

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN PRODUK BRILINK PADA BRI UNIT SELAYO**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Pada Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**NURUL HAMDI
18053120 / 2018**


**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

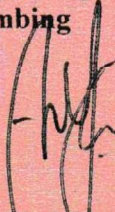
**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN PRODUK BRILINK PADA BRI UNIT SELAYO”**

Nama : Nurul Hamdi
BP/NIM : 2018/18053120
Keahlian : Tata Niaga
Departemen : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui oleh
Kepala Departemen Pendidikan Ekonomi


Tri Kurniawati, S.Pd., M.Pd
NIP.19820311 200501 2 005

Padang, September 2023
Pembimbing


Annur Fitri Hayati, S.Pd., M.Pd
NIP. 19900902 201504 2001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

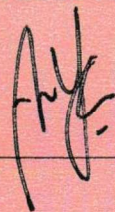
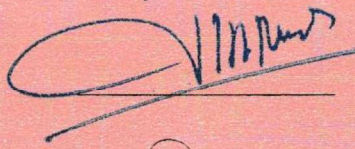
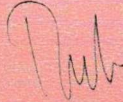
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN
LAYANAN PRODUK BRILINK PADA BRI UNIT SELAYO”**

Nama : Nurul Hamdi
BP/NIM : 2018 /18053120
Keahlian : Tata Niaga
Departemen : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, September 2023

Tim Penguji

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Annur Fitri Hayati, S.Pd., M.Pd	 _____
2.	Anggota	Dr. Rino, S.Pd., M.Pd., MM	 _____
3.	Anggota	Nita Sofia, S.Pd., M.Pd.E	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Hamdi
NIM/TM : 18053120/2018
Tempat/Tanggal Lahir : Solok /23 Oktober 2000
Keahlian : Tata Niaga
Departemen : Pendidikan Ekonomi
No. HP : 082174406488
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis – Universitas Negeri Padang
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya, dengan judul Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing;
2. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
3. Karya tulis (skripsi) ini sah apabila telah di tanda tangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan Kepala Departemen.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis (skripsi) ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Juni 2023

Yang menyatakan,



Nurul Hamdi
NIM. 18053120

ABSTRAK

Nurul Hamdi (18053120/2018) : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo

Pembimbing : Annur Fitri Hayati, S.Pd, M.Pd

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat selayo yang pernah melakukan transaksi menggunakan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo. Jumlah sampel penelitian adalah ditentukan berdasarkan rumus William Cochran, sebanyak 97 orang dan diseleksi menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data yang digunakan adalah jenis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Pengguna Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo dengan kriteria yang telah ditentukan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel kepercayaan, kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink pada BRI Unit Selayo. (2) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap BRILink ketika ingin melakukan transaksi perbankan dan tidak adanya kecemasan bagi pelanggan yang ingin melakukan transaksi menggunakan BRILink serta meningkatnya tingkat kepuasan terhadap BRILink. (3) Variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kemudahan yang didapat maupun yang dirasakan oleh pelanggan ketika ingin ataupun setelah melakukan transaksi menggunakan BRILink berdampak pada tingkat kepuasan yang pelanggan berikan kepada BRILink. (4) Variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink pada BRI unit Selayo

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo” Shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan untuk nabi besar Muhammad SAW, karena beliau yang telah membawa zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini beranjak zaman jahiliyah yaitu zaman kegelapan.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan yang banyak dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Annur Fitri Hayati, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, waktu serta masukan dengan penuh kesabaran dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Rani Sofya, S.Pd. M. Pd selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang
4. Ibu Annur Fitri Hayati, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing
5. Bapak Dr. Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku dosen penguji I dalam penelitian ini
6. Ibu Nita Sofia, S.Pd, M.Pd. E selaku dosen penguji II dalam penelitian ini
7. Bapak/Ibu Dosen staf pengajar dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan

8. Teristimewa untuk kedua orang tua Papa Handidat dan Mama Emirisyda beserta semua kakak tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dorongan, serta semangat dan pengorbanan baik secara moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terspesial untuk seluruh teman-teman Jurusan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, terutama teman-teman keahlian Tata Niaga dan teman-teman seper bimbingan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan yang selalu memberikan semangat dan tempat bertukar pikiran hingga studi ini selesai.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan dan pembuatan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan penulis, skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, sebagai pedoman dan tambahan ilmu bagi penulis dan khususnya kepada teman-teman pada umumnya.

