

Kepuasan Nasabah adalah respons afektif dan evaluasi menyeluruh nasabah terhadap pengalaman menggunakan BRIMO. Indikator keberhasilannya tercermin pada: Konfirmasi Harapan: Sejauh mana kinerja nyata aplikasi (kecepatan, fitur, dan keamanan) memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi awal nasabah; Loyalitas Penggunaan: Adanya niat perilaku untuk terus menjadikan BRIMO sebagai platform utama dalam melakukan transaksi perbankan di masa depan; Advokasi (Rekomendasi): Kesiediaan nasabah secara sukarela untuk memberikan testimoni positif dan merekomendasikan aplikasi BRIMO kepada kerabat atau orang lain berdasarkan pengalaman personal mereka yang memuaskan.

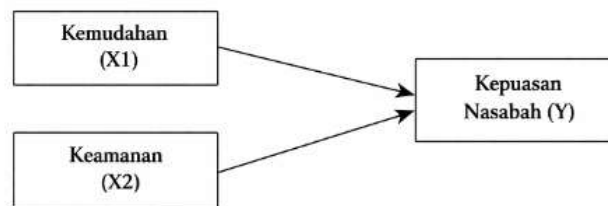
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kemudahan (X1)	Kemudahan Operasional	1. Tata letak menu mudah dipahami. 2. Proses transaksi singkat. 3. Bahasa aplikasi mudah dipahami.

Keamanan (X2)	Proteksi Sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya fitur OTP/PIN. 2. Jaminan kerahasiaan data. 3. Notifikasi transaksi real-time.
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan menggunakan aplikasi. 2. Kesesuaian layanan dengan harapan. 3. Minat penggunaan berkelanjutan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini memuat variabel X1 yaitu Kemudahan, X2 yaitu Keamanan, dan Y yaitu Kepuasan nasabah. Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi. Menurut Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah bagaimana mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi dan pencegahan terhadap penipuan (cheating) tersebut. Menurut Kotler, P., & Keller, K. L. (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Atas dasar kajian teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka konseptual dalam penelitian ini, seperti tersaji dalam gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

2.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi dua tahap utama. Tahap pertama adalah Uji Asumsi Klasik, yang mencakup Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas, untuk memastikan model regresi yang digunakan bebas dari asumsi penyimpangan dan memenuhi kriteria BLUE. Tahap kedua adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dilanjutkan dengan Uji T, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

BRIMO adalah aplikasi super dari Bank BRI yang mengintegrasikan BRImo, BRI Credit Card, dan BRI Agen dalam satu platform untuk kemudahan transaksi finansial dan non-finansial. Kemudahan Penggunaan adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Keamanan adalah perlindungan sistem dan data dari akses yang tidak sah, termasuk proteksi password, enkripsi data, dan verifikasi biometrik. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dirasakan terhadap harapan mereka.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang mendukung. Studi oleh Wijaya, T., 2023 menemukan bahwa keamanan dan kemudahan menjadi faktor penentu utama loyalitas nasabah bank digital. Sejalan dengan ini, penelitian Utama, R., & Putri, S. E, 2022 juga menemukan bahwa antarmuka yang user-friendly secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, ada pula penelitian yang menyoroti bahwa di daerah pedesaan, faktor literasi digital juga menjadi variabel intervening. Penelitian ini hadir untuk menguji secara spesifik dan simultan pengaruh Kemudahan dan Keamanan sebagai variabel kunci dalam konteks nasabah BRI Cabang Karangmoncol.

3. Hasil dan Diskusi

Sub-bab hasil penelitian ini menyajikan temuan statistik dari pengujian data kuantitatif yang dilakukan pada responden nasabah BRI Cabang Karangmoncol, yang melibatkan uji prasyarat analisis dan pengujian hipotesis regresi.

3.1 Deskripsi Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden, diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan (55%), sedangkan laki-laki sebesar 45%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 26-35 tahun (45%), diikuti usia 17-25 tahun (30%), dan sisanya usia di atas 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna BRIMO di Karangmoncol didominasi oleh generasi milenial dan Gen Z yang merupakan digital native. Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak adalah wiraswasta/pedagang (40%), karyawan swasta (30%), dan sisanya mahasiswa serta lainnya.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi dan mengetahui valid atau tidaknya pernyataan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Kuesioner dianggap valid dan sah apabila item pertanyaan di kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka data dianggap valid.

