

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH: LITERATUR REVIEW

Gina Rosnilia¹, Aprila Ranupani Diatna², Gusganda Suria Manda³

rosniliagina5@gmail.com¹, aprilaranupani@gmail.com², _

gusganda.suriamanda@fe.unsika.ac.id³

Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan mobile banking BRI terhadap kepuasan nasabah melalui metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan literatur review. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh studi empiris yang membahas variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan nasabah pada layanan mobile banking, sedangkan sampel berupa artikel - artikel ilmiah yang relevan dan terbit pada rentang beberapa tahun terakhir. Instrumen penelitian berupa lembar telaah literatur yang digunakan untuk mengidentifikasi hasil, metode, dan temuan inti dari masing - masing penelitian terdahulu. Hasil sintesis data menunjukkan bahwa kepercayaan berperan penting dalam membentuk persepsi keamanan, kenyamanan, dan kualitas sistem, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan juga terbukti menjadi faktor dominan yang mempengaruhi pengalaman pengguna, terutama dari sisi kejelasan fitur, navigasi aplikasi, dan efisiensi proses transaksi. Secara keseluruhan, literatur menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking BRI. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem, keamanan data, serta pengalaman pengguna merupakan langkah strategis dalam meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of trust and ease of use of BRI mobile banking services on customer satisfaction through a qualitative descriptive method with a literatur review approach. The population in this study includes all empirical studies that discuss the variables of trust, ease of use, and customer satisfaction in mobile banking services, while the sample consists of relevant scientific articles published in recent years. The research instrument is a literatur review sheet used to identify the results, methods, and key findings of each previous study. The data synthesis results show that trust plays an important role in shaping perceptions of security, convenience, and system quality, thereby contributing positively to customer satisfaction. Ease of use has also been proven to be a dominant factor influencing user experience, particularly in terms of feature clarity, application navigation, and transaction process efficiency. Overall, the literatur shows that both variables have a positive and significant impact on the satisfaction of BRI mobile banking customers. These findings indicate that improving system quality, data security, and user experience are strategic steps in enhancing customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Trust, Ease Of Use, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam layanan perbankan di Indonesia. Laporan McKinsey & Company (2023) menunjukkan bahwa lebih dari 70% transaksi perbankan di Asia kini dilakukan melalui saluran digital seperti internet banking dan mobile banking. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya penetrasi internet nasional yang mencapai 78,19% pada tahun 2023 (APJII, 2024), sehingga akses layanan keuangan digital melalui perangkat seluler

semakin menjadi kebutuhan utama masyarakat. Di Indonesia, digitalisasi layanan perbankan juga terlihat dari meningkatnya nilai transaksi digital banking yang mencapai Rp52.545 triliun pada tahun 2022, tumbuh 28,72% dibandingkan tahun sebelumnya (OJK, 2024). Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah mobile banking, termasuk aplikasi BRI^{mo} milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang mencatat 44,4 juta pengguna hingga September 2025 (IDX Channel, 2025).

Dalam konteks kepuasan nasabah, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kemudahan penggunaan berperan penting dalam pengalaman menggunakan mobile banking. Zahara (2018) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan nasabah. Gusmana (2022) menemukan bahwa kepercayaan dapat mengurangi keraguan nasabah dalam menggunakan layanan digital dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Sementara itu, Effendy et al. (2021) dan Kamarudin et al. (2022) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi kenyamanan serta keinginan nasabah untuk terus menggunakan mobile banking. Berbagai teori terkait kepercayaan (Sari & Yasa, 2020; Buddy et al., 2019), kemudahan penggunaan (Jogiyanto, 2015; Venkatesh & Morris, 2000), serta kepuasan nasabah (Kotler & Keller, 2016; Lupiyoadi, 2014) juga mendukung hubungan antar variabel tersebut.

