

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM MEMODERASI
PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA BRILINK**

(Studi kasus di Desa Tegalontar Kecamatan Sragi)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Perbankan

Syariah (S.E)



Oleh :

DILLA ELVIANA

4219105

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2023

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM MEMODERASI
PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA BRILINK**

(Studi kasus di Desa Tegalontar Kecamatan Sragi)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Perbankan

Syariah (S.E)



Oleh :

DILLA ELVIANA

4219105

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dilla Elviana

NIM : 4219105

Judul : **Analisis Minat Nasabah dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 06 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Dilla Elviana
NIM. 4219105

NOTA PEMBIMBING

Versiandika Yudha Pratama, M.M

Bulakan, Rt 01, Rw 02, Belik, Pemalang, Jawa Tengah

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Dilla Elviana

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara :

Nama : Dilla Elviana

NIM : 4219105

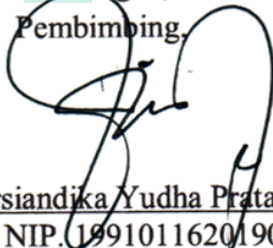
Judul Skripsi : **Analisis Minat Nasabah dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink.**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Waaslamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 06 Oktober 2023

Pembimbing.


Versiandika Yudha Pratama, M.M

NIP.19910116201903 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Dilla Elviana**
NIM : **4219105**
Judul Skripsi : **Analisis Minat Nasabah Dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink**
Dosen Pembimbing : **Versiandika Yudha Pratama, M.M**

Telah diujikan pada hari kamis tanggal 09 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

H. Muhammad Nasrullah, M.S.I.
NIP. 198071282006041003

Penguji II

Rohmad Abidin, M.Kom.
NIP. 198801062020121006

Pekalongan, 09 November 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

“Prosesnya mungkin tidak mudah, akan tetapi endingnya bikin tak berhenti
mengucapkan alhamdulillah”



PERSEMBAHAN

Persembahan tertinggi hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku, karya kecil ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Cahyo Priyanto dan Ibu Ketu Nur Rokhiningsih yang selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, memberikan dukungan, do'a, semangat, serta kasih sayang dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Kakak saya Widi Mei Indriyani yang telah mendukung serta memberikan semangat.
3. Adik-adik saya Aulia Cahya Ningsih dan Shaqira Oliviani yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan karya ini.
5. Kepada bapak dan ibu dosen serta staf akademik program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.
6. Sahabat saya Bynca Rezza, Mifta Yulianti, Naelal Muna, Dina Rizkiana dan Riyanto yang telah membersamai perjuanganku serta memberi semangat dan dukungan.

7. Teman- teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan semoga kita sukses selalu.
8. Semua orang yang saya temui diperkuliahan, yang membuat hidup saya lebih menyenangkan.



ABSTRAK

Elviana, Dilla. Analisis Minat Nasabah dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink.

Memasuki era globalisasi, layanan perbankan berkembang pesat memenuhi kebutuhan customer yang semakin beragam. Bank BRI telah melakukan trobosan dengan perkembangan dalam bertransaksi, produk yang dimaksud ialah BRILink. Kemudian kepuasan konsumen juga mempengaruhi konsumen untuk berlangganan menggunakan jasa BRILink. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kemudahan, keamanan, dan memoderasi minat nasabah terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa BRILink.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan nasabah yang menggunakan layanan jasa BRILink sebagai populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 100 sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode analisis data uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis MRA (*Moderated Regression Analysis*) melalui program IBM SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Sedangkan variabel keamanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Kemudian pada penelitian ini menunjukkan bahwa minat nasabah tidak mampu memoderasi pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Sementara itu, minat nasabah mampu memoderasi pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.

Kata kunci : Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Konsumen, dan Minat Nasabah

ABSTRACT

Elviana, Dilla. Analysis of Customer Interest In Moderating the Effect of Convenience and Security on Consumer Satisfaction Using BRILink Services.

Entering the era of globalization, banking services are developing rapidly to meet increasingly diverse customer needs. BRI Bank has made breakthroughs with developments is BRILink. Then consumer satisfaction also influences consumers to be able to subscribe to using BRILink services. This research aims to determine the challenges of convenience, security and moderating customer interest in consumer satisfaction using BRILink services.

This research is a type of quantitative research. This research uses customers who use BRILink services as the population. The sampling technique uses a purposive sampling technique with 100 samples. This research uses primary data with descriptive statistical test data analysis methods, classical assumption tests, and MRA (Moderated Regression Analysis) hypothesis testing using IBM SPSS 26 program.

The results of this research indicate that, in particular, convenience has no influence on consumer satisfaction in using BRILink services. Meanwhile, the security variable has a partial effect on consumer satisfaction in using BRILink services. Then, this research shows that customer interest is unable to moderate the effect of convenience on consumer satisfaction in using BRILink service. Meanwhile, customer interest is able to moderate the influence of security on consumer satisfaction in using BRILink services.

Keywords : Convenience, Security, Consumer Satisfaction, and Customer Interest.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil ‘alamiin puji syukur atas kehadiran Allah SWT pencipta alam semesta raya yang telah memberikan rahmat serta nikmatnya kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Minat Nasabah Dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink”.