Padang, Juni 2023

Nurul Hamdi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Kepercayaan	19
3. Kemudahan Penggunaan	22
4. Keamanan	25
B. Penelitian Relevan	28
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Variabel dan Definisi Operasional	40
G. Instrumen Penelitian	42
H. Penyusunan Instrumen.....	43

I.	Uji Coba Instrumen Penelitian	44
J.	Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B.	Hasil Penelitian.....	61
C.	Hasil Analisis data Penelitian	70
D.	Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	94
B.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Agen BRILINK Pada BRI Unit Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.....	2
Tabel 2. Jumlah Transaksi pada Agen BRILINK Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.....	3
Tabel 3. Hasil Observasi Awal Mengenai Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Jasa BRILink Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.....	5
Tabel 4. Penelitian Relevan	28
Tabel 5. Definisi Operasional	41
Tabel 6. Skala Likert.....	43
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel 8. Variabel Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_1).....	45
Tabel 9 Variabel Hasil Uji Validitas Kemudahan (X_2)	46
Tabel 10 Variabel Hasil Uji Validitas Keamanan (X_3)	46
Tabel 11. Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 13. Rentang Skala TCR	50
Tabel 14. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 17. Data Deskripsi Keseluruhan Variabel	64
Tabel 18. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Table 19. Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	66
Tabel 20. Deskripsi Variabel Kemudahan	67
Table 21. Deskripsi Variabel Keamanan	69
Tabel 22. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	71
Tabel 23. Uji Multikolinearitas –VIF	73
Tabel 24. Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 25. Hasil Uji Linearitas Kepercayaan	75
Tabel 26. Hasil Uji Linearitas Kemudahan	75

Table 27. Hasil Uji Linearitas Keamanan	76
Tabel 28. Uji Regresi Berganda	76
Tabel 29. Hasil Uji F	79
Tabel 30. Hasil Uji t.....	80
Tabel 31. Model Summary.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	34
-------------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan sebagai lembaga intermediasi memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat. Lembaga perbankan merupakan sebuah lembaga yang memiliki tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, menyalurkan uang dan memberikan pelayanan pengiriman uang, (Mardani, 2015:13). Agar masyarakat mau menyimpan uang di bank maka pihak bank perlu memberikan rangsangan berupa balas jasa kepada nasabah, seperti: memberikan bunga, hadiah, meningkatkan pelayanan, bagi hasil dan sebagainya. Adapun salah satu perbankan yang ada di Indonesia yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggandeng PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) di tahun 2015 untuk meluncurkan program bernama Laku Pandai. Laku Pandai merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi. Program Laku Pandai, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. juga mengembangkan strategi pemasaran produk tabungan dan layanan dengan memperkenalkan produk layanan BRILink. BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen. Agen BRILink merupakan pihak ketiga yang memenuhi kriteria dan persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI sebagai agen. Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh *provider* telekomunikasi yaitu Indosat diantaranya yaitu Telkomsel dan EDC (*Electronic Data Capture*) yang

nantinya dipinjamkan kepada agen BRILink. EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu *prepaid* yang diletakkan di *merchants*, (BRILink, 2016:5).

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum bisa mendapatkan pelayanan yang sama, seperti yang mereka rasakan ketika melakukan transaksi di kantor BRI.

Menurut Kotler (2000:35) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dengan harapannya. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan akan merasa kecewa ketika kinerja pelayanannya yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Hal ini terbukti dengan adanya peningkatan jumlah agen BRILink di wilayah Selayo Kabupaten Solok yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Agen BRILINK Pada BRI Unit Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

No	Tahun	Jumlah Agen
1	2018	3
2	2019	3
3	2020	5
4	2021	7
5	2022	10

Sumber: BRI Unit Selayo, 2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa semenjak tahun 2018 sampai tahun 2022 jumlah agen BRILink mengalami peningkatan. Pada tahun 2018

sampai dengan tahun 2019 jumlah agen BRILink masih sama tidak ada perubahan. Hal ini disebabkan karena minat masyarakat masih rendah untuk menjadi agen. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah agen BRILink sebesar 66,66% sehingga jumlahnya menjadi 5 agen BRILink. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan jumlah agen sebesar 40% sehingga jumlahnya menjadi 7 agen BRILink. Pada tahun 2022 mengalami kenaikan kembali jumlah agen BRILink sebesar 42,85% sehingga jumlahnya menjadi 10 agen BRILink.

