

**PENGARUH FITUR LAYANAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN (*Ease of Use*) TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE BANKING* BRIMO PADA NASABAH BANK BRI KCP
RIVAI KOTA PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**RAHMAT AIDIL FITRAYANSYAH
0619 4063 2578**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH FITUR LAYANAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN (*Ease of Use*) TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE BANKING BRIMO* PADA NASABAH BANK BRI KCP
RIVAI KOTA PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

RAHMAT AIDIL FITRAYANSYAH

0619 4063 2578

**Menyetujui
Pembimbing I,**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA
NIP 197504212001122001**

Pembimbing II

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program D IV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., CPMA
NIP 197504212001122001**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rahmat Aidil Fitrayansyah
NPM : 061940632578
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BRImo Pada Nasabah Bank BRI Kcp Rivai Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 15 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Syahirman Yusi, SE, MSi Ketua Penguji		24/8/2023
2.	Fetty Maretha, SE, MM Anggota Penguji		24/8/2023
3.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE, M.Ec Anggota Penguji		25/8/2023
4.	Afrizawati, SE, MSi Anggota Penguji		26/8/2023
5.	Agung Anggoroseto, SE, MSi Anggota Penguji		25/8/2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Aidil Fitrayansyah
NPM : 061940632578
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *mobile banking* BRImo Pada Nasabah Bank BRI Kcp Rivai Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagia/Salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Rahmat Aidil Fitrayansyah
NPM 061940632578

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: "I Do Whatever I Want to Do"

Kupersembahkan kepada:

- 1. Orang Tuaku tercinta**
- 2. Saudara-saudariku**
- 3. Sahabat-sahabatku**
- 4. Teman-teman kelas 8**
- MBB**
- 5. Dosenku**
- 6. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana terapan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BRImo Pada Nasabah Bank Bri Kcp Rivai Kota Palembang”**.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik sehingga membantu Bank BRI dalam membangun strategi yang baik.

Palembang, Agustus 2023
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, Dan Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BRImo Pada Nasabah Bank Bri Kcp Rivai Kota Palembang”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Program Studi DIV Manajemen Bisnis. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. ,selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu, Ayah dan Kakak-kakak tercinta yang telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih atas semua doa, nasihat dan dukungannya.
8. Beberapa sahabat terbaikku yang selalu menemani kapanpun ketika saya memerlukan mereka.

9. Kepada keluarga besar kelas 8 MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun dengan suka maupun duka.
10. Kepada Bank BRI Kcp Rivai Kota Palembang yang telah menyetujui atas penelitian pada Perusahaannya dan banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Kepada seluruh pihak yang ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini ucapan terima kasih untuk kalian semuanya.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini senantiasa mendapatkan berkah dari Allah SWT.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk melayani jutaan nasabah di seluruh Indonesia dengan layanan lengkap di bidang keuangan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keputusan penggunaan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero Kcp Rivai Kota Palembang terhadap fitur layanan, promosi dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) *mobile banking* BRImo. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh dengan rumus slovin. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner nasabah Bank Rakyat Indonesia Kcp Rivai Kota Palembang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan angket/kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas sedangkan dalam melakukan analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji F, Uji T dan Koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap variabel fitur layanan, promosi dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) terhadap keputusan penggunaan pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kcp Rivai Kota Palembang.

Kata kunci : fitur layanan, promosi, kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), keputusan penggunaan

ABSTRACT

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero is a state-owned enterprise engaged in financial services. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk serves millions of customers throughout Indonesia with complete services in the financial sector. The purpose of this study is to find out how the usage decision at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero Kcp Rivai Kota Palembang on service features, promotions and ease of use (Ease of Use) mobile banking BRImo. The sample in this study amounted to 100 respondents obtained with the slovin formula. This research is a quantitative descriptive research. The data used in this study are primary and secondary data obtained from the results of Bank Rakyat Indonesia customer questionnaire Kcp Rivai Palembang City. The data collection technique in this study is by collecting questionnaires. The data analysis used in this study is an instrument test using validity, reliability tests while in conducting data analysis this study uses multiple linear regression analysis with F test, T test and Coefficient of determination. The results showed a significant influence on the variables of service features, promotion and ease of use (Ease of Use) on usage decisions at customer PT Bank Rakyat Indonesia Kcp Rivai Kota Palembang.

Keywords : *service features, promotions, ease of use, usage decisions*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Bank	8
2.1.2 Nasabah	9
2.1.3 <i>Internet Banking</i>	9
2.1.4 <i>Mobile Banking</i>	11
2.1.5 Fitur Layanan (Service Features)	12
2.1.6 Promosi.....	14
2.1.7 Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	15
2.1.8 Keputusan Penggunaan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Teori.....	21

2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2 Rancangan Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Sumber Data	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel.....	25
3.5.3 Teknik Sampling	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.4 Analisis Korelasi.....	31
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.6.6 Uji Hipotesis.....	32
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah dan Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	38
4.2 Gambaran Umum Responden.....	38
4.3 Hasil Olah Data Berdasarkan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	39
4.3.1 Pendapat Responden Tentang Fitur Layanan (X1) Terhadap Keputusan Penggunaan.....	39
4.3.2 Pendapat Responden Tentang Promosi (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan.....	41
4.3.3 Pendapat Responden Tentang Kemudahan Penggunaan (X3) Terhadap Keputusan Penggunaan.....	42
4.3.4 Pendapat Responden Tentang Keputusan Penggunaan (Y).....	43
4.3.5 Uji Kualitas Data	45

4.3.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.8 Uji Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan	61
4.4.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BRImo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	61
4.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BRImo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	63
4.4.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BRImo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	64
4.4.6 Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking BRImo Pada Nasabah Bank BRI KCP Rivai Kota Palembang	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert...	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel...	34
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (Ease of Use).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.9 Regresi Linier Bergamda	54
Tabel 4.10 Uji T Parsial.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F.....	60
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume Transaksi E-Banking Bank BRI 2017-2019	3
Gambar 1.2 Volume Pertumbuhan Mobile Banking BRImo	4
Gambar 1.3 Promosi Transaksi Menggunakan BRImo	5
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Grafik Histogram	49
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	49
Gambar 4.3 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Gambar 4.5 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Komprehensif.....	74
Lampiran 2 Izin Pengambilan Data Politeknik Negeri Sriwijaya.....	75
Lampiran 3 Balasan Surat Permohonan Data dari BRI	76
Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	79
Lampiran 6 Kuesioner.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	87
Lampiran 8 Data Penelitian.....	92