Sholawat serta salam kita junjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah kepada umatnya dan berjuang demi tegaknya agama Allah sehingga mampu membawa umat manusia beranjak dari kebodohan menuju umat yang berakhlak mulia.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, untuk itu saya haturkan banyak terimakasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. H. Zaenal Mustakim M. Ag. Selaku Rektor UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak M.Shulthoni, Lc., MA., MSI.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.SI selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M sebagai Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas menyempatkan waktu, tenaga, pikiran dan

perhatiannya untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan, tak terkecuali yang telah membantu saya dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua tercinta Bapak Cahyo Priyanto dan Ibu Ketu Nur Rokhingsih yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua teman-teman Perbankan Syariah yang setia menemani langkah ini untuk menimba ilmu di kampus UIN Kh. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Akhirnya, penyusun menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan penyusun dan kepada Allah lah penyusun memohon ampun serta petunjuk dari segala kesulitan. Selebihnya hanya harapan dan doa agar karya kecil ini bermanfaat untuk semuanya.

Pekalongan, 25 Agustus 2023

Penyusun



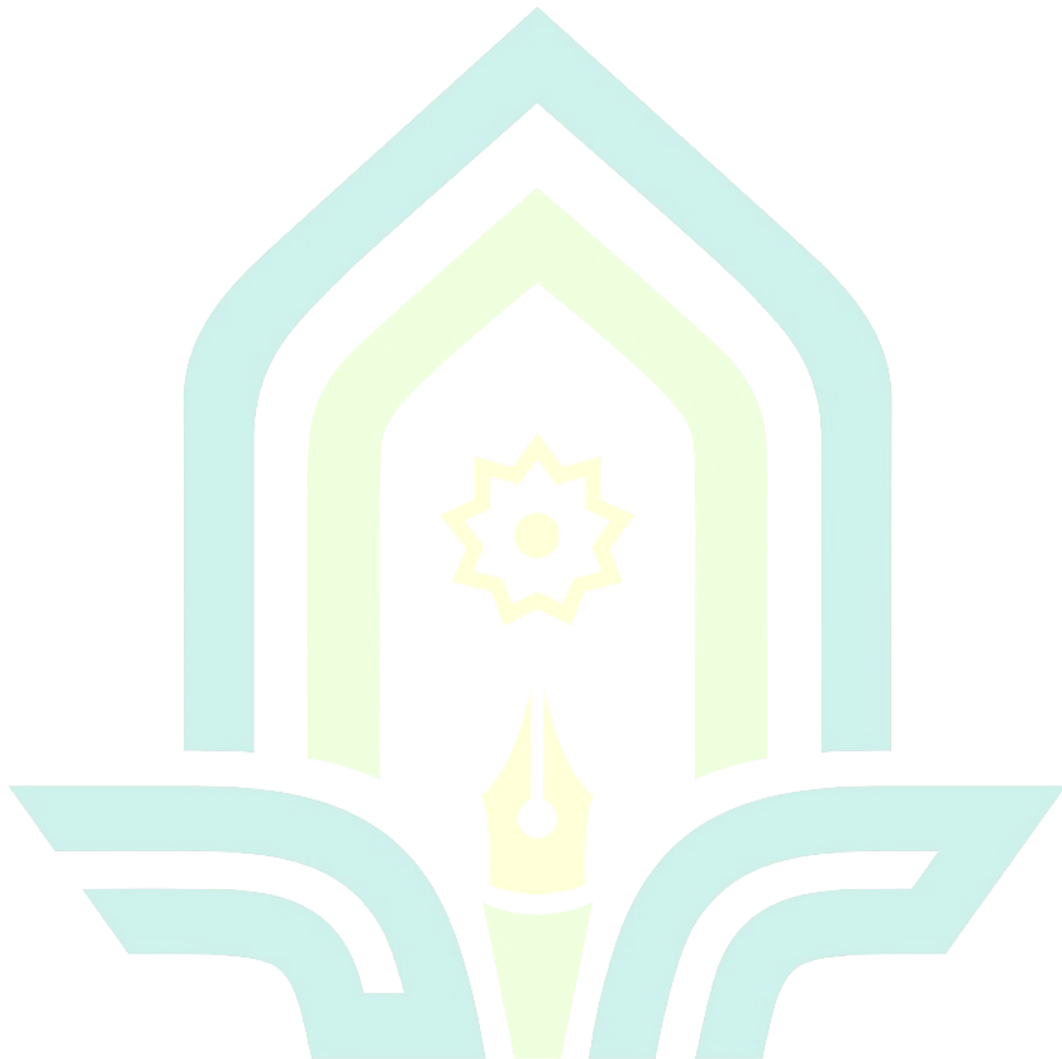
Dilla Elviana

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kemudahan	8
2. Keamanan.....	11
3. Kepuasan Konsumen.....	12
4. Minat Nasabah	14

B. Telaah Pustaka	17
C. Karangka Berpikir	22
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Variabel Penelitian	29
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Metode Analisis Data	33
1. Uji Instrumen	33
2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3. Uji Hipotesis	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambara Umum Objek Penelitian	41
B. Deskripsi Data Responden	41
C. Analisis Data	43
1. Uji Instrumen	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3. Uji Hipotesis	47
D. Pembahasan Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54

B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	I



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi ini adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf

Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
اُو...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ su`ila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ...ى...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla

3. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

1) Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta' marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

- #### 3) Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-attfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-Madīnah al-Munawwarah/al-Madīnatul Munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

4. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

c. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- | | |
|--------------|------------|
| - الرَّجُلُ | ar-rajulu |
| - الْقَلَمُ | al-qalamu |
| - الشَّمْسُ | asy-syamsu |
| - الْجَلَالُ | al-jalālu |

6. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa dditransliterasikan sebagai apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah ini terletak di awal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- | | |
|------------|----------|
| - تَأْخُذُ | ta'khuzu |
| - شَيْءٌ | syai'un |

- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

8. Huruf kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Dahulu 17

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 41

Tabel 4.2 Umur Responden 42

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif 42

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 43

Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas 44

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov 45

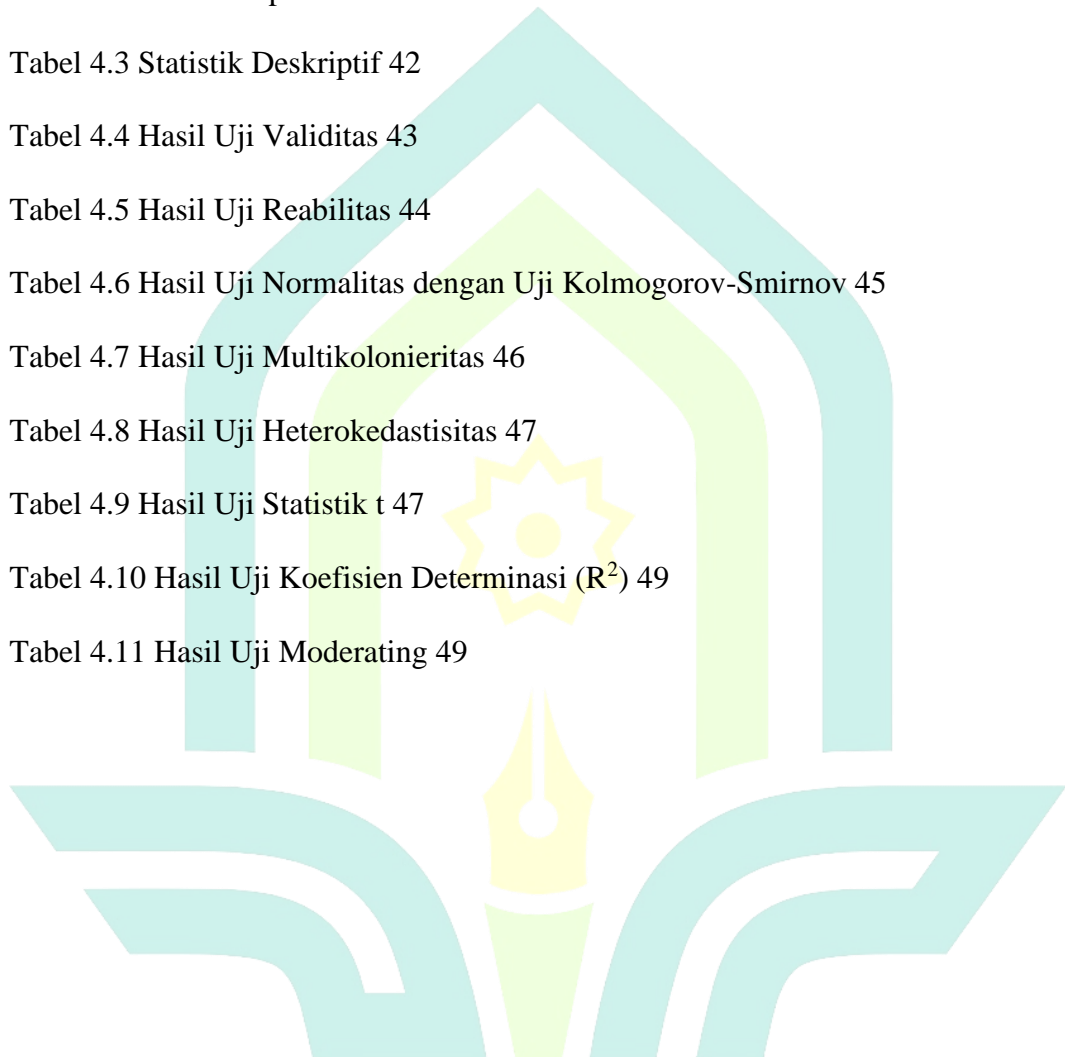
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas 46

Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas 47

Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik t 47

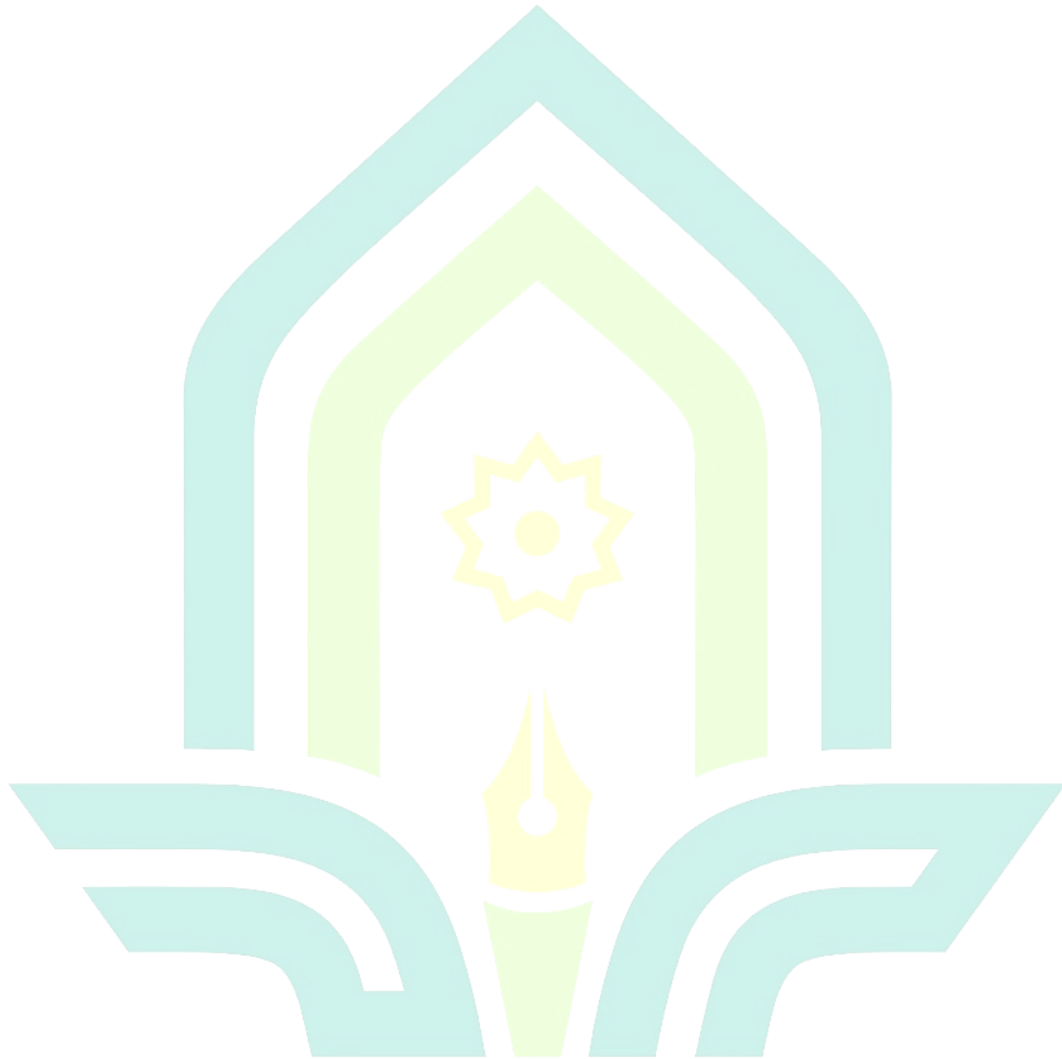
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 49

Tabel 4.11 Hasil Uji Moderating 49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Berpikir 22



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner

LAMPIRAN 2 Data mentah Kuesioner

LAMPIRAN 3 Data Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN 4 Deskripsi Data Responden

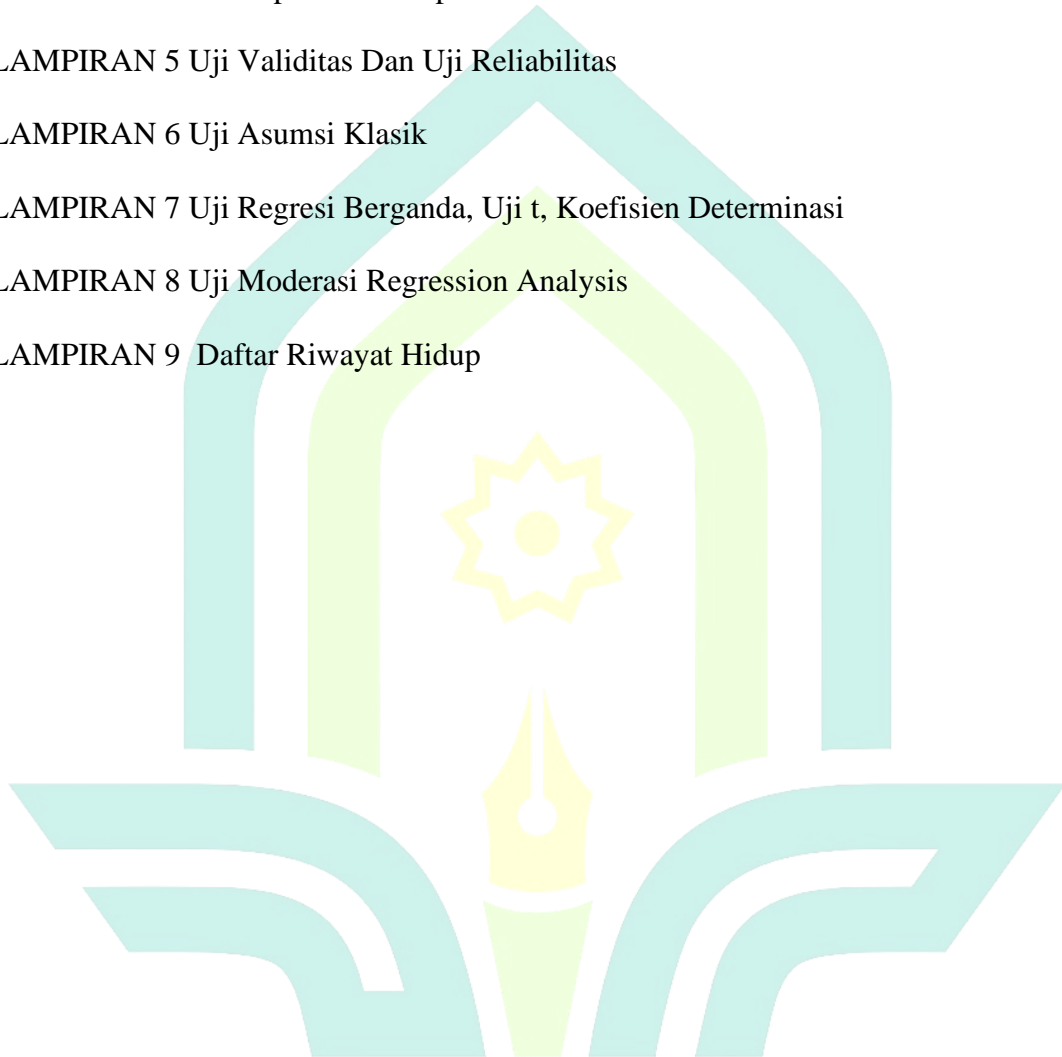
LAMPIRAN 5 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

