

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Konsumen Bank BRI Unit Karya di Era Revolusi Industri 4.0

¹Fenima Halawa, ²Charles Sianturi, ³Vera A.R. Pasaribu

^{1,2,3} Universitas HKBP Nommensen

Alamat Email:

Email: fenimahalawa@gmail.com*, charlessianturi@uhn.ac.id, verapasaribu@uhn.ac.id

Article History:

Diajukan: 8 April 2024; Direvisi: 7 Mei 2024; Accepted: 20 Juni 2024

ABSTRAK

Dalam dunia perbankan digitalisasi merupakan suatu sistem yang harus dan wajib ada untuk mempertahankan perbankan dalam dunia industri. Perkembangan digitalisasi dalam perbankan diharapkan mampu meningkatkan harapan konsumen dan mampu meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah digitalisasi layanan dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan data sekunder dan primer, dimana data primer yaitu angket dan sekunder dengan cara studi literatur. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji Hipotesis, uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi terhadap persepsi kualitas layanan konsumen di Bank BRI Unit Karya dengan menggunakan aplikasi BRImo dianggap cukup berhasil dengan adanya dukungan yang baik dan manfaat yang diterima, serta kemudahan, layanan yang cepat, proses yang sederhana dan menghemat waktu, kenyamanan untuk mengakses aplikasi, tingkat keakuratan yang tinggi, kemudahan dalam mengakses, keamanan dan keandalan untuk mengakses aplikasi. Faktor pendukung: alokasi sumber daya yang baik, dukungan pemerintah daerah, jaringan internet yang menyeluruh, dan pemahaman masyarakat.

Kata kunci: Digitalisasi, Kualitas, Layanan, Bank BRI

ABSTRACT

In the world of banking, digitalization is a system that must and must exist to maintain banking in the industrial world. The development of digitalization in banking is expected to increase consumer expectations and improve service quality. This research aims to find out whether digitalization of services can improve consumers' perceptions of service quality. In this research, quantitative methods are used. The data collection technique is by using secondary and primary data, where primary data is a questionnaire and secondary data is by means of literature study. Data analysis techniques in this research use research instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, coefficient of determination tests (R^2). The results of this research show that the application of digitalization to the perception of consumer service quality at Bank BRI Unit Karya using the BRImo application is considered quite successful with good support and benefits received, as well as convenience, fast service, simple and time-saving processes, convenience for accessing applications, high level of accuracy, ease of access, security and reliability for accessing applications. Supporting factors: good resource allocation, local government support, comprehensive internet network, and public understanding.

Keyword : Digitalization, Service, Quality, Bank BRI

1. PENDAHULUAN

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, peraturan ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Perubahan gaya konsumsi masyarakat yang disebabkan karena kondisi pandemi diikuti dengan segala aturan barunya memberikan perubahan cukup signifikan terhadap perkembangan digitalisasi. Dimana digitalisasi memberi kemungkinan bank untuk mampu menyediakan layanan yang meluas terutama di daerah yang sulit dijangkau secara fisik, sehingga mampu meningkatkan inklusi keuangan dan layanan konsumen (Wirtz, et al, 2018).

Kinerja mempunyai arti penting dari karyawan, adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja karyawan karena dengan penilaian kinerja ini mungkin karyawan yang berprestasi dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas pencapaiannya, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi akan didemosikan atau penurunan jabatan. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target atau sasaran yang telah disepakati bersama.

Menurut laporan *We Are Social*, per Januari 2023 pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta jiwa, dikatakan bahwa jumlah ini setara dengan 77% dari total populasi Indonesia pada awal tahun 2023 ini yaitu sebanyak 276,4 juta jiwa. Menurut laporan ini juga menemukan bahwa rata-rata orang Indonesia menghabiskan selama 7 jam 42 menit per hari untuk menggunakan internet, dan mayoritas atau setara dengan 98,3% nya menggunakan internet melalui telepon genggam.

Demikian dengan Bank BRI Unit Karya sebagai salah satu bank yang beroperasi di era digital ini, yang tak terlepas dari dampak digitalisasi dan pada saat ini telah mengadopsi teknologi digital dalam berbagai aspek operasionalnya, termasuk dalam layanan konsumen. Saat ini, perlu untuk memahami dampak digitalisasi terhadap kualitas layanan konsumen, dengan adanya pemahaman tersebut, Bank BRI Unit Karya dapat memperluas jangkauan sehingga mampu memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kualitas layanan.