BRILink tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi baik yang sudah maupun yang belum menjadi nasabah BRI (Ahmadi, 2018:215). Pada umumnya yang menggunakan jasa BRILink yaitu masyarakat yang belum memiliki rekening BRI atas nama pribadi. Kegiatan yang sering dilakukan adalah transfer dana, penarikan dana dan pembelian token listrik. Dengan adanya Agen BRILink memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi khususnya masyarakat yang berada di wilayah Selayo Kabupaten Solok. Berikut ini adalah jumlah transaksi yang dilakukan oleh agen BRILink Selayo enam bulan terakhir dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Transaksi pada Agen BRILINK Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

No	Nama Agen	Transaksi 2022					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	BRILink YKS Permana	27	28	32	27	18	19
2	BRILink Khalif	22	20	24	21	17	14

No	Nama Agen	Transaksi 2022					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
3	BRILink Feri & Reni	21	15	19	15	18	17
4	BRILink Mona	32	27	42	38	22	16
5	BRILink Caya Link	34	26	37	22	28	13
6	BRILink Bumnag Batu Batuduang	29	28	32	31	23	29
7	BRILink Edmon	33	30	39	23	24	25
8	BRILink Rafa Photocopy	15	11	13	7	12	9
9	BRILink Devi Syafo	19	19	23	21	16	23
10	BRILink Wen	25	18	22	27	22	29
Jumlah		257	222	283	232	200	194

Sumber : Agen BRILink Selayo, 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan transaksi masyarakat dalam menggunakan BRILink di daerah Selayo yakni pada bulan Maret-April 2022 mengalami penurunan sebesar 13,61%, pada bulan Mei mengalami kenaikan sebesar 27,47%, hal ini disebabkan oleh faktor kesibukan transaksi selama hari raya. Kemudian pada bulan Juni mengalami penurunan kembali sebesar -18,02%, kemudian pada bulan Juli kembali menurun sebesar -13,79% dan pada bulan Agustus mengalami penurunan sebesar 3%. Penurunan transaksi masyarakat dalam menggunakan BRILink diperkirakan terjadi karena masyarakat kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh agen BRILink. Oleh sebab itu banyak perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam mengelola bisnisnya.

Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak terhadap perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Sangadji dan Sopiah

(2013:182), kepuasan konsumen dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan perbankan khususnya BRI untuk melihat seberapa besar kepuasan nasabahnya. Berdasarkan observasi mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan produk BRILink kepada 30 responden peneliti memperoleh informasi yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Observasi Awal Mengenai Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Jasa BRILink Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Total	Persentase	
					Ya	Tidak
1	Pengiriman uang yang saya lakukan di BRILink tidak pernah gagal	14	16	30	46,66%	53,33%
2	Saya tertarik untuk menggunakan BRILink dimasa yang akan datang	10	20	30	33,33%	66,66%
3	Saya berminat untuk merekomendasikan produk dan layanan BRILink kepada orang lain	12	18	30	40%	60%

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari empat item pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden tingkat kepuasan nasabah maupun masyarakat terhadap produk BRILink masih tergolong rendah. Hal ini terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap layanan BRILink tersebut dan masih banyak yang tidak mau mempromosikan produk tersebut kepada orang lain serta masih rendahnya tingkat keinginan masyarakat untuk menggunakan kembali BRILink dimasa yang akan datang.

Menurut Lovelock & Wirtz (2011:74) kepuasan pelanggan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat agar perusahaan dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Jika yang diterima pelanggan lebih rendah dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Secara teori banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, menurut Ratnasari (dalam Kasinem 2011:331) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional(kepercayaan) dan biaya. Adapun menurut Irawan (2019: 37) adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, *emotional factor*, biaya dan kemudahan.

Teori dari Costabile (2000 : 70) yang mendefinisikan bahwa kepercayaan (*trust*) sebagai tanggapan terhadap keterandalan dari sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, atau mengarah pada tahapan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk dan tercapainya kepuasan. Kepercayaan berkaitan dengan *emotional bonding* yaitu kemampuan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek dan produk untuk menjalankan sebuah fungsi . Kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa biasanya timbul dikarenakan pelanggan menilai kualitas produk dengan apa yang mereka lihat, pahami, atau apa yang mereka rasakan, sebab itu penting bagi perusahaan untuk membangun rasa percaya pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkannya, supaya tingkat kepercayaan pelanggan lebih tinggi terhadap perusahaan dan tercipta kepuasan pelanggan (Darwin & Kunto, 2014:1).

Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan dan suatu harapan yang dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003:49). Dari pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan pengguna jasa BRILink pada tanggal 15 Juli 2022, di ketahui bahwa kepercayaan pelanggan terhadap agen BRILink masih kurang. Kurangnya kepercayaan tersebut disebabkan karena masih adanya kekuatiran masyarakat dalam pengiriman uang tidak sampai kepada penerima karena salah pengiriman dan dari kesalahan tersebut pihak BRILink tidak bisa melacak rekening penerimanya dan kekuatiran lainnya yang ditakutkan oleh masyarakat yaitu agen BRILink tidak mampu menjaga informasi data yang diberikan masyarakat setelah melakukan transaksi di BRILink .