LAMPIRAN 6 Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN 7 Uji Regresi Berganda, Uji t, Koefisien Determinasi

LAMPIRAN 8 Uji Moderasi Regression Analysis

LAMPIRAN 9 Daftar Riwayat Hidup



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era digitalisasi, layanan perbankan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan customer yang semakin beragam dan menginginkan layanan perbankan yang mudah, cepat dan aman. Jasa perbankan yang dimaksud ialah suatu kegiatan yang bersifat tak teraba (*intangible*), dimana pemenuhan kebutuhannya tidak lagi terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Perbankan dapat menciptakan fitur dan produk yang menarik bagi nasabah dengan berkonsentrasi pada kualitas SMART (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti) dan memiliki teknologi untuk menghadirkan fitur dan produk yang berkualitas. Keunggulan inilah yang dihadirkan oleh Lembaga Keuangan Perbankan Indonesia (Lelengboto, 2017).

Penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan pelayanan administrasi keuangan dibidang perbankan yang sistemnya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi bertempat tinggal dilokasi yang jauh dari kantor dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di sekitar masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak dan adanya tingkat kesulitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak

perbankan karena cangkupan wilayah yang sangat luas, sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada (Olyza, 2023)

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu serba praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan hal baru yang dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi (Olyza, 2023).

Bank BRI telah melakukan terobosan baru dengan melakukan pengembangan inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan para nasabah dalam bertransaksi. Produk perbankan yang dimaksud adalah layanan laku pandai atau disebut BRILink. BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ke tiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Bentuk program ini, bank memilih nasabahnya yang dapat mereka percayai sebagai agen atau perwakilan di daerah tertentu dan memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Melalui BRILink, bank ingin memberi pelayanan terbaik kepada para nasabah dengan menggunakan sistem non kantor untuk bertransaksi.

Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat *EDC* (*Electronic Data Capture*) yang nantinya akan dipinjam untuk para agen

BRILink. Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di Bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink. *Electronica Data Capture (EDC)* adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*Purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu Prabayar (*prepaid*) yang diletakkan di merchants.

BRILink mempunyai keunggulan antara lain adalah kemudahan masyarakat dalam bertransaksi misalnya : cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembayaran BPJS, pembayaran sekolah, pembayaran uang kuliah, dan menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan, serta adanya *sharing fee 50:50* yaitu pembagian *fee* yang sama antara pihak bank dan agen sebesar 50 persen (Olyza, 2023)

Kepuasan konsumen di BRI melalui keberadaan agen BRILink memberikan respon terhadap layanan agen BRILink yang merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan pada layanan agen BRILink. Kemudian harapan tersebut akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Menurut Jogiyanto (2007) minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan sesuatu (*behavioral*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007).

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked atau unbankable*). Melalui Bank BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Disisi konsumen beberapa masyarakat memandang BRILink sebagai produk yang memiliki kemudahan serta sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka (Chrisna, 2015).

Penelitian ini terkait dengan BRILink ialah membahas gap antara Agen BRILink dengan konsumen pelanggan BRILink sehingga tujuan penelitiannya menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen BRILink. Produk BRILink tidak langsung diterima oleh masyarakat, khususnya masyarakat yang masih awam terhadap fasilitas pembayaran di dunia perbankan. Disisi konsumen, beberapa masyarakat memandang produk yang memiliki kemudahan dan keamanan yang sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun beberapa masyarakat ada yang belum memahami kemampuan dari BRILink yang sama seperti bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut.

