

## FAKTOR DEMOGRAFI YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA MENGGUNAKAN LAYANAN BRI MOBILE

### DEMOGRAPHIC FACTORS INFLUENCING THE INTEREST OF CUSTOMERS PT. BANK RAKYAT INDONESIA USING BRI MOBILE SERVICES

Okta Rahmatanto<sup>1</sup>, Gadang Ramantoko<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

<sup>2</sup>Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

[Oktarahmatanto@gmail.com](mailto:Oktarahmatanto@gmail.com)<sup>1</sup>, [Gadangramantoko@gmail.com](mailto:Gadangramantoko@gmail.com)<sup>2</sup>

---

#### Abstrak

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar milik pemerintah Indonesia dengan 32,8 juta nasabah di seluruh Indonesia. Meskipun memiliki nasabah terbanyak di Indonesia, banyak nasabah belum menggunakan BRI mobile yang mampu meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas. Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor utama yang mempengaruhi nasabah BRI menggunakan BRI mobile.

Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) modifikasi dengan alat pengumpulan data kuesioner yang disebar di D. K. I Jakarta. Data diolah menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) aplikasi AMOS.

Hasil penelitian mengungkapkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* dan *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak BRI sebaiknya meningkatkan kinerja BRI Mobile agar dapat lebih baik lagi, membuat BRI Mobile mudah dipelajari sehingga nasabah dapat menyarankan orang terdekatnya menggunakan BRI Mobile.

Selain itu, sebaiknya BRI memperhatikan sumberdaya dan pengetahuan teknologi yang dimiliki nasabah, memberikan pengarahan tentang layanan BRI Mobile kepada calon pengguna layanan BRI Mobile.

Kata kunci: Bank, BRI, Mobile Banking, (UTAUT) modifikasi, *Structural Equation Modeling* (SEM)

#### Abstract

Bank Rakyat Indonesia (BRI) is one of the largest Indonesian government-owned banks with 32.8 million customers across Indonesia. Despite having the largest number of customers in Indonesia, many customers have not yet used BRI mobile that can increase the effectiveness and flexibility. The study was conducted to determine the main factors affecting BRI customers using BRI mobile.

This study uses a modified *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) model with a questionnaire data collection tool that is distributed in D. K. I Jakarta. The data were processed using AMOS's *Structural Equation Modeling* (SEM) analysis technique.

The results revealed *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* and *Social Influence* positively affect *Behavior Intention* and *Facilitating Conditions* positively affect *Use Behavior*.

Based on the results of the research, the BRI should improve the performance of BRI Mobile in order to make it even better, making BRI Mobile easy to learn so that customers can advise their closest people to use BRI Mobile.

In addition, BRI should pay attention to technological resources and knowledge of customers, provide guidance on BRI Mobile services to potential users of BRI Mobile services.

