

Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan Brilink Terhadap Kepuasan Pelanggan

Novita Hatuluayo

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Provinsi Maluku, Indonesia

Email: novitahatuluayo2902@gmail.com

Abstrak

Agen BRILink merupakan salah satu inovasi layanan Bank BRI, dimana Bank BRI menjalani kerja sama dengan nasabah dalam bentuk kemitraan. Masalah dalam Penelitian ini yaitu apakah sistem transaksi keuangan brilink berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di negeri liang. Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk menginvestigasi dan menganalisis pengaruh sistem transaksi keuangan BRILink terhadap kepuasan pelanggan, khususnya berdasarkan pada dimensi pengaruh BRILink yang terdiri dari variabel- variabel: manfaat, kenyamanan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan pada agen BRILink negeri liang. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan metode *explanatory research* (penelitian penjelasan). Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner. Sampel pada penelitian ini adalah 50 pelanggan pada agen BRILink dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 20. Berdasarkan hasil penelitian dengan regresi linier berganda secara statistik sistem transaksi keuangan BRILink yang terdiri dari tiga dimensi sistem transaksi keuangan yaitu manfaat, kenyamanan, dan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada agen BRILink negeri liang kecamatan salahutu kabupaten Maluku tengah.

Kata Kunci: Transaksi BRILink, Kepuasan Pelanggan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh *provider* telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat EDC (*Electronic Data Capture*). Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink. BRILink juga mempunyai keunggulan dan kelemahan. Keunggulan dari BRILink adalah kemudahan masyarakat dalam bertransaksi perbankan misalnya: cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembelian pulsa melalui mesin EDC, menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Sedangkan kelemahannya adalah kerbatasannya jaringan *provider* pada lokasi tertentu dari para agen yang menyebabkan gagalnya transaksi. Kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan membuat tingkat daya saing terus meningkat, baik dalam hal produk maupun layanan yang disediakan. Namun dizaman yang serba modern saat ini masih banyak daerah yang masih sulit untuk mengakses keuangannya di bank, jarak rumah untuk sampai di bank yang terletak dipusat kota tentu membuat sebagian masyarakat merasa kesulitan untuk menjangkauanya. Selain daerahnya yang masih sulit untuk mengakses internet, pengetahuan mereka akan dunia perbankan juga masih minim, Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Dalam mencapai keuangan inklusif OJK membentuk program *branchless banking* yang merupakan program dengan perluasan jangkauan layanan sistem transaksi tanpa bertumpuk pada kantor cabang, memanfaatkan media teknologi Serta di bantu oleh agen seperti tokoh, perorangan, dan lain sebagainya. Dengan adanya kinerja *branchless banking* yang disebut dengan agen brilink memberikan kemudahan bagi nasabah BRI maupun pelanggan masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama baiknya seperti yang di dapatkan di kantor. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Negeri Liang, terdapat 2 Agen BRILink yang telah terdaftar, tentu hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk bertransaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor Bank BRI nya. Menurut masyarakat sekitar keberadaan Agen BRILink ini sangat membantu para pedagang pasar yang berdagang sejak pagi hingga sore hari yang mana tidak memungkinkan mereka untuk ke Bank disaat pulang berdagang, karna sudah dipastikan tutup jam operasionalnya, tidak itu saja BRILink juga memudahkan masyarakat Negeri Liang baik siang maupun malam hari untuk melakukan transaksi, transfer uang untuk anak, bayar uang pendidikan, isi pulsa, bayar listrik, air dan lain-lain.