Berdasarkan Survei Literasi dan Inklusi Keuangan menunjukkan bahwa dari total 250 juta masyarakat Indonesia, tingkat literasi keuangan

baru menyentuh 21,84%. Sementara tingkat inklusi keuangan hanya sebesar 59,74% atau masih ada 100 juta masyarakat Indonesia yang belum menikmati layanan industri jasa keuangan. Mengetahui fakta tersebut dan dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2015 meluncurkan program bernama Laku Pandai, yaitu Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Keuangan Inklusif yaitu suatu keadaan di mana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Melalui program yang disebut Laku Pandai tersebut, bank tidak perlu lagi hadir di masyarakat lewat kantor cabang, tapi bisa menunjuk agen layanan bank yang telah lolos persyaratan. Namun perlu diingat bahwa Agen Laku Pandai bukanlah karyawan Bank yang bersangkutan. Berdasarkan Pasal 16 POJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Laku Pandai dijelaskan bahwa Bank Penyelenggara Laku Pandai bekerjasama dengan Agen, dapat berupa perorangan atau badan hukum, untuk menyediakan produk Bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor Bank. Sampai dengan akhir 2016, Bank BRI memiliki 84.550 agen BRILink yang tersebar di

seluruh Indonesia, atau naik 68,2% dibandingkan jumlah agen BRILink pada Desember 2015 sebanyak 50.259 agen. Jumlah tersebut setara dengan jumlah desa dan kelurahan di Indonesia. Dari seluruh agen tersebut, 84% diantaranya bertransaksi secara aktif dengan rata-rata transaksi per agen 196 kali per bulan. Untuk konsentrasi penyebaran agen BRILink, mayoritas berada di Pulau Jawa dengan proporsi 53%, Pulau Sumatera 22% dan Wilayah Indonesia Tengah dan Timur 23%. Pertumbuhan jumlah agen BRILink tersebut mengerek secara drastis jumlah transaksi serta volume transaksi agen BRILink di tahun 2016. Sepanjang tahun 2016, agen BRILink mencatatkan 98,4 juta transaksi atau naik 316,8% *year on year* (*yoy*) dengan volume transaksi senilai Rp. 139,1 Triliun, atau naik 287,5% *yoy* (Lelengboto, 2017).

Hasil dari survei penelitian dilakukan bahwa, peneliti memilih penelitian di Desa Tegalontar karena terdapat 3 outlet yang dipegang oleh ibu siti, bapak nuri, dan bapak hadi. Ketentuan biaya administrasi sesuai kebijakan yang ditetapkan masing-masing BRILink, seperti outlet BRILink untuk melakukan transfer uang Rp. 500.000 hingga Rp. 1.000.000 biaya transfer yang dikenakan nasabah mulai dari Rp. 5.000. Jumlah nasabah BRILink dilihat dari jumlah transaksi perhari. Jumlah yang melakukan transaksi di BRILink sekitar 1-15 transaksi/hari dan mencapai target hingga 500 transaksi/bulan. Agen BRILink menginformasikan biaya administrasi yang harus ditanggung oleh nasabah agar mengetahui dasar biaya administrasi tersebut. Karena keterbukaan dalam menginformasikan rincian

biaya administrasi tersebut sangat penting yang kaitannya dengan perasaan saling ridha. Dengan adanya BRILink ini akan memudahkan bagi pengguna khususnya untuk bapak-bapak atau ibu-ibu yang tidak mengerti akan penggunaan mesin atm serta memudahkan untuk anak remaja yang belum mempunyai atm.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut diatas, maka hal inilah yang membuat penulis ingin membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul : **“Analisis Minat Nasabah dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah aspek kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink?
2. Apakah aspek keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink?
3. Apakah minat nasabah mampu memoderasi pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan jasa BRILink?
4. Apakah minat nasabah mampu memoderasi pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi menggunakan jasa BRILink?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah aspek kemudahan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.
- b. Untuk mengetahui apakah keamanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.
- c. Untuk mengetahui apakah minat nasabah dapat memoderasi pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.
- d. Untuk mengetahui apakah minat nasabah dapat memoderasi pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang dijadikan acuan dalam menambah wawasan mengenai minat nasabah menggunakan jasa BRILink.

b. Praktis

1. Bagi pihak BRILink

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan informasi serta masukan bagi pihak BRILink agar meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa BRILink.