Selain dari pada itu Bank BRI Unit Karya juga perlu memahami konteks persaingan industri perbankan yang bahkan saat ini semakin ketat sehingga Bank BRI Unit Karya dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanan digital agar tetap kompetitif sehingga dapat mengidentifikasi peluang-peluang dan tantangan yang akan muncul, serta dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen di era Revolusi industri 4.0 saat ini, dan pada akhirnya mampu memberi pengalaman yang baik kepada konsumen.

Layanan (*Service*)

Menurut Philip Kotler layanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.

Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi:

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu daya tanggap dari penyedia layanan dalam menanggapi aduan dari klien, dan kemampuan karyawan untuk sesegara mengatasinya.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kesiapan dalam melakukan fungsinya dalam waktu yang telah ditentukan, misalnya membuat kesepakatan kepada klien untuk menyiapkan suatu pengurusan dalam tempo 2 jam, dan melaksanakan layanannya dengan setia.

3. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan pelaku usaha untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan sehingga pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi. Komunikasi yang baik, serta sikap sopan kepada setiap pelanggan.
4. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh konsumen, seperti fasilitas dan peralatan yang tertata dan pegawai yang rapi dan menarik.
5. *Empathy* (Kepedulian), yaitu rasa peduli dan pendekatan diri dari perusahaan yang diberikan kepada masing-masing pelanggan sehingga selain memberikan kenyamanan perusahaan juga dengan mudah mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

Layanan Perbankan

Layanan perbankan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk layanan atau fasilitas yang disediakan oleh lembaga perbankan kepada pelanggan atau nasabahnya. Layanan ini mencakup berbagai bentuk seperti pembukaan rekening, pemberian pinjaman, pemrosesan transaksi keuangan, penerbitan kartu debit/kredit, pembayaran tagihan, investasi, dan lain sebagainya. Layanan perbankan juga dapat mencakup pemberian nasihat keuangan, pengelolaan kekayaan, dan layanan perencanaan pension yang dimana seluruh kegiatan tersebut hanya dapat dilakukan di kantor perbankan saja. Layanan perbankan mempunyai tujuan utama yaitu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta memberikan kemudahan dalam mengelola keuangan mereka.

Digitalisasi layanan perbankan memiliki banyak manfaat yang signifikan, baik bagi perusahaan maupun konsumen. Dalam konteks ini, konsumen menjadi salah satu pihak yang paling terpengaruh dan diuntungkan oleh manfaat dari adopsi digitalisasi dalam layanan perbankan, seperti efisiensi waktu, kenyamanan, tingkat akurasi yang tinggi, kemudahan, keamanan/*security*, dan keandalan/*reliability*.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatempiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Karya Medan. Jumlah populasi sebanyak kurang lebih 10.000 nasabah, dengan jumlah populasi yang tidak homogen maka teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability yaitu quota sampling, yaitu dalam menentukan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai kuota (jumlah) yang ditentukan. Target sampel yang di tentukan sebanyak 200 sampel.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Validitas Efisiensi Waktu (X_i)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Efisiensi Waktu (X_1) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Efisiensi Waktu (X_1) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Efisiensi Waktu (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
X1.1	0,063	0,1388	Valid
X1.2	0,433	0,1388.	Valid
X1.3	0,775	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Kenyamanan (X₂)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Kenyamanan (X₂) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Kenyamanan (X₂) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Kenyamanan (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
X2.1	0,516	0,1388.	Valid
X2.2	0,844	0,1388.	Valid
X2.3	0,573	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Tingkat Akurasi Tinggi (X₃)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Tingkat Akurasi Tinggi (X₃) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Tingkat Akurasi Tinggi (X₃) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Tingkat Akurasi Tinggi (X₃)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
X3.1	0,824	0,1388.	Valid
X3.2	0,641	0,1388.	Valid
X3.3	0,935	0,1388.	Valid
X3.4	0,943	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Kemudahan (X₄)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Kemudahan (X₄) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Kemudahan (X₄) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Validitas Kemudahan (X₄)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
X4.1	0,990	0,1388.	Valid
X4.2	0,997	0,1388.	Valid
X4.3	0,997	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Keamanan/Security (X₅)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Keamanan/Security (X₅) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Keamanan/Security (X₅) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5. Uji Validitas Keamanan/Security (X₅)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
X5.1	1,000	0,1388.	Valid
X5.2	1,000	0,1388.	Valid
X5.3	1,000	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Keandalan/Reliability (X₆)

