

**PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO
(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRImo di Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh :

MEDIANA CESYANTI AJENG ROHALI
NPM. 21042010088

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO
(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRImo di Surabaya)

Disusun Oleh :

MEDIANA CESYANTI AJENG ROHALI
NPM. 21042010088

Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dr. Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Dr. Catur Suramoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO
(Studi Pada Pengguna Aplikasi BRImo di Surabaya)**

Oleh :

MEDIANA CESYANTI AJENG ROHALI

NPM.21042010088

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Mei 2025**

Pembimbing Utama

Tim Penguji

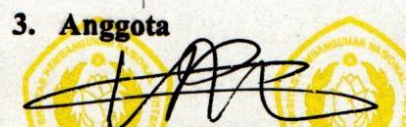

Dr. Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

1. Ketua

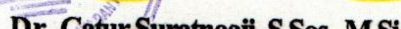
Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Dr. Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

**Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK**


Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mediana Cesyanti Ajeng Rohali
NPM : 21042010088
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 26 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Mediana Cesyanti Ajeng Rohali
NPM. 21042010088

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT dengan segala karunianya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Penggunaan Aplikasi BRI Mo”** dengan baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Dr. Drs. Nurhadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan segala bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan kesabaran dan ketelitiannya, beliau membantu saya dalam memahami banyak hal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Demikian penulis ucapkan terima kasih pula kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
4. Bapak Royani dan Ibu Tur Listiyanti selaku kedua Orang Tua kandung penulis yang selalu memberikan dukungan penuh terhadap seluruh kegiatan yang

penulis lakukan, selalu memberikan segala doa yang tidak pernah terputus, serta nasihat-nasihat. Segala cinta, kesabaran, dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan skripsi ini. Bapak dan Ibu yang memiliki keinginan agar salah satu anaknya dapat berkuliah dan memiliki gelar, saat ini keinginan tersebut sudah penulis penuhi. Semoga penulis dapat membalas semua kebaikan dan kasih sayang yang telah diberikan, meskipun tidak akan pernah sebanding dengan semua yang telah Bapak dan Ibu lakukan.

5. Mas Ilham Rachmat Cesia Mukti selaku Kakak kandung yang memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tidak pernah terputus. Kehadiran dan perhatian yang diberikan telah menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah dan berjuang meraih cita-cita.
6. Mamah Niah, Aa Anwar, Tete Tami, Tete Samah, Bagas, Citra, Tasya, dan Liza selaku keluarga asuh yang sudah menjadi seperti keluarga kedua bagi penulis, terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kasih sayang yang tak pernah terputus. Kehangatan dan perhatian yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan dan semangat selama menjalani proses ini.
7. Almarhum Bapak Onin selaku Bapak asuh yang telah menjadi seperti Ayah kandung bagi penulis. Meskipun kebersamaan kita hanya berlangsung hingga penulis duduk di bangku kelas 3 SD, namun kasih sayang yang Bapak berikan masih terasa hangat hingga saat ini. Penulis mungkin tidak pernah tahu apakah Bapak hadir menyaksikan setiap langkah perjuangan ini, namun penulis selalu merasakan kehadiran Bapak dalam setiap momen penting. Hari ini, penulis

telah mewujudkan harapan yang dulu pernah diucapkan saat Bapak masih ada, untuk berkuliah dan meraih gelar sarjana. Terima kasih atas segala dukungan yang pernah Bapak berikan. Semoga Bapak bangga atas pencapaian ini. Tenahlah di sana, sampai kita dipertemukan Kembali oleh Allah SWT di waktu yang telah ditentukan.