Keywords: Bank, BRI, Mobile Banking, UTAUT, SEM

---

### 1. Pendahuluan

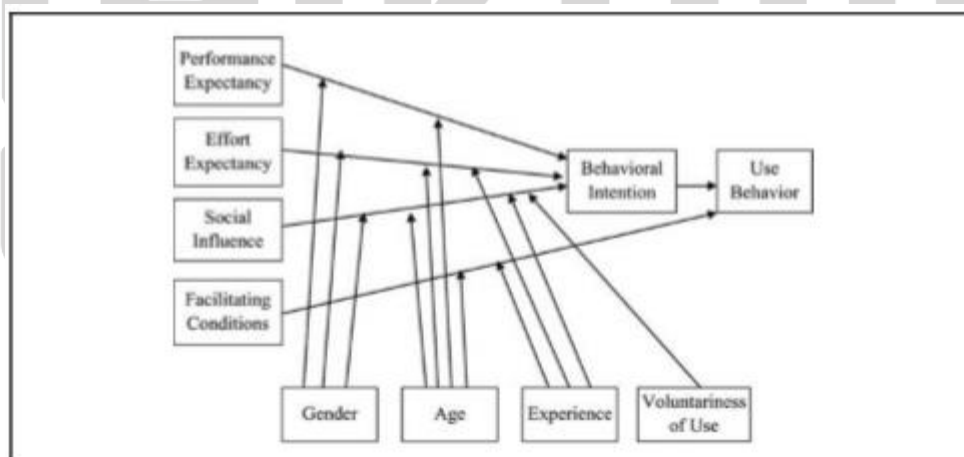
Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah Bank pertama yang dimiliki oleh negara Indonesia. Menurut data yang dirilis majalah investor Sebanyak 15 bank umum nasional terpilih menjadi Bank Terbaik Tahun 2016 versi Majalah Investor. Bank-bank tersebut mendapat predikat sebagai yang terbaik setelah lolos seleksi pemeringkatan dan terbukti unggul di kelasnya. Pada kelas aset di atas Rp 100 triliun, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) tampil sebagai yang terbaik. BRI merupakan bank terbesar pertama di Indonesia menurut majalah Forbes dengan total asset sebesar Rp. 835 triliun. Perkembangan teknologi Informasi juga dimanfaatkan BRI untuk mengembangkan layanan untuk memfasilitas nasabahnya dalam bertransaksi dengan mengeluarkan BRI Mobile. BRI Mobile adalah suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi *e-banking* BRI yang dapat diakses melalui *smartphone* beserta aplikasi tambahan lainnya. Aplikasi yang terdapat dalam BRI Mobile di antaranya adalah Mobile Banking BRI, Internet Banking, Call BRI, dan Info BRI. Penggabungan dua aplikasi Mobile Banking dan Internet Banking BRI menjadi satu aplikasi BRI Mobile memberikan keleluasaan dan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan (kartu kredit semua bank di Indonesia, pinjaman, asuransi, telepon, dll), isi ulang (pulsa, PLN, TBANK, E-money), transfer ke bank lain secara online (antar rekening BRI atau rekening lain. Dengan aplikasi terbaru dan fungsional, nasabah BRI lebih mudah melakukan transaksi perbankan di mana pun dan kapan pun, dan tentu lebih fleksibel melalui BRI Mobile.

Pengguna layanan BRI Mobile per Oktober 2015 telah melebihi target yang ditetapkan pada akhir tahun. Executive Vice President Electronic Banking Division BRI Dicky Rozano mengatakan nasabah yang menggunakan fasilitas tersebut mencapai 10,8 juta nasabah dari total pemegang kartu ATM BRI sebanyak 32,8 juta nasabah dengan total transaksi sebanyak 2,1 miliar. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebesar 18,51% dari triwulan IV/2014.

Dari hasil pemaparan data di atas, diketahui bahwa penetrasi layanan BRI Mobile pada nasabah BRI sebesar 30%. dari total nasabah BRI di seluruh Indonesia. jika dibandingkan dengan data pengguna internet di Indonesia, pengguna layanan BRI Mobile hanya sebesar 8,13%. Sedangkan jika dibandingkan dengan pengguna *smartphone* yang terhubung dengan internet di Indonesia, penetrasi layanan BRI mobile sebesar 15,4%. Belum lagi adanya faktor demografi seperti umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang turut mempengaruhi penggunaan internet dan *smartphone* yang terhubung dengan internet juga dapat memberikan pengaruh kepada nasabah untuk menggunakan layanan BRI mobile. Ada banyak faktor yang mengakibatkan kurangnya adopsi layanan BRI Mobile di Indonesia. Faktor-faktor tersebut perlu diidentifikasi untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi nasabah BRI menggunakan layanan BRI mobile.

### 2. Metodologi

Model UTAUT terbukti menjadi yang paling balik dibandingkan model pesaing lainnya [Venkataesh et al. 2003; Taman et al. 2007; Venkataesh & Zhang 2010], tetapi hanya ada sedikit penelitian berbasiskan model UTAUT, terutama jika dibandingkan dengan penelitian berbasis TPB TAM [4]



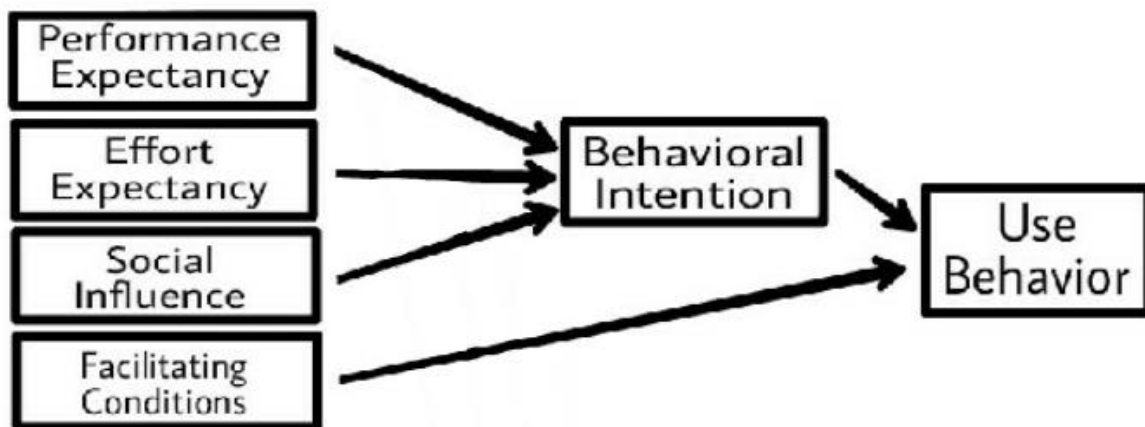
Gambar 1. Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT)