Uji validitas instrument koesioner untuk variabel Keandalan/Reliability (X₆) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Keandalan/Reliability (X₆) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 6. Uji Validitas Keandalan/Reliability (X₆)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
X6.1	0,976	0,1388.	Valid
X6.2	0,976	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)

Uji validitas instrument koesoner untuk variabel Kualitas Layanan (Y) dalam penelitian ini dilakukan pada 200 responden dengan r_{tabel} sebesar 0,1388. Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Kualitas Layanan (Y) dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 7. Uji Validitas Kualitas Layanan (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
Y1.1	0,498	0,1388.	Valid
Y1.2	0,582	0,1388.	Valid
Y1.3	0,647	0,1388.	Valid
Y1.4	0,663	0,1388.	Valid
Y1.5	0,631	0,1388.	Valid
Y1.6	0,706	0,1388.	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Uji Reliabilitas Efisiensi Waktu (X₁)

Tabel 8. Uji Reliabilitas Efisiensi Waktu (X₁)

Reliability Statistics	
Cronba ch's Alpha	N of Items
.631	3

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 8 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 3 pernyataan variabel Efisiensi Waktu (X₁) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,631. Maka dapat disimpulkan

item pernyataan variabel Efisiensi Waktu (X_1) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,631 > 0,60$

Uji Reliabilitas Kenyamanan (X_2)

Tabel 9. Uji Reliabilitas Kenyamanan (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	3

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 9 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 3 pernyataan variabel Kenyamanan (X_2) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,793. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Kenyamanan (X_2) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,793 > 0,60$.

Uji Reliabilitas Tingkat Akurasi Tinggi (X_3)

Tabel 10. Uji Reliabilitas Tingkat Akurasi Tinggi (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	4

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 10 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 4 pernyataan variabel Tingkat Akurasi Tinggi (X_3) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,927. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Tingkat Akurasi Tinggi (X_3) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,927 > 0,60$.

Uji Reliabilitas Kemudahan (X_4)

Tabel 11. Uji Reliabilitas Kemudahan (X_4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.998	3

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 11 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 3 pernyataan variabel Tingkat Kemudahan (X_4) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,998. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Kemudahan (X_4) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,998 > 0,60$.

Uji Reliabilitas Keamanan/*Security* (X_5)

Tabel 12. Uji Reliabilitas Keamanan/*Security* (X_5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	3

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 12 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 3 pernyataan variabel Tingkat Keamanan/*Security* (X_5) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 1,000. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Keamanan/*Security* (X_5) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $1,000 > 0,60$.

Uji Reliabilitas Keandalan/*Reliability* (X_6)

Tabel 13. Uji Reliabilitas Keandalan/*Reliability* (X_6)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.988	2

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 13 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 2 pernyataan variabel Tingkat Keandalan/*Reliability* (X_6) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,988. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Keandalan/*Reliability* (X_6) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,988 > 0,60$.

Uji Reabilitas Kualitas layanan (Y)

Tabel 14. Uji Reabilitas Kualitas layanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbac h's Alpha	N of Items
.841	6

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 14 Menunjukkan hasil uji reabilitas dimana 6 pernyataan variabel Tingkat Kualitas layanan (Y) dengan nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan sebesar 0,841. Maka dapat disimpulkan item pernyataan variabel Kualitas layanan (Y) dinyatakan *reliable* atau diterima karena nilai Cronbach Alpha $0,841 > 0,60$.

Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

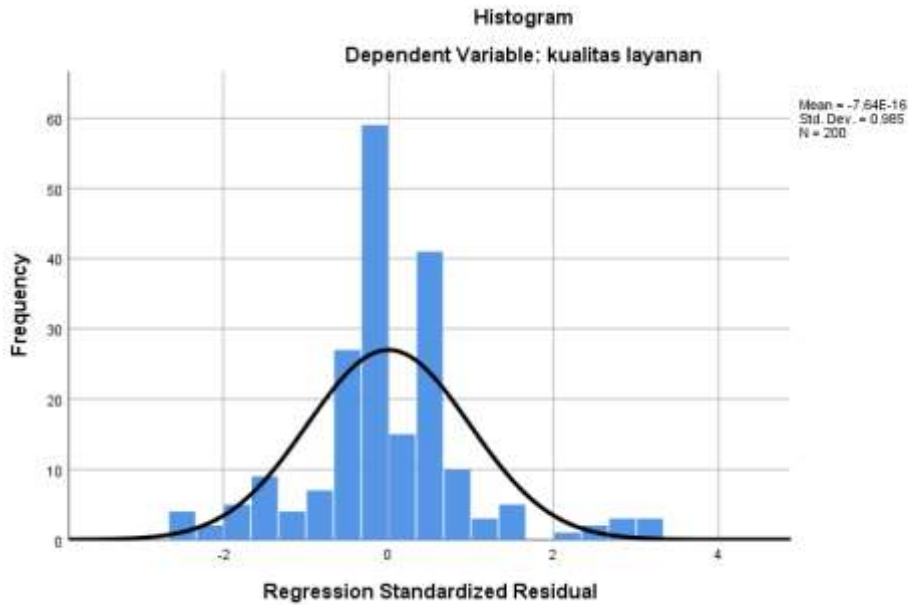
Tabel 15. Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardi zed Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}		
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91963178
Most Differences	Extreme Absolute	.150
	Positive	.150
	Negative	-.148
Test Statistic		.150
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Tabel menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* atau nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar .. maka dapat disimpulkan bahwa data di atas adalah berdistribusi normal karena...>0,05.



Uji Normalitas Grafik Histogram

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan gambar 1 di atas, dapat dilihat bahwa data dinyatakan normal, hal ini dapat dilihat dari bentuk histogram yang tidak memihak keamping dari kiri maupun kanan sehingga membentuk sebuah lonceng maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal dan sesuai dengan asumsi uji normalitas.

Uji MultiKolinearitas

Tabel 16. Uji MultiKolinearitas

Coefficients^a

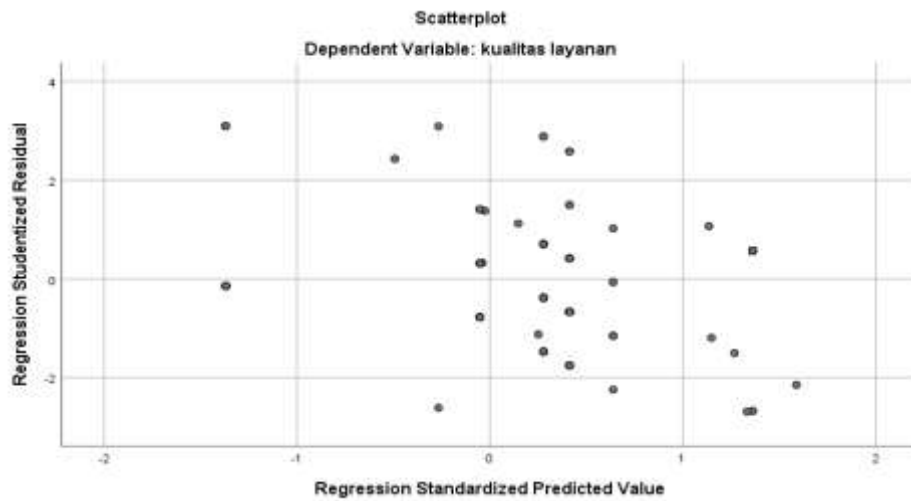
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.793	.281		2.824	.005		
Efisiensi Waktu	-.443	.207	-.262	-2.135	.034	.062	16.077
Kenyamanan	1.356	.155	.775	8.775	.000	.120	8.314
Tingkat akurasi Tinggi	.500	.064	.425	7.813	.000	.317	3.150
Kemudahan	-.366	.312	-.252	-1.172	.243	.020	49.141
Keamanan	.916	.320	.633	2.861	.005	.019	52.112
kehandalan	-.524	.196	-.222	-2.674	.008	.137	7.321