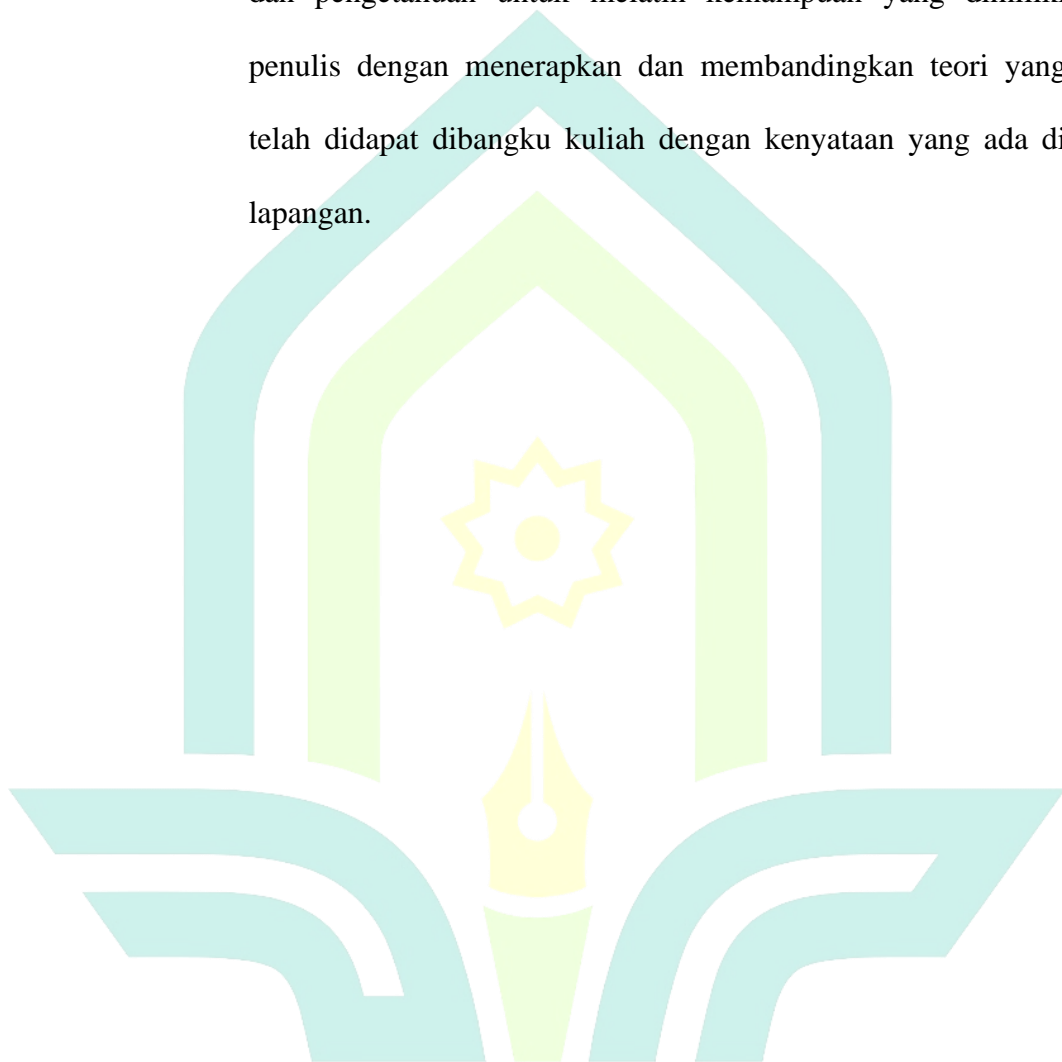
2. Bagi pihak Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan dijadikan sebagai referensi penelitian

berikutnya mengenai kemudahan dan keamanan menggunakan jasa BRILink.

3. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru dan pengetahuan untuk melatih kemampuan yang dimiliki penulis dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang dilakukan, ditarik kesimpulan yakni bahwa secara persial kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Sedangkan variabel keamanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Kemudian pada penelitian ini menunjukkan bahwa minat nasabah tidak mampu memoderasi pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink. Sementara itu, minat nasabah mampu memoderasi pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa BRILink.

B. Keterbatasan Penelitian

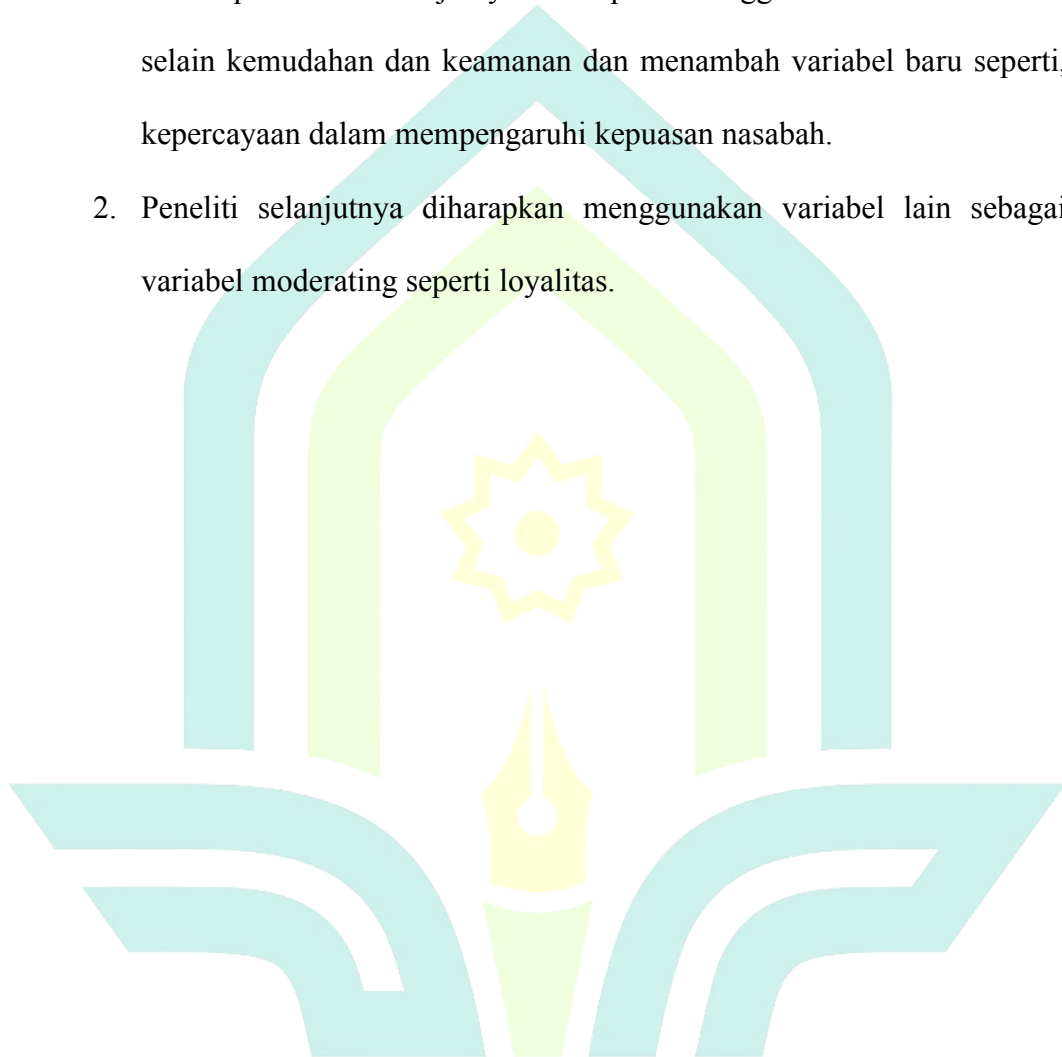
Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya supaya mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi.