8. Agisti, Aulia, Merli dan Maulina selaku sahabat dan teman yang sangat penulis sayangi, terima kasih atas doa, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai. Kehadiran kalian menjadi sumber semangat yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh keyakinan dan ketulusan.
9. Ely, Nia dan Rani selaku teman satu bimbingan dan perkuliahan yang sangat penulis sayangi, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan dan perhatian yang dicurahkan selama proses penyelesaian skripsi ini berlangsung.
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2021 yang banyak mendukung dan membantu selama masa perkuliahan.
11. Ibu Murtiyati dan Bapak Zاتمoko beserta keluarga selaku Ibu dan Bapak Kos yang memberikan nasehat, dukungan dan perhatiannya selama penulis menjalani perkuliahan.
12. Choi Seungcheol, Joshua, seluruh member SEVENTEEN, Lee Jeno, Lee Taeyong, Kim Junmyeon, Byun Baekhyun, seluruh member NCT dan EXO terima kasih telah menjadi sumber semangat dan inspirasi yang luar biasa bagi penulis. Lewat karya, sikap positif, serta perjuangan kalian dalam meraih mimpi, penulis banyak belajar tentang kerja keras, kebersamaan, dan arti untuk

tidak menyerah. Di tengah proses penyusunan skripsi yang penuh tantangan, kehadiran kalian meski dari kejauhan selalu berhasil menguatkan dan menemani hari-hari penulis bahkan di saat penulis merasa sendiri. Semoga rasa kagum dan terima kasih ini bisa menjadi doa yang baik bagi kalian semua.

13. Harry Vaughan dan Aqeela Aza Calista melalui karya, kerja keras, sikap positifnya telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Salah satu kutipan yang begitu membekas, “Setiap orang yang bergantung kepada orang lain akan selalu kalah, maka belajarliah untuk selalu berdiri di kaki sendiri, sebab ketika luka itu datang, yang mampu menyembuhkan hanya diri kita sendiri.” yang disampaikan dalam sinetron *Asmara Gen Z*, menjadi pengingat berharga bagi penulis untuk tetap kuat, mandiri, dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan. Dari mereka, penulis belajar bahwa proses dan keyakinan pada diri sendiri adalah kunci untuk terus melangkah ke depan.

14. *Last but not least*, diri saya sendiri yaitu Mediana Cesyanti Ajeng Rohali yang telah menghadapi segala bentuk rintangan dalam hidup. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, kerja keras, dan semangatnya untuk terus bangkit dan tidak menyerah setiap kali menghadapi kesulitan. Walaupun masih banyak luka yang belum sembuh dalam diri sendiri, terima kasih selalu berusaha memberikan kebahagiaan untuk diri sendiri dan orang lain. Proses dalam menyelesaikan skripsi ini memang sangat sulit, berbagai ujian dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan datang satu persatu, namun dengan berbagai upaya serta semangat yang ada, skripsi ini telah terselesaikan dengan

baik. Salah satu mimpi yaitu ingin berkuliah dan memiliki gelar sudah tercapai, selamat atas pencapaian ini. Proses setelah ini akan lebih sulit dan lebih panjang, terus semangat dan jangan menyerah seperti yang telah dilakukan sebelumnya. Sekali lagi, *Proud of You* Diana.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan pada skripsi ini, baik dari segi penyusunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh sebab itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis di masa mendatang.

Surabaya, 26 Mei 2025

Mediana Cesyanti Ajeng Rohali

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRAC.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Sistem Informasi.....	16
2.2.2 <i>Mobile Banking</i>	19
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	21
2.2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	22
2.2.4 Penggunaan.....	25
2.2.5 Kemudahan.....	27
2.2.6 Fitur Layanan.....	29