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan tabel 16 bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) Terbaru/Tren memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) <10. Dilihat dari nilai *tolerance* <10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak ada multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara menyeluruh dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik data juga menyebar diatas dan dibawah angka nol, hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas pada model penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 17. Uji Aregresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.793	.281		2.824	.005
Efisiensi Waktu	-.443	.207	-.262	-2.135	.034
Kenyamanan	1.356	.155	.775	8.775	.000
Tingkat akurasi Tinggi	.500	.064	.425	7.813	.000

	Kemudahan	-.366	.312	-.252	-1.172	.243
	Keamanan	.916	.320	.633	2.861	.005
	kehandalan	-.524	.196	-.222	-2.674	.008

a. Dependent Variable: kualitas layanan

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + e$$

Keterangan

- a : Konstanta
- β_1 : Koefisien regresi variabel efisiensi waktu
- β_2 : Koefisien regresi variabel kenyamanan
- β_3 : Koefisien regresi variabel tingkat akurasi tinggi
- β_4 : Koefisien regresi variabel kemudahan
- β_5 : Koefisien regresi variabel keamanan/*security*
- β_6 : Koefisien regresi variabel Keandalan/*Reliability*

Persentase linear diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta adalah 0,793 merupakan keadaan saat variabel keputusan pembelian belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu Efisiensi waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), Tingkat akurasi tinggi (X_3), Kemudahan (X_4), Keamanan/*Security* (X_5), dan Keandalan/*Reliability* (X_6). Bila variabel bebas naik atau berpengaruh dalam suatu satuan, maka variabel kualitas layanan akan meningkat atau terpenuhi/terikat.
2. Nilai koefisien regresi (X_1) sebesar -0,443 menunjukkan bahwa variabel Efisiensi Waktu berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan menurunkan efisiensi waktu sebesar 4,43%
3. Nilai koefisien regresi (X_2) sebesar 1,356 menunjukkan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan menurunkan efisiensi waktu sebesar 13,56%
4. Nilai koefisien regresi (X_3) sebesar 0,500 menunjukkan bahwa variabel Tingkat akurasi tinggi

berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan meningkatkan tingkat akurasi tinggi sebesar 5%

5. Nilai koefisien regresi (X_4) sebesar -366 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan menurunkan kemudahan sebesar 3,66 %
6. Nilai koefisien regresi (X_5) sebesar 0,916 menunjukkan bahwa variabel Keamanan/*Security* berpengaruh positif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan meningkatkan Keamanan/*Security* sebesar 9,16%
7. Nilai koefisien regresi (X_6) sebesar -0,524 menunjukkan bahwa variabel Keandalan/*Reliability* berpengaruh negatif terhadap variabel kualitas layanan atau jika ditingkatkan 1% maka akan meningkatkan Keandalan/*Reliability* sebesar 5,24%.

Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan Tabel 17 dapat dihitung uji t atau uji secara parsial, dimana:

1. Nilai t_{hitung} variabel Efisiensi waktu (X_1) Sebesar -2,135, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652 dan nilai signifikan dari variabel efisiensi waktu adalah $0,034 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi waktu berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan BRImo.
2. Nilai t_{hitung} variabel kenyamanan (X_2) Sebesar 8,775, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652 dan nilai signifikan dari variabel kenyamanan adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.
3. Nilai t_{hitung} variabel tingkat akurasi tinggi (X_3) Sebesar 7,813, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652 dan nilai signifikan dari variabel tingkat akurasi tinggi adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat akurasi tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.
4. Nilai t_{hitung} variabel kemudahan (X_1) Sebesar -1,172, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652 dan nilai signifikan dari variabel kemudahan adalah $0,243 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan BRImo.
5. Nilai t_{hitung} variabel keamanan (X_3) Sebesar 2,861, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652 dan nilai signifikan dari variabel keamanan adalah $0,005 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo
6. Nilai t_{hitung} variabel keandalan (X_1) Sebesar -2,674, dimana nilai ini $> t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,652

dan nilai signifikan dari variabel keandalan adalah $0,008 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa keandalan berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 18. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	760.481	6	126.747	145.349	.000 ^b
Residual	168.299	193	.872		
Total	928.780	199			