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur dan menilai sejauh mana kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel penelitian dapat diandalkan. Kuesioner dapat dianggap reliabel, jika jawaban atas pertanyaan menunjukkan konsistensi dari waktu ke waktu. Pada uji reliabilitas, pengukuran menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α) dan variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,70.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Indikator	<i>r-hitung</i>	<i>r-tabel</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0,512	0,361	Valid
	X1.2	0,654	0,361	Valid
	X1.3	0,723	0,361	Valid
Keamanan (X2)	X2.1	0,587	0,361	Valid
	X2.2	0,698	0,361	Valid
	X2.3	0,745	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,556	0,361	Valid
	Y2	0,667	0,361	Valid
	Y3	0,778	0,361	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>r-tabel</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,765	0,70	Reliabel
Keamanan (X2)	0,789	0,70	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,776	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah (2026)

3.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis paramerik seperti korelasi Pearson mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Jika nilai probability signifikansi (*Asymp.sig*) > 0,05 maka data berdistribusi normal. Adapun hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	100
	<i>Std. Deviation</i>	0,0000000
	<i>Absolute</i>	2,11245678
	<i>Positive</i>	0,045
	<i>Negative</i>	-0,062
<i>Test Statistic</i>		0,062
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^d</i>		0,062

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji normalias yang dijabarkan di tabel 3, didapatkan hasil nilai *Asymp. Sig (2-Tailed)* pada penelitian ini sebesar 0,062 yang nilainya lebih besar dari 0,05. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal karena telah dipenuhinya nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* > 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk dapat mengidentifikasi hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Jika nilai VIF < 10 atau memiliki tolerance > 0,1, dianggap tidak terdapat masalah multikolinearitas. Adapun hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

<i>Collinearity Statistics</i>		
	<i>Tolerance</i>	VIF
X1	0,862	1,160
X2	0,862	1,160

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji diatas, menunjukkan bahwa hasil dari semua variabel independen mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,1 yaitu 0,862. Selain itu, untuk nilai VIF sebesar 1,160 yang mempunyai nilai kurang dari 10. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel independen penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji dan mengetahui apakah ada perbedaan dalam varian variabel. Jika nilai probabilitas atau signifikansi $> 0,05$, dapat dikatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Uji Heteroskedastisitas

	<i>Sig.</i>
Kemudahan (X1)	0,315
Keamanan (X2)	0,421

Sumber: Data diolah (2026)

Pada penelitian ini, diperoleh hasil nilai signifikansi lebih dari 0,05. Maka dari itu, ini menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Analisis Regresi Linier Berganda

	β
(Konstanta)	5,200
Kemudahan (X ₁)	0,415
Keamanan (X ₂)	0,530

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel Kemudahan, dan Keamanan, terhadap Kepuasan Nasabah. Persamaan regresi yang diasumsikan terbentuk adalah:

$$Y=5.200+0.415X_1+0.530X_2+e$$

Adapun analisis tersebut yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Konstanta dapat diartikan bahwa besaran variabel depend, yaitu Kepuasan Nasabah (Y) tanpa adanya pengaruh dari variabel independent, yaitu Kemudahan (X₁) dan Keamanan (X₂) adalah 5,200.
2. Koefisien regresi variabel X₁, yaitu kemudahan adalah 0,415. Jika setiap kenaikan satu poin pada nilai Variabel Kemudahan (X₁), akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,415.
3. Koefisien regresi variabel X₂, yaitu keamanan adalah 0,530. Jika setiap kenaikan satu poin pada nilai variabel keamanan (X₂), akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,530.

3.5 Uji Signifikansi Parsial

Uji Statistik T(parsial) pada penelitian ini digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Uji T (Parsial)

Variabel	t tabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan (X1)	1,98447	3,196	< 0,002	H1 diterima
Keamanan (X2)	1,98447	3,845	0,000	H2 diterima

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil dari uji t (parsial) diatas, dapat dijabarkan bahwa:

1. Variabel Kemudahan (X1) terhadap keputusan Nasabah (Y), dari hasil uji T diperoleh nilai T hitung sebesar 3,196 dengan tingkat signifikan <0,002. Hal ini menyatakan bahwa T hitung lebih dari nilai T tabel untuk N=100, yaitu 1,98447. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel Kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Variabel keamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai t hitung sebesar 3,845. Hal ini menyatakan bahwa t hitung lebih dari nilai t tabel untuk N=100, yaitu 1,98447. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3.6 Uji F