Sumber: Venkatesh *et al.*, (2003)

Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti mengusung model UTAUT dengan menggunakan variabel independen yaitu ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), pengaruh sosial (*Social Influence*), dan kondisi memfasilitasi (*Facilitating Condition*). Sedangkan variable dependen dalam penelitian ini adalah perilaku penggunaan (*Use Behavior*) dengan satu variable antara yaitu minat perilaku (*Behavioral Intention*).

- H1: *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H2: *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H3: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*
- H4: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*
- H5: *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*

Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah untuk mengetahui faktor apa yang paling dominan untuk nasabah PT Bank Rakyat Indonesia mengadopsi layanan BRI Mobile. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel moderat dan antara. Variabel antara atau yang lebih dikenal *intervening variable* adalah variabel yang muncul ke permukaan ketika variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan keduanya mempengaruhi variabel dependen. Variabel antara membantu menjelaskan pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel moderat atau *moderating variable* adalah variabel yang memiliki kontinjensi terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Kehadiran variabel moderat dapat mengubah hubungan awal (*original*) antara variabel independen dan variabel dependen [1].



Gambar 2. Kerangka Pemikiran The Unified Theory of Acceptance Use of Technology modified (UTAUT modified)

Sumber: Olahan Peneliti

### 3. Hasil Analisis

*Measurement Model* adalah bagian dari model SEM yang terdiri atas sebuah variable laten (konstruk) dan beberapa variable manifes (indikator) yang menjelaskan variable laten tersebut. Tujuan pengujian adalah ingin

mengetahui seberapa tepat variable-variabel manifes tersebut dapat menjelaskan variable laten yang ada. Dalam penelitian ini, semua Variabel Manifes dapat menjelaskan masing-masing Variabel laten dengan melihat angka probabilitas ( $p$ ) > 0,05, maka sampel tidak berbeda jauh dengan estimasi. Semua variabel menunjukkan angka ( $p$ ) > 0,05 maka uji *structural model* pun dapat dilakukan

A	B	C	D	F	G	H	I
KONST RUK	LOADING	LAMDA KUADRAT	1- LMDKUADRRT	KONST RUK	LOADING	LAMDA KUADRAT	1- LMDKUADRRT
PE4	1	1	0	EE4	1	1	0
PE3	0.619	0.383161	0.616839	EE3	0.874	0.763876	0.236124
PE2	0.615	0.378225	0.621775	EE2	0.851	0.724201	0.275799
PE1	0.698	0.487204	0.512796	EE1	1.685	2.839225	-1.839225
JUML AH	2.932	2.24859	1.75141	JUML AH	4.41	5.327302	-1.327302
	8.596624				19.4481		
	$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		0.5621475		$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		1.3318255
	$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n R^2)^2}{(\sum_{i=1}^n R^2)^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		0.830749493		$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n R^2)^2}{(\sum_{i=1}^n R^2)^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		1.073247436

Gambar 1. AVE dan CR PE

Gambar 2. AVE dan CR EE

K	L	M	N	P	Q	R	S
KONST RUK	LOADING	LAMDA KUADRAT	1- LMDKUADRRT	KONST RUK	LOADING	LAMDA KUADRAT	1- LMDKUADRRT
SI4	1	1	0	FC4	1	1	0
SI3	0.727	0.528529	0.471471	FC3	1.578	2.490084	-1.490084
SI2	0.766	0.586756	0.413244	FC2	1.418	2.010724	-1.010724
SI1	0.594	0.352836	0.647164	FC1	1.49	2.2201	-1.2201
JUML AH	3.087	2.468121	1.531879	JUML AH	5.486	7.720908	-3.720908
	9.529569				30.0962		
	$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		0.61703025		$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		1.930227
	$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n R^2)^2}{(\sum_{i=1}^n R^2)^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		0.861511892		$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n R^2)^2}{(\sum_{i=1}^n R^2)^2 + \sum_i (1 - R^2)}$		1.14107554