Keberadaan Agen BRILink memudahkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor dan tidak adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan. dimana masyarakat Negeri Liang tidak perlu datang ke Bank, Agen BRILink ini tetap buka bahkan di saat hari-hari libur dengan jam operasional yang tentunya berbeda disetiap Agen BRILink, karna tidak di batasi jamnya oleh pihak Bank. Masalah yang sering terjadi dimana System transaksi keuangan brilink di Negeri Liang sering mengalami kendala, ini di sebabkan karena system jaringan yang kurang baik/buruk. sehingga berpengaruh terhadap operasional perusahaan dan system transaksi. akibat dari sistem jaringan membuat agen brilink terlambat dalam melayani pelanggan yang datang, pelanggan yang datang terdiri dari para petani, nelayan, hingga pegawai kantoran dengan berbagai kebutuhan, misalnya untuk transfer dana pendidikan untuk anak sekolah yang berada di luar daerah, membayar tangihan listrik, tarik tunai, dan kebutuhan online lainnya, Akibat dari buruknya layanan jaringan brilink tersebut berdampak pada proses transaksinya. Pertumbuhan transaksi brilink sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan brilink sangat tinggi di Negeri Liang. terdapat kendala dalam sistem bertransaksi hal ini akibat dari gangguan system ini dimana: (1) pelanggan tidak bisa melakukan transaksi pada brilink, (2) tidak ada pelayan, (3) terdapat pelayan namun, pelanggan harus menunggu berjam- jam untuk melakukan transaksi,(4)Transaksi gagal di karenakan saldo habis /kosong, (5)Transaksi gagal, tetapi uang terdebit. Gangguan system pada brilink dapat berpengaruh terhadap system transaksi keuangan.

Raharjani (2005) menyatakan jika suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai, layanan yang baik akan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut serta dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang di rasakannya dengan harapannya. (Menurut Kotler dalam Aristha Admadjati,2018:4-5. Penelitian terdahulu Menurut Rika Febrianti (2019) mengatakah bahwa persepsi manfaat, kenyamanan, keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda (2014) yang mengatakan bahwa persepsi manfaat, persepsi kenyamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan ecommerce, sedangkan persepsi kemudahan dan norma subjektif tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan ecommerce. Berdasarkan pada latar belakang dapat diketahui Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah sistem transaksi keuangan BRILink berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Negeri Liang” Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah Untuk menginvestigasi dan menganalisis pengaruh BRILink terhadap kepuasan pelanggan di Negeri Liang.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*eksplanatory research*) populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan brilink Negeri Liang Kecamatan Salahutu. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan agen BRILink yang sedang melakukan transaksi, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan pengambilan sampel sebanyak 50 responden. $n \text{ sampel} = 50$ dan $\text{responden rate} = 50/50 \times 100\% = 100\%$. Pengumpulan data menggunakan kuisioner, dengan operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel Bebas

Variabel	Indikator
Manfaat (X.1)	X1.1 meningkatkan kinerja yaitu penggunaan sistem transaksi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan X1.2 meningkatkan produktivitas, yaitu penggunaan sistem transaksi dapat meningkatkan produktivitas pelanggan X1.3 efektifitas yaitu sistem transaksi sangat efektif untuk digunakan X1.4 Fasilitas yang memadai dalam melakukan sistem transaksi X1.5 Sistem transaks dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan.
Kenyamanan (X.2)	X2.1 Selalu memberikan rasa nyaman kepada pelanggan X2.2 suasana lingkungan brilink X2.3 kebersihan di sekitar brilink X1.4 pelanggan dapat melakukan transaksi kapan saja X1.5 tidak terdapat antrian
Keamanan (X.3)	X3.1 kerahasiaan data pelanggan sangat terjamin X3.2 memberikan pelayanan transaksi yang tepat dan akurat X3.3 keamanan barang saat melakukan sistem transaksi X3.4. sistem keamanan di agen brilink dapat diandalkan X1.5 sistem jaringan terjamin atau tidak untuk melakukan transaksi.

Tabel 2. Operasional Variabel Terikat

Variabel	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1 puas akan ketepatan waktu dalam melakukan transaksi Y1.2 Pelanggan merasa puas ketika kebutuhan terpenuhi Y1.3 sistem jaringan terjamin atau tidak untuk melakukan transaksi Y1.4 perasaan puas terhadap kerahasiaan data saat bertransaksi Y1.5 Perasaan puas terhadap fasilitas sistem transaksi keuangan Brilink

Sumber: Sugiyono (2016:38)