a. Dependent Variable: kualitas layanan

b. Predictors: (Constant), handal, mudah, akurasi, nyaman, efisien, aman

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Dari hasil uji-F diperoleh besarnya F_{hitung} sebesar $145,349 > F_{tabel}$ yaitu 2,15 dan nilai signifikan yang didapatkan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Efisiensi waktu (X_1), Kenyamanan (X_2), Tingkat akurasi tinggi (X_3), Kemudahan (X_4), Keamanan/*Security* (X_5), dan Keandalan/*Reliability* (X_6) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 19. Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.905 ^a	.819	.813	.934

a. Predictors: (Constant), handal, mudah, akurasi, nyaman, efisien, aman

b. Dependent Variable: kualitas layanan

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas dapat diketahui bahwa R Square sebesar 0,819 artinya hubungan positif kuat antara variabel independen (Efisiensi waktu, Kenyamanan,

Tingkat akurasi tinggi, Kemudahan, Keamanan/*Security*, dan Keandalan/*Reliability*) dengan variabel dependen (Kualitas Layanan) memiliki persentase 81,9% sisanya 18,1% dipengaruhi variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini.

DISCUSSION

Pengaruh Efisiensi Waktu (X₁) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Efisiensi Waktu (X₁) dengan tingkat signifikan $0,034 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $-2,135 < t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi waktu berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Kotler, 1991) mengenai efisiensi waktu menunjukkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator efisiensi waktu yang meliputi Kecepatan waktu dalam melakukan transaksi. Hal ini berarti menjelaskan semakin efisien waktu maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Kenyamanan (X₂) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Kenyamanan (X₂) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $8,775 > t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Kurtz, 1990) mengenai kenyamanan menunjukkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator kenyamanan yang meliputi dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Hal ini berarti menjelaskan semakin merasa nyaman maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Tingkat Akurasi Tinggi (X₃) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Tingkat Akurasi Tinggi (X₃) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $7,813 > t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat akurasi tinggi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Kurniawan, 2018) mengenai tingkat akurasi tinggi menunjukkan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator akurasi tinggi yang meliputi kesesuaian data dan transaksi yang diharapkan. Hal ini berarti menjelaskan semakin tingkat akurasi tinggi maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Kemudahan (X₄) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Kemudahan (X₄) dengan tingkat signifikan $-1,172 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $0,243 > t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa

kemudahan berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Firdaus, 2022) mengenai kemudahan menunjukkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator kemudahan yang meliputi kemudahan konsumen dalam mendownload aplikasi, kemudahan prosedur bertransaksi, kemudahan dalam pengecekan keperluan. Hal ini berarti menjelaskan semakin kemudahan maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Keamanan/*Security* (X₅) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Keamanan/*Security* (X₅) dengan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $2,861 > t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan/*security* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Fitria, 2013) mengenai keamanan/*security* menunjukkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator keamanan/*security* yang meliputi data pribadi terjaga atau tidak tersebar, data transaksi konsumen aman terlindungi, informasi terkait data konsumen tidak akan disalahgunakan oleh pihak manapun. Hal ini berarti menjelaskan semakin baik keamanan diterapkan maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Keandalan/*Reliability* (X₆) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-t menunjukkan bahwa Keandalan/*Reliability* (X₆) dengan tingkat signifikan $0,008 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar $-2,674 < t_{tabel}$ 1,652, maka dapat disimpulkan bahwa Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.

Hasil penelitian (Junaedi dan Neneng, 2023) mengenai keandalan/*reliability* menunjukkan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga teori yang dijadikan sebagai indikator keandalan/*reliability* yang meliputi tersedia layanan digital perbankan dan hasil layanan yang diperoleh sesuai dengan yang dijanjikan.. Hal ini berarti menjelaskan semakin bisa di andalkan maka semakin tinggi kualitas layanannya.

Pengaruh Efisiensi Waktu (X₁), Kenyamanan (X₂), Tingkat Akurasi Tinggi (X₃), Kemudahan (X₄), Keamanan/*Security* (X₅), dan Keandalan/*Reliability* (X₆) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Hasil yang didapatkan dari uji-F menunjukkan bahwa tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dengan F_{hitung} sebesar $145,349 > t_{tabel}$ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa efisiensi waktu, kenyamanan, tingkat akurasi tinggi, kemudahan, keamanan/*security*, dan keandalan/*reliability* secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo.