Namun, Meskipun banyak penelitian menunjukkan pengaruh positif kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu belum banyak studi yang secara khusus merangkum dan menggabungkan temuan-temuan tersebut dalam konteks layanan mobile banking BRI melalui pendekatan literatur review. Sebagian penelitian sebelumnya hanya meneliti wilayah tertentu, variabel parsial, atau aplikasi mobile banking yang berbeda, sehingga hasilnya belum memberikan gambaran komprehensif.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk meninjau kembali temuan-temuan empiris mengenai pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan mobile banking BRI terhadap kepuasan nasabah, serta menghasilkan analisis yang lebih komprehensif berdasarkan literatur yang ada. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi konsistensi hasil penelitian sebelumnya, menelaah keterkaitan antar variabel, serta memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor - faktor yang menentukan kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking BRI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta jenis penelitian literatur review. Tempat penelitian dilakukan secara non-lapangan, yaitu melalui penelusuran berbagai sumber ilmiah yang diakses dari jurnal nasional maupun jurnal internasional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh artikel ilmiah yang membahas pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah mobile banking, sedangkan sampelnya terdiri dari artikel-artikel yang relevan, seperti kesesuaian variabel serta aksesibilitas data. Prosedur penelitian ini meliputi identifikasi topik, penentuan kata kunci, penelusuran literatur, seleksi artikel berdasarkan kriteria, perolehan data, dan analisis temuan. Instrumen yang digunakan berupa lembar telaah literatur untuk mencatat informasi penting, seperti metode, sampel, hasil, dan kesimpulan dari masing-masing artikel. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis isi (content analysis) untuk mengelompokkan temuan-temuan penelitian serta menarik kesimpulan mengenai pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan mobile banking BRI terhadap kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil dari studi literatur yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian mengenai pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah mobile banking BRI menunjukkan hasil yang bervariasi. Firdaus et al. (2024), yang meneliti 90 pengguna BRI Mo di Kota Malang, menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kurangnya kenyamanan dalam penggunaan aplikasi, sehingga kepercayaan tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Sebaliknya, penelitian Martians et al. (2025) terhadap 68 nasabah BRI Unit UNISMA Malang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Tingginya skor pada indikator niat baik penyedia layanan (rata-rata 4,49) menggambarkan bahwa persepsi positif terhadap integritas BRI mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Shafira et al. (2024) juga menemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan, berdasarkan analisis 100 pengguna BRI Mo di Kota Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari et al. (2025), menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan memberikan pengaruh sangat signifikan, ditunjukkan oleh nilai t sebesar 3,673 dan signifikansi 0,000. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah Kredit KUR. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Agung & Soliha (2014) dan Yuliani (2013) juga menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nursiana (2015) dan Setawan (2016) yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna layanan mobile banking.

Secara keseluruhan, kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, meskipun terdapat pengecualian yang dapat disebabkan oleh pengalaman penggunaan aplikasi yang kurang optimal.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari berbagai penelitian mengenai variabel kemudahan penggunaan menunjukkan hasil yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Firdaus et al. (2024), kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Martians et al. (2025) menemukan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Ketidakesesuaian ini mungkin disebabkan oleh karakteristik responden yang sebagian besar adalah generasi muda yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, sehingga kemudahan tidak lagi menjadi faktor utama kepuasan. Penelitian Shafira et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Ratnasari et al. (2025) dengan hasil uji yang menunjukkan nilai signifikansi 0,136 ($>0,05$), sehingga kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berbeda dengan sebagian hasil tersebut, penelitian Salim et al. (2026) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningtyas et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih besar atau sama dengan 0,60, yang artinya kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Secara keseluruhan, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang bervariasi

terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil ini dapat dipengaruhi oleh usia responden, pengalaman teknologi, serta persepsi terhadap kualitas antarmuka aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil literatur review terhadap beberapa artikel kepercayaan merupakan faktor yang cenderung memberikan pengaruh penting terhadap kepuasan nasabah mobile banking BRI. Sementara itu, pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang lebih bervariasi. Pada sebagian pengguna, kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi dapat meningkatkan kenyamanan dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki peran yang lebih konsisten dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan kemudahan penggunaan memberikan pengaruh yang beragam tergantung pada karakteristik pengguna dan kualitas aplikasinya. Temuan juga menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan sekaligus pengembangan fitur aplikasi yang lebih user-friendly untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah mobile banking BRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, G. R., & Windiarti, S. (2022). Kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Sosio e-Kons*, 14(2), 144–154.
- Firdaus, H. A., Nurhidayah, N., & Novianto, A. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 3720-3729.
- Kunthi, F. F. (2025). BRI Mo Digunakan 44,4 Juta User dengan Transaksi Rp25 Triliun per Hari. *IDXChannel*. <https://www.idxchannel.com/banking/brimo-digunakan-444-juta-user-dengan-transaksi-rp25-triliun-per-hari>
- Martins, A. D. C., Zunaida, D., & Widayawati, E. (2025). PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEAMANAN, DAN PERSEPSI RASAPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING (BRIMO) DI ERA DIGITAL. *JIAGABI*, 14(2), 827-839.
- Putri, E. N. (2025). Perceived ease of use, perceived usefulness and perceived trust on behavior intention to use mobile banking. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(2), 547–554.
- Ratnasari, D., Supranoto, S., Wahyudi, E., Oktawirani, P., & Kristianto, W. (2025). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bri Kcp Universitas Jember. *SRODJA: Sroedji Journal Administration*, 2(2), 227-235.
- Salim, P. M., Tsani, F. M., & Pratiwi, R. (2026). Pengaruh Kemudahan Penggunaan BRI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BRI Unit Jatibarang 1 Brebes). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 9(2), 419-427.
- Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S.Y. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang. *Jurnal Ilmiah Research And Development Student*, 1(2), 62-74.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 157–168.
- Yunita, M., Sari, R. P., & Nursa'adah, D. D. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa. *Smart Goals: Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, 1(1), 32–47.