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, sedangkan untuk uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji hetetokedastisitas. Serta pengujian hipotesis yaitu dilakukan uji f dan uji t. pengujian data menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Alat yang digunakan netbook, dan handphone sedangkan untuk bahanya yaitu kertas hvs, dan ballpoint. Jawaban daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala *likert*, yaitu skalanya berisi lima tingkat referesi jawaban.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 10 orang dengan tingkat persentase sebesar 20 % dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 40 orang dengan tingkat persentase sebesar 80 % jadi total keseluruhannya berjumlah 50 orang dengan tingkat persentase sebesar 100%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Terdapat 50 orang yang dijadikan responden dalam penelitian ini, responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase sebesar 10%, responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase sebesar 20%, responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 15 orang dengan tingkat persentase sebesar 30 % dan responden yang berusia 36 -40 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase sebesar 20 %, responden yang berusia 41- 70 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase sebesar 20 %.

Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan, dan 50 responden, dimana masing – masing variabel terdiri dari 5 indikator. Hasil dari pengisian kuesioner oleh responden di olah dalam SPSS20 Hasil analisis deskriptif dapat dilihat nilai rata-rata (Mean), lebih dominan persepsi responden setuju yaitu antara 4.12- 4.80. dan persepsi responden netral yaitu antara 3.90- 3.98.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Pengajuan validitas dilakukan dengan melakukan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r Hitung lebih besar dari nilai r Tabel, 50 responden = 0.279 r tabel. Hasil uji validitas dengan menggunakan aplikasi software SPSS menunjukkan bahwa 20 pertanyaan dinyatakan valid. Dengan nilai r hitung variabel X_1 (0.348,0.815,0.672,0.669,0.717) variabel X_2 (0.724,0.794,0.719,0.766,0.650) variabel X_3 (0.691,0.536,0.572,0.656,0.688) dan variabel Y (0.785,0.755,0.790,0.715,0.500).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada taraf signifikan 0,05,. Ketentuan variabel yang dikatakan reliable adalah nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil pengujian menunjukkan variabel manfaat (0.656), kenyamanan (0.784), keamanan (0.604) dan kepuasan pelanggan (0.760) dikatakan reliable karena nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mendeteksi data yang normal adalah dengan uji *kolmogorov-smirnov*. menurut Ghozali bahwa nilai *asympt sig (2 – tailed)* yang lebih besar dari 0,05 berarti data memiliki distribusi yang normal. Berdasarkan hasil pengujian ini dimana dapat dilihat Uji Normalitas dengan nilai *Sig = 0,978* > dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi Normal.

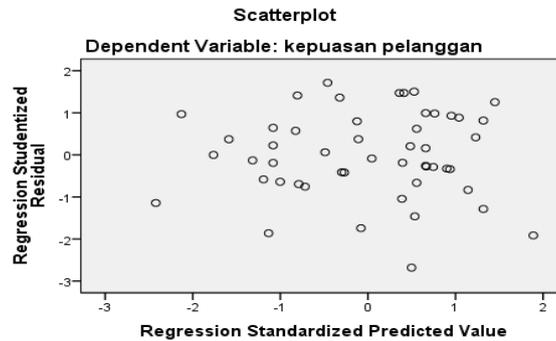
Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil pengujian Dimana Uji Multikolinieritas nilai Tolerance Variabel X_1 0,652, X_2 0,935, X_3 0,660 dapat dilihat bahwa tidak terdapat variabel independen yang memiliki nilai Tolerance dari 0,10. Dan Hasil perhitungan Nilai VIF tiap variabel sebesar X_1 1.534, X_2 1.069, X_3 1.515. nilai ini juga menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas karena nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2009).

Kriteria Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik (point- point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka di indikasi terdapat masalah heteroskedastisita Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka diindikasi tidak terdapat heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada Gambar di atas Uji Heteroskedastisitas di atas di ketahui bahwa titik – titik menyebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Secara umum Regresi linier berganda dilakukan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y). variabel independem adalah manfaat (X.1), nyaman (X.2), dan keamanan (X.3), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y) pada Agen BRILink Negeri Liang hasil perhitungan regresi berganda dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	t hitung	Sig	Keterangan
Constant	16.301			
Manfaat (X1)	.244	1.251	0.217	Tidak berpengaruh
Kenyamanan (X2)	-.127	-.893	0.377	Tidak berpengaruh
Keamanan (X3)	.093	.430	0.669	Tidak berpengaruh