4. KESIMPULAN

- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Efisiensi Waktu berpengaruh negatif, terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (-2,135) lebih kecil dari t-tabel sebesar (1,652) dengan signifikasi $0,034 < 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (8,775) lebih besar dari t-tabel sebesar (1,652) dengan signifikasi $0,000 < 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Tingkat Akurasi Tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (7,813) lebih besar dari t-tabel sebesar (1,652) dengan signifikasi $0,000 < 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Kemudahan berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (-1,172) lebih kecil dari t-tabel sebesar (1-652) dengan signifikasi $0,243 > 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Keamanan/Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (2,861) lebih besar dari t-tabel sebesar (1,652) dengan signifikasi $0,005 < 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Keandalan/Reability berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan. Hasil uji validitas dihasilkan t-hitung (-2,674) lebih kecil dari t-tabel sebesar (1,652) dengan signifikasi $0,008 < 0,05$.
- Dari hasil analisis disimpulkan bahwa efisiensi waktu, kenyamanan, tingkat akurasi tinggi, kemudahan, keamanan/*security*, dan keandalan/*reliability* secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan BRImo. Hasil uji validitas dihasilkan F-hitung (145,349) lebih besar dari F-tabel sebesar (2,51) dengan signifikasi $0,000 < 0,05$

5. DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, Mu'minatus Fitriati, and Ditiya Himawati, (2022) 'Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27.2, 216–30 <<https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>>
- Fitria, (2013), 'Definisi Operasional Variable', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9, 1689–99
- Junaedi, Edy, and Neneng Neneng, (2023), 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang', *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2.1, 13–32 <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Kotler Philip, (1991) *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Englewood Cliifs, New Jersey 07632

- Kurtz, David L., (1990), *Services Marketing*, Third Avenue, New York, NY10158-0012
- Kurniawan Arief Rakhman, (2018) *Dasar-Dasar Marketing Segala Hal Tentang Marketing*, QUADRANT, Yogyakarta
- Musyaffa, Hilmi, and Muhammad Iqbal, (2022), ‘Pengaruh Religiusitas, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah’, *Perbanas Journal of Islamic Economics and Business*, 2.2, 167 <<https://doi.org/10.56174/pjieb.v2i2.61>>
- Prasetyo, Yanuar Danu, and Tatik Suryani, (2023), ‘Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Makanan, Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Pembelian Ulang Pada Pizza Hut Delivery Di Surabaya’, *Jurnal Manajerial*, 10.01, 158 <<https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v10i01.4894>>
- Putro, Dwi Mulyono, and Qomariyatus Sholihah, (2019), ‘Analisis Keandalan (Reliability) Pada Mesin Digester (Studi Kasus: Pt. Smart Tbk Batu Ampar Mill Kotabaru)’, *Scientific Journal of Mechanical Engineering Kinematika*, 4.1, 67–76 <<https://doi.org/10.20527/sjmekinematika.v4i1.53>>
- Ramadan, E, (2023), ‘Perencanaan Waktu Yang Efisien Pada Produksi Tempe Di Cv. Aderina Menggunakan Metode Jalur Kritis (Critical Path Method)’, 1011910034, <[https://repository.uisi.ac.id/4361/3/KERJA PRAKTIK - %28ERIK RAMADAN%2C1011910034%29.pdf](https://repository.uisi.ac.id/4361/3/KERJA_PRAKTIK_-_%28ERIK_RAMADAN%2C1011910034%29.pdf)>
- Reichenbach, Andreas, Andreas Bringmann, Elsevier Enhanced Reader, Constantin J. Pournaras, Elisabeth Rungger-Brändle, Charles E. Riva, and others, (2019), ‘Pengaruh Karakteristik Generasi Y Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia Witel Tasikmalaya’, *Progress in Retinal and Eye Research*, 561.3, S2–3
- Ridwaningtyas, E, D Zunaida, and ..., (2022) ‘Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Digitalisasi’, *JIAGABI (Jurnal Ilmu ...)*, 11.2, 95–106 <<http://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/17494%0Ahttp://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/viewFile/17494/13443>>
- Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik, (2021), ‘Hipotesis Penelitian Kuantitatif’, *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3.2, 96–102 <<https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>>