2.2.7 Keamanan.....	32
2.2.9 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	43
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	46
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Jenis Data.....	49
3.4.2 Sumber Data.....	49
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1 Uji Validitas.....	51
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.4 Teknik Analisis Linear Berganda.....	55
3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.6 Uji Hipotesis.....	56
3.6.1 Uji F (Simultan).....	56
3.6.2 Uji t (Parsial).....	58
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	60
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	60
3.7.2 Jadwal Penelitian.....	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Penyajian Data.....	62
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.2 Logo Perusahaan.....	64
4.1.3 Penyajian Data.....	65
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	79
4.2.1 Uji Validitas.....	79
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	81
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.2.4 Uji Hipotesis.....	89
4.3 Pembahasan.....	95
4.3.1 Pengaruh Kemudahan, Fitur layanan, dan Keamanan Secara Simultan Terhadap Penggunaan Aplikasi BRImo.....	95
4.3.2 Pengaruh Kemudahan, Fitur layanan, dan Keamanan Secara Parsial Terhadap Penggunaan Aplikasi BRImo.....	96
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 3.2 Proporsional Sampling Masing-Masing Wilayah.....	47
Tabel 3.3 Bobot Skala Likert.....	50
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Domisili Responden.....	65
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Rentang Pendapatan Responden.....	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jumlah Transaksi Responden.....	68
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Lama Penggunaan Aplikasi BRImo	69
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jenis Fitur Yang Sering Digunakan Responden.....	70
Tabel 4.7 Kriteria Rata – Rata Tanggapan Responden.....	71
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner Variabel Kemudahan (X1).....	72
Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner Variabel Fitur Layanan (X2).....	74
Tabel 4.10 Hasil Kuisisioner Variabel Keamanan (X3).....	76
Tabel 4.11 Hasil Kuisisioner Variabel Penggunaan (Y).....	78
Tabel 4.12 Uji Validitas.....	80
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.19 Uji T.....	91
Tabel 4.20 Matriks Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penggunaan Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Nilai Transaksi <i>Digital Banking</i> di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Alasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	5
Gambar 1.4 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terpopuler di Indonesia.....	7
Gambar 1.5 Jumlah Pengguna Aplikasi BRImo di Indonesia.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4.1 Logo Aplikasi BRImo.....	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner.....	110
Lampiran 2	: Tabulasi Data Kuisisioner.....	117
Lampiran 3	: Hasil Uji Validitas.....	127
Lampiran 4	: Hasil Uji Realibilitas.....	129
Lampiran 5	: Hasil Uji Normalitas.....	129
Lampiran 6	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	130
Lampiran 7	: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	131
Lampiran 8	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	131
Lampiran 9	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	131
Lampiran 10	: Uji F.....	132
Lampiran 11	: Uji T.....	132
Lampiran 12	: Hasil Turnitin.....	133

ABSTRAK

MEDIANA CESYANTI AJENG ROHALI, 21042010088, PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI BRIMO DI SURABAYA)

Penelitian ini bermaksud mengkaji pengaruh kemudahan, fitur layanan, dan keamanan terhadap penggunaan aplikasi BRImo di Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan melalui metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel yang digunakan sebesar 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Cochran. Data diperoleh melalui kuisioner online dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear bergada. Hasil penelitian membuktikan bahwa kemudahan, fitur layanan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Kemudahan yang diberikan kepada nasabah saat menggunakan aplikasi akan meningkatkan penggunaan aplikasi. Fitur layanan yang relevan akan membuat nasabah merasa puas untuk menikmati seluruh layanan, sehingga penggunaan akan semakin meningkat. Informasi pribadi dan transaksi yang selalu terjaga dengan konsisten membuat nasabah akan merasa aman, sehingga penggunaan akan terus meningkat.

Kata Kunci : Kemudahan, Fitur Layanan, Keamanan, Penggunaan Aplikasi BRImo

ABSTRAC

MEDIANA CESYANTI AJENG ROHALI, 21042010088, THE IMPACT OF EASY, SERVICE FEATURES, AND SECURITY ON THE USE OF BRIMO APPLICATIONS (STUDY ON BRIMO APPLICATION USERS IN SURABAYA)

This study intends to examine the effect of ease, service features, and security on the use of BRImo application in Surabaya. This research was carried out through quantitative methods with an associative approach. The sample used was 100 respondents determined using Cochran's formula. The data was obtained through online questionnaires and analyzed using a multiple linear regression analysis. The results of the study prove that ease of use, service features, and security have a positive and significant effect on usage. The convenience provided to customers when using the application will increase the use of the application. The relevant service features will make customers feel satisfied to enjoy all services, so that usage will increase. Personal information and transactions that are always maintained consistently make customers feel secure, so that usage will continue to increase.

Keyword : Convenience, Service Features, Security, Usee of The BRImo Application