Data diolah di spss tahun 2022

Berdasarkan pada tabel 3 di atas maka dapat dilihat persamaan Analisi regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = 16.301 + 0,244 X_1 - 0,127 X_2 + 0,093 X_3$

Koefisien Determinasi

Padahal hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi R sebesar 0,269 yang artinya korelasi atau hubungan antara variabel independen (manfaat, kenyamanan, dan keamanan) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). nilai koefisien determinasi atau R² Square sebesar = 0,72 yang artinya kemampuan variabel bebas (manfaat, kenyamanan, dan keamanan) dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 72% sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan hasil uji Anova atau uji F diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 1.198 df (N2) = 50-5 = 45, jadi dilihat tabel F = 2,579. Dengan nilai signifikansi 0.321 karena nilai signifikansi > 0,05 maka (dengan demikian Ha diterima).

Uji t (Uji Parsial)

X.1 Variabel Manfaat

Variabel manfaat (X.1) memiliki t hitung < t tabel dimana ($1,251 < 1,679$). hasil analisis menunjukkan secara statistik manfaat tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan $\alpha = 0,217 > 0,05$.

X.2 Variabel Kenyamanan

Variabel Kenyamanan (X.2) memiliki t hitung < t tabel dimana ($893 < 1,679$). Dengan demikian hasil uji t mengandung makna bahwa hasil analisis menunjukkan secara statistic kenyamanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan $\alpha = 0,377 > 0,05$.

X.3 Variabel Keamanan

Variabel Keamanan (X.3) memiliki t hitung < tabel dimana ($490 < 1,679$). Dengan demikian hasil uji t mengandung makna bahwa hasil analisis menunjukkan secara statistic keamanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan $\alpha = 0,669 > 0,05$.

Pembahasan

Manfaat BRILink tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian bahwa manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jadi tidak terdapat masalah pada variabel manfaat. Artinya, tidak terdapat masalah yang signifikan serta pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi keuangan BRILink yang di lakukan. sudah merasa terpuaskan yaitu dimana sistem transaksi yang di lakukan oleh pelanggan sudah sangat baik dan efektif, fasilitas yang di berikan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi sudah memadai, dan sistem transaksi dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan (pelanggan dapat melakukan transaksi kapan saja). Dari sinilah kita dapat mengetahui bahwa pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi yang dilakukan oleh Agen BRILink. Hasil penelitian ini di perkuat oleh teori resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) pertama kali diperkenalkan oleh Bauer (1960), berdasarkan Kim et al (2007) *Perceived Risk* didefenisikan sebagai keyakinan konsumen mengenai potensi ketidak pastian sebuah hasil negatif dari transaksi elektronik. pada penelitian ini *Perceived Risk* mengacu pada ketidakpastian terkait konsekuensi negatif dari pengguna brilink. hasil penelitian ini juga di dukung dengan hasil penelitian Tania Ilu Anastasia (2022). yang mengemukakan bahwa bedasarkan hasil analisis regresi linier bergada menunjukkan bahwa secara parsial manfaat tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kenyamanan BRILink tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. jadi tidak terdapat masalah pada variabel kenyamanan. Artinya, tidak terdapat masalah yang signifikan serta pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi keuangan BRILink yang di lakukan. sudah merasa terpuaskan yaitu dimana sistem transaksi yang di lakukan sudah memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, pelanggan sudah merasa nyaman karena tidak terdapat antrian dalam melakukan transaksi, pelanggan tidak di buat menunggu (transaksi yang di lakukan tepat waktu) dan sistem transaksi dapat memberikan keuntungan bagi pelanggan (pelanggan dapat melakukan transaksi kapan saja). Dari sinilah kita dapat mengetahui bahwa pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi yang dilakukan oleh Agen BRILink. Hasil penelitian ini di perkuat oleh teori resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) pertama kali diperkenalkan oleh Bauer (1960). berdasarkan Kim et al (2007) *Perceived Risk* didefenisikan sebagai keyakinan konsumen mengenai potensi

ketidak pastian sebuah hasil negatif dari transaksi elektronik. pada penelitian ini *Perceived Risk* mengacu pada ketidakpastian terkait konsekuensi negatif dari pengguna brilink. Hasil penelitian ini sejala dengan penelitian yang dilakukan oleh Elok Irianing Tyas, Emila S Darma (2017). yang mengatakan bahwa persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) pengguna tidak berpengaruh terhadap secara signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*).