Selain faktor kepercayaan, pelanggan juga mengharapkan adanya kemudahan dalam melakukan transaksi. Menurut Igbaria (dalam Amijaya 2010:252) kemudahan akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan dalam menggunakan sebuah produk ataupun jasa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan seseorang dalam penggunaan sebuah produk ataupun jasa tersebut. Dengan adanya kemudahan, pelanggan akan lebih nyaman dan efisien sehingga pelanggan akan merasa semakin puas. Menurut Irawan (2019:39), faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah salah satunya kemudahan.

Dengan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila produk yang akan diperoleh relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk

atau pelayanan. Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk bisa menggunakannya (Davis, 2018:701). Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa BRILink, pada pelaksanaan transaksi dengan agen BRILink, pelanggan melihat bahwa kemudahan itu belum sepenuhnya didapat dari agen BRILink. Pelanggan masih melihat adanya petugas BRILink yang belum lancar menggunakan EDC yaitu alat untuk melakukan proses transaksi secara elektronik, apabila kesalahan dalam transaksi maka transaksi bisa saja gagal. Masalah lainnya yang pernah dirasakan pengguna BRILink yaitu menunggu agen datang, dan membuat pelanggan ketika datang ke BRILink menjadi menunggu. Selain itu yang sangat diperlukan oleh pelanggan adalah keamanan dalam bertransaksi.

Keamanan dan kerahasiaan merupakan faktor utama bagi nasabah. Keamanan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, dan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Disamping hal tersebut berbagai layanan yang ditawarkan oleh suatu Bank dapat menciptakan rasa puas bagi nasabah, saat ini kepuasan nasabah menjadi hal utama bagi Bank. (Dixit Neha, 2010: 2).

Keamanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Chusnah (2020:118) membuktikan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Menurut Casalo (dalam

Ahmad dan Pamudi 2014:5) keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Keamanan dalam bertransaksi merupakan permasalahan yang sering dipertimbangkan oleh nasabah sebelum memutuskan untuk menyimpan uang di Bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa BRILink , pelanggan yang menggunakan jasa BRILink masih meragukan keamanan dari transaksi yang dilakukan seperti adanya pemberian data dan identitas kepada pihak lain baik yang disengaja maupun tidak disengaja oleh agen BRILink, karena agen BRILink tersebut bukanlah petugas yang terlatih dalam melaksanakan transaksi keuangan seperti pegawai bank pada umumnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Peningkatan jumlah agen BRILink pada BRI Unit Selayo belum dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan masih rendah.
3. Untuk masalah kepercayaan, masih ada kekuatiran masyarakat dalam pengiriman uang tidak sampai kepada penerima karena salah pengiriman

dan dari kesalahan tersebut pihak BRILink tidak bisa melakukan pelacakan terhadap rekening penerima.

4. Kemudahan dalam bertransaksi masih terlihat adanya petugas BRILink yang belum lancar menggunakan EDC (*Electronic Data Capture*) dan jika terjadi kesalahan dalam bertransaksi maka transaksi bisa saja gagal.
5. Pelanggan yang menggunakan jasa BRILink masih meragukan keamanan dari transaksi yang dilakukan seperti adanya pemberian data dan identitas kepada pihak lain baik yang disengaja maupun tidak disengaja oleh agen BRILink, karena agen BRILink tersebut bukanlah petugas yang terlatih dalam melaksanakan transaksi keuangan seperti pegawai bank pada umumnya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas permasalahan masih sangat luas sehingga penulis membatasi dan memfokuskan penelitian ini pada “Pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink pada BRI unit selayo”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo?

3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo?
4. Apakah terdapat pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Untuk dapat menyusun strategi pemasaran mereka guna untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk layanan BRILink ini di masa yang akan datang dan mengembangkan inovasi baru di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan dengan fitur yang menarik, sehingga nasabah bank BRI dapat tetap menerima dan selalu menggunakan produk mereka.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Dapat dijadikan sebagai referensi dan wawasan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sama.

3. Bagi penulis

- a) Sebagai tambahan ilmu, wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam penerapan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dan bagaimana penerapannya di lapangan
- b) Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk menamatkan pendidikan strata 1 (S1) pada Jurusan Pendidikan Ekonomi di Universitas Negeri Padang.