Gambar 3. AVE dan CR SI

Gambar 4. AVE dan CR FC

U	V	W	X	Z	AA	AB	AC
KONST RUK	LAMDA KUADRAT	1-LMDKUADR	KONST RUK	LAMDA KUADRAT	1-LMDKUADR		
BI3	1	1	0	UB2	1	1	0
BI2	1	1	0	UB1	1.487	2.211169	-1.211169
BI1	1.225	1.500625	-0.500625				
JUMLAH				JUMLAH			
AH	3.225	3.500625	-0.500625	AH	2.487	3.211169	-1.211169
	10.40063				6.185169		
	$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1-R^2)} =$		1.166875		$AVE = \frac{\sum_i R^2}{\sum_i R^2 + \sum_i (1-R^2)} =$		1.6055845
	$CR = \frac{(\sum_{i=1}^p R_i^2)^2}{(\sum_{i=1}^p R_i^2)^2 + \sum_i (1-R_i^2)}$		1.050568182		$CR = \frac{(\sum_{i=1}^p R_i^2)^2}{(\sum_{i=1}^p R_i^2)^2 + \sum_i (1-R_i^2)}$		1.2435

Gambar 5. AVE dan CR BI

Gambar 6. AVE dan CR UB

pengujian *structural* model yaitu untuk menguji keseluruhan model (*overall model fit*). Dasar pengujian adalah perhitungan kovarians untuk mengetahui hubungan antar variabel. Salah satu alat uji *goodness of fit* utama pada *absolute fit index*

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	47	398.265	184	.000	2.164
Saturated model	231	.000	0		
Independence model	21	2352.937	210	.000	11.204

Tabel 1. CMIN Structural Model

Sumber: Output AMOS

Table 4.1 menunjukkan nilai *Degree of Freedom* bernilai positif yaitu 186 dan *CMIN Default Model* berada di antara *Saturated Model* dan *Independence Model*  $0,000 < 398,265 < 2352,937$  maka analisis selanjutnya dapat dilakukan.

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.107	.852	.815	.679
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.185	.336	.270	.306

Tabel 2. RMR, GFI Model

Sumber: Output AMOS

Table 4.2 menunjukkan nilai GFI dan AGFI sudah mendekati 1 dengan masing – masing nilai 0,852 dan 0,815 dan juga nilai RMR sudah rendah yaitu 0,107 yang sudah masuk dalam kriteria fit yaitu mendekati 0. Karena semua kriteria fit sudah terpenuhi, maka uji hipotesis dapat dilakukan.

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
BI	<---	SI	.273	.041	6.678	***	par_18
BI	<---	EE	.256	.060	4.251	***	par_19
BI	<---	PE	.185	.038	4.845	***	par_20
UB	<---	BI	.538	.106	5.065	***	par_16
UB	<---	FC	.423	.114	3.723	***	par_17
PE4	<---	PE	1.000				
PE3	<---	PE	.619	.063	9.851	***	par_1
PE2	<---	PE	.615	.060	10.227	***	par_2
PE1	<---	PE	.698	.063	11.062	***	par_3
EE4	<---	EE	1.000				
EE3	<---	EE	.874	.096	9.087	***	par_4
EE2	<---	EE	.851	.102	8.362	***	par_5
EE1	<---	EE	1.685	.152	11.062	***	par_6
SI4	<---	SI	1.000				
SI3	<---	SI	.727	.063	11.539	***	par_7
SI2	<---	SI	.766	.050	15.272	***	par_8
SI1	<---	SI	.594	.050	11.848	***	par_9
FC4	<---	FC	1.000				
FC3	<---	FC	1.578	.246	6.418	***	par_10
FC2	<---	FC	1.418	.223	6.361	***	par_11
FC1	<---	FC	1.490	.252	5.905	***	par_12
BI3	<---	BI	1.000				
BI2	<---	BI	1.000	.108	9.230	***	par_13
BI1	<---	BI	1.225	.105	11.650	***	par_14
UB1	<---	UB	1.000				
UB2	<---	UB	1.487	.241	6.172	***	par_15

**Table 3 Regression Weight Structural Model**

Sumber: output AMOS

Tabel 4.3 kolom *Critical Ratio* (CR) menunjukkan nilai hubungan antar variabel laten. Dapat dilihat bahwa terdapat hubungan dan signifikan antara PE→BI, EE→BI, SI→BI, FC→UB, BI→UB karena nilai CR lebih besar dari nilai *t-tabel* yaitu 1,65 dan nilai  $p < 0,05$  dan dengan kata lain, PE→BI, EE→BI, SI→BI, FC→UB, BI→UB menolak  $H_0$ .