Keamanan BRILink tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. jadi tidak terdapat masalah pada variabel keamanan. Artinya, tidak terdapat masalah yang signifikan serta pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi keuangan BRILink yang di lakukan. sudah merasa terpuaskan yaitu kerahasiaan data pelanggan saat melakukan transaksi sangat terjamin, tidak terdapat antrian dalam melakukan transaksi, pelanggan tidak di buat menunggu (transaksi yang di lakukan tepat waktu), barang (atm dan uang) aman saat melakukan transaksi dan sistem keamanan jaringan terjamin untuk melakukan transaksi. Dari sinilah kita dapat mengetahui bahwa pelanggan sudah merasa terpuaskan akan sistem transaksi yang dilakukan oleh Agen BRILink. Hasil penelitian ini di perkuat oleh teori resiko yang dirasakan (*Perceived Risk*) pertama kali diperkenalkan oleh Bauer (1960), berdasarkan Kim et al (2007) *Perceived Risk* didefenisikan sebagai keyakinan konsumen mengenai potensi ketidak pastian sebuah hasil negatif dari transaksi elektronik. pada penelitian ini *Perceived Risk* mengacu pada ketidakpastian terkait konsekuensi negatif dari pengguna brilink. berdasarkan Kim et al (2007). Hasil penelitian ini sejala dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Yutadi dan Haris (2015), menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut: Uji T (Uji Parsial); Berdasarkan pengujian secara parsial variabel manfaat, variabel kenyamanan, dan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRILink di negeri liang kecamatan salahutu kabupaten maluku tengah. Uji F (uji simultan); Berdasarkan pengujian Secara simultan diketahui bahwa variabel manfaat, variabel kenyamanan, dan variabel keamanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRILink di negeri liang kecamatan salahutu kabupaten maluku tengah. Berdasarkan hasil penelitian ini dan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran – saran sebagai berikut: Pihak bank harus terus melakukan penambahan pihak ketiga sebagai perpanjangan tangan dari bank yaitu pihak agen brilink. Pihak agen brilink lebih meningkatkan lagi sistem transaksi keuangan yang di lakukan demi keamanan dan kenyamanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amita, N. L. (n.d.). pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko. 1-15.
- Anastasia, T. I. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Manfaat, Persepsi Harga, Resiko, Terhadap Minat Beli Pada Situs Belanja Online (studi empiris pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta). 1-13.
- Elok Irianing Tyas, E. S. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, PeStudi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Bautul Maal Wa Tamwil Wilayah Derah Istimewa Yogyakarta dan sekrceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi. 1, 25-35.
- Ilham Agustian, H. E. (2019, Juni). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan. Professional FIS UNIVED Vol.6 No.1 Juni 2019, 6, 42-60.

- Lailan Khairunnisa, B. M. (2021). Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Kenyamanan, Keamanan dan Ketepatan Waktu. 193-198.
- Mochamad Ridzwan1, I. P. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). 57-67.
- Maulana, I. (2021). Tinjauan Fiqh Muamala Terhadap Transansi Perbankan Di Agen Brilink Toko Berkah (Studi Kasus Agen Brilink Toko Berkah Kedauang Ciputat).
- Ramon Hurdawaty 1, A. A. (2018, juni). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Horison Bekasi. *Jourism Scientific* vol 3 no 2, juni 2018, 3, 142-162.
- Rofiq, B. Y. (n.d.). Analisis Pengaruh Persepsi Kenyamanan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Sikap Dalam Menggunakan Teknologi Mobilephone (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Smartphone di Kota Malang).
- Salamony, I. W. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada UPC PT.Pegadaian Unit Tulehu Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah).
- Yolanda, A. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan Dan Norma Subjektif Terhadap Minat Menggunakan Electronic Commerce. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Briwijaya.
- Ahmad, B. S. (2014, April). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan,Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Bengkin BRI). 8, 1- 11.