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kemudahan dan keamanan sebagai variabel bebas dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Dalam penelitian ini variabel kepuasan konsumen digunakan sebagai variabel moderating.

C. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil pembahasan, kesimpulan serta keterbatasan penelitian supaya mendapatkan hasil yang lebih baik sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel bebas selain kemudahan dan keamanan dan menambah variabel baru seperti, kepercayaan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain sebagai variabel moderating seperti loyalitas.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, F. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*.
- Amita, N. L. (2013). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink*. 1–15.
- Chrisna, B. Y. (2015). Analisis Sikap nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank BRI cabang Klaten. *Jurnal Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Fitriyani, F. yunita. (2022). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Manajerial Skill Sebagai Variable Moderasi (Studi Empiris Pada Universitas Sains Al-Quran). *Jrka*, 8(1), 1–14.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivaruuate Dengan Program IBS SPSS 21*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heriyana. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Mahasiswa dalam Belanja Online (Studi pada Mahasiswa STIE Rahmanyah Sekayu). *Jurnal Ekonomia*, 10(1), 33–39.
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan. *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–20.
- Jenifer, S. H. dan A. (n.d.). *Pengaruh Satisfactin dan Trust terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Strurbucks The Square*. 5.

- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*.
- Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*.
- Kurniady, R., & Mariah. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jaminan Keamanan Dalam Transaksi Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce Pada Bajiki Store Makassar. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(2), 664–676.
- Lelengboto, J. E. (2017). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Vol 5 ,No.4, 2017: 457-480*.
- Lestari, S., & Indriana, K. T. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). *Al-Misbah*, 2(1), 66–80.
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. In *Dinamik* (Vol. 14, Issue 2).
- Muhamad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. 101–102.
- Mukhsin, R., Mappigau, P., & Tenriawaru, A. N. (2017). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil dan Menengah Pengolahan Hasil Perikanan di Kota Makassar. *Jurnal Analisis*, 6(2), 188–193.
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/ef79bd330d16ba9fda32510e0a581953.pdf>

f

- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Narbuko, C. (1997). *Metodologi Penelitian*.
- Nasution, S. (1996). *Metode Research*.
- Nugroho, I. dan M. A. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficac, Terhadap Penggunaan Online Banking. *Junal, Vol. 1, No 3, 7*.
- Nur, A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Olyza, N. B. (2023). *Implementasi Program BRILINK Guna Peningkatan*. 1(1), 22–32.
- Putra, R. A. (2020). *Analisis Faktor-faktor Kecenderungan Nasabah Dalam Menggunakan Pembiayaan Murabahah Terhadap Pendapatan Bank*.
- Rahmat, M. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Ayam Geprek D'JA Lampriet. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Rukani, S., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Aplikasi Edulearning sebagai Media Pembelajaran Online di SMK Ketintang Surabaya. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2). <https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.4763>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (Vol. 2).
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan P&D*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penulisan Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. 96.
- Swastika, I. G. L. A. R. P. dan I. P. A. (2016a). *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*. 124.
- Swastika, I. G. L. A. R. P. dan I. P. A. (2016b). *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*. 126.
- WATI, F. I. (2015). *Internet Banking Pada Bank Bri. Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Bri Di Surabaya*.
- Wibisono, E. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD. Rizky Barokah di Balongbendo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 24–26.
- Wulansari, A. D. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik*.
- Zahra, S., Firdhaus, K., Islam, U., Agung, S., Ekonomi, F., & Studi, P. (2022). *CUSTOMER ' S ETHICAL PERCEPTION ON SHARING ECONOMIC PLATFORM (Studi Kasus pada Driver Gojek di Kota Semarang) Customer ' s Ethical Perception on Sharing Economic Platform (Studi Kasus pada Driver Gojek di Kota Semarang)*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

1. Nama : Dilla Elviana
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 25 Agustus 2000
3. Alamat : Dk. Serut, Ds. Tegalontar,
Kec. Sragi, Kab. Pekalongan
4. Nomor handphone : 085893857742
5. Email : dillaaelviana@gmail.com
6. Nama ayah : Cahyo Priyanto
7. Pekerjaan : Pedagang
8. Nama ibu : Keti Nur Rokhiningsih
9. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN 03 Tegalontar (2007-2013)
2. SMP : SMP N 01 Sragi (2013-2016)
3. SMA/SMK : SMK N 01 Sragi (2016-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. PIK R Desa Tegalontar
2. IPPNU Desa Tegalontar
3. PAC IPPNU Kecamatan Sragi

Pekalongan, 03 Oktober 2023



Dilla Elviana