#### 4. Kesimpulan

Harapan kinerja dari *Mobile Banking (Performance Expectancy)* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BRI dalam mengadopsi *Mobile Banking (Behavioral Intention)* karena dirasa nasabah perlu mengadopsi *Mobile Banking* menandakan *Mobile Banking* akan digunakan apabila dapat meningkatkan produktivitas, penghematan waktu dan biaya dalam transaksi perbankan melalui system *Mobile Banking*. Tingkat kemudahan menggunakan *Mobile Banking (Effort Expectancy)* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BRI dalam mengadopsi *Mobile Banking (Behavioral Intention)* menandakan *Mobile Banking* akan digunakan apabila mudah digunakan dan bebas dari usaha untuk memahami dan selain itu juga mudah dipelajari.

Pengaruh social dari keluarga dan teman-teman untuk mengadopsi *Mobile Banking (Social Influence)* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BRI dalam mengadopsi *Mobile Banking (Behavioral Intention)* yang menandakan bahwa pengaruh pendapat orang yang penting dalam hidup nasabah dapat mempengaruhi minat nasabah untuk mengadopsi *Mobile Banking*.

Pengaruh sumber daya dan dukungan serta bantuan untuk mengadopsi *Mobile Banking (Facilitating Conditions)* berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual nasabah BRI untuk menggunakan *Mobile Banking (Use Behavior)* yang menandakan bahwa sumber daya, sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan *Mobile Banking* dapat mempengaruhi nasabah untuk mengadopsi *Mobile Banking*.

Minat nasabah BRI (*Behavioral Intention*) Untuk mengadopsi *Mobile Banking* (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual nasabah BRI untuk mengadopsi *Mobile Banking* (*Use Behavior*).

## 5. Saran

Diketahui bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* artinya nasabah akan menggunakan BRI Mobile apabila BRI Mobile dapat meningkatkan kinerja transaksi nasabah, maka sebaiknya pihak BRI harus menjaga dan meningkatkan kinerja layanan BRI mobile agar dapat meningkatkan minat dan penggunaan aktual BRI Mobile.

Diketahui bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* artinya nasabah akan menggunakan BRI Mobile apabila BRI Mobile mudah dipelajari, maka sebaiknya pihak BRI dapat memperbaiki tampilan Aplikasi dan juga memberikan fitur-fitur yang mudah dikenali oleh nasabah BRI.

Diketahui *Sosial Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* artinya bahwa nasabah akan menggunakan BRI Mobile apabila adanya pengaruh sosial dari keluarga dan teman dekat nasabah, maka sebaiknya pihak BRI dapat meningkatkan kinerja dan tampilan aplikasi yang mudah dipelajari agar nasabah dapat merekomendasikan kepada keluarga dan teman jika memang BRI Mobile berguna dan mudah dipelajari.

Diketahui bahwa *Facilitating Conditions* mempengaruhi *Use Behavior* maka sebaiknya pihak BRI memperhatikan sumberdaya dan pengetahuan teknologi yang dimiliki nasabah, memberikan pengajaran tentang layanan BRI Mobile kepada calon pengguna layanan BRI Mobile.

**Daftar Pustaka:**

- [1] Indrawati. (2015). *metode penelitian manajemen dan bisnis: konvergensi teknologi komunikasi dan informatika*. Bandung: Refika Aditama.
- [2] Feras Fares Al Mashagba, M. O. (2012). Modified UTAUT Model to Study the Factors Affecting the Adoption of Mobile Banking in Jordan . *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) ISSN 2307-4531*.
- [3] Viswanath Venkatesh, M. G. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View . *MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3*, 425-478
- [4] Yu, C.-S. (2012). FACTORS AFFECTING INDIVIDUALS TO ADOPT MOBILE BANKING: EMPIRICAL EVIDENCE FROM THE UTAUT MODEL . *Journal of Electronic Commerce Research, VOL 13, NO 2*,.