Uji F (simultan) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F (simultan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10 Uji F (Simultan)

F Hitung	F	Sig.	Keterangan
124,565	< 0,001	< 0,05	Berpengaruh

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji f di atas, diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 124,565 dengan nilai signifikan <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa hasil nilai signifikansi dibawah 0,05. Hal ini menyatakan bahwa f hitung lebih dari nilai f tabel untuk N=100, yaitu 3.09. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

3.7 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11 Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,848	0,720	0,714

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan pada hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa persentase variabel independen, yaitu kemudahan (X1) dan keamanan (X2) memengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 72,0%. Selebihnya 28,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti faktor kualitas layanan, promosi, atau harga.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna BRIMO di Bank BRI Cabang Karangmoncol. Secara parsial, variabel Keamanan merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan, diikuti oleh Kemudahan Penggunaan. Hasil ini menegaskan bahwa dalam menjalankan strategi perbankan digital, Bank BRI tidak boleh berkompromi soal keamanan, namun juga harus terus berinovasi menyederhanakan proses transaksi bagi nasabah. Penelitian ini memberikan beberapa saran antara lain bagi Manajemen Bank BRI Cabang Karangmoncol, disarankan untuk terus melakukan pembaruan antarmuka aplikasi BRIMO agar semakin responsif dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan usia nasabah. Kedua, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala mengenai fitur keamanan BRIMO kepada nasabah, seperti cara mengaktifkan biometrik atau menjaga kerahasiaan OTP, untuk meningkatkan persepsi rasa aman. Ketiga, bagi Penelitian Selanjutnya, disarankan untuk menyertakan variabel lain seperti Kualitas Layanan atau Promosi untuk mendapatkan model yang lebih komprehensif dalam menjelaskan perilaku nasabah digital.

Referensi

1. Devi, S. S., & Rustandi, T. (2020). "Analisis Transformasi Digital Perbankan di Indonesia." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 6(1), 12-20.
2. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
3. Wicaksono, A., & Kusumawati, R. (2022). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi BRIMO Menggunakan Metode TAM." *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 8(2), 87-94.
4. Malik, A. I., & Benyoucef, M. (2020). "The role of security and trust in m-banking adoption." *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1047-1068.
5. Setiawan, I., & Sayekti, Y. (2021). "Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking pada Masyarakat Pedesaan (Studi pada Kantor Cabang Pembantu BRI di Jawa Tengah)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 112-125.
6. Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial dan Digital Banking*. OJK: Jakarta.
7. Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
8. Wijaya, T. (2023). Analisis Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 112-125.
9. (Autama, R., & Putri, S. E.). (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi BRIMO terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45-58.
10. (Pratama, B., & Santoso, L.). (2024). Strategi Transformasi Digital Bank BRI dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Era Pandemi. *Jurnal Perbankan Syariah dan Konvensional*, 8(3), 90-104.
11. Enck, W., Ongtang, D., & McDaniel, P. (2009). Understanding android security. *IEEE Security & Privacy*, 7(1), 50-57.
12. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2011). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
13. Jogiyanto, H. M. (2007). *Analisis dan desain sistem informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Andi.
14. Malik, M. I., & Benyoucef, M. (2020). Is mobile banking adoption influenced by perceived risk and trust? A meta-analytic review. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1125-1143.
15. Rahardjo, B. (2005). *Manajemen keamanan informasi*. Andi.
16. Setiawan, A., & Sayekti, R. (2021). Literasi digital sebagai variabel intervening hubungan kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah di pedesaan. *Jurnal Ekonomi Regional*, 9(3), 210-225.
17. Wijaya, T. (2023). Keamanan dan kemudahan sebagai faktor penentu utama loyalitas nasabah bank digital di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Teknologi*, 11(4), 15-28.
18. Anggraeni, N., Desi, & Maulida, S. (2026). *Wawancara pribadi mengenai pengalaman penggunaan aplikasi BRIMO*. Karangmoncol.
19. Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial dan Digitalisasi Perbankan Indonesia Tahun 2022*. OJK. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Laporan-Perkembangan-Teknologi-Kuangan-2022.aspx>
20. Top Brand Award. (2024). *Top Brand Index Kategori Mobile Banking Tahun 2022-2024*. Diakses pada 12 April 2026, dari <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>