

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) pada aplikasi BRImo serta persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) oleh nasabah. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kualitas layanan elektronik yang meliputi efisiensi, keandalan sistem, keamanan, dan kemudahan akses dalam aplikasi BRImo dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan bagi nasabah. Subjek penelitian adalah nasabah ibu rumah tangga PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura yang menggunakan aplikasi BRImo dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Pemilihan objek ini didasarkan pada pentingnya memahami pengalaman pengguna dari segmen tersebut dalam menggunakan layanan *mobile banking*, khususnya terkait kemudahan penggunaan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau yang lebih akrab disebut BRI, merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memegang peranan vital dalam sektor jasa keuangan. Identitas BRI sebagai bank yang berakar pada ekonomi kerakyatan tidak terlepas dari sejarah panjangnya yang bermula jauh sebelum kemerdekaan. Bank ini didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah, pada 16 Desember 1895, melalui inisiatif Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Kala itu, lembaga ini bernama

De Poerwokertosche Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Hoofden, sebuah institusi keuangan sederhana yang mengelola dana kas masjid untuk membantu para priyayi dan masyarakat pribumi, yang menjadi fondasi awal semangat pelayanan BRI hingga detik ini.

Status dan kelembagaan BRI mengalami berbagai metamorfosis. Pasca kemerdekaan, pemerintah melalui Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 secara resmi mengukuhkan BRI sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Namun, gejolak politik dan ekonomi sempat membuat bank ini berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat pada tahun 1949, hingga mengalami fase peleburan pada era 1960-an. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 41 Tahun 1960 dan regulasi turunannya di tahun 1965, identitas BRI sempat diintegrasikan ke dalam Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai Unit II yang fokus pada bidang perdesaan, sementara entitas lain difokuskan pada ekspor-impor.

Kemandirian BRI sebagai entitas perbankan yang otonom kembali pulih seiring berlakunya Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992. Melalui Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992, status hukumnya diperbarui menjadi Perseroan Terbatas (Persero), sebuah langkah strategis yang mengubah wajah BRI menjadi lembaga yang lebih profesional dan modern. Transformasi ini semakin matang ketika pemerintah memutuskan untuk melepas 30% saham kepemilikannya ke publik pada tahun 2003, menjadikan perusahaan ini resmi menyandang status sebagai perusahaan terbuka (Tbk) dan tercatat di bursa saham.

Kini, transformasi tersebut telah membawa BRI menjadi raksasa perbankan dengan jejaring layanan yang masif. Mengacu pada data operasional hingga akhir tahun 2022, BRI telah mengoperasikan 449 kantor cabang serta didukung oleh keberadaan 13.863 mesin ATM yang menjangkau berbagai pelosok nusantara. Tidak hanya menjadi pemain dominan di dalam negeri, eksistensi BRI juga telah merambah kancah global melalui kantor perwakilan dan unit kerja di beberapa pusat bisnis internasional, meliputi Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Taiwan, New York, hingga Kepulauan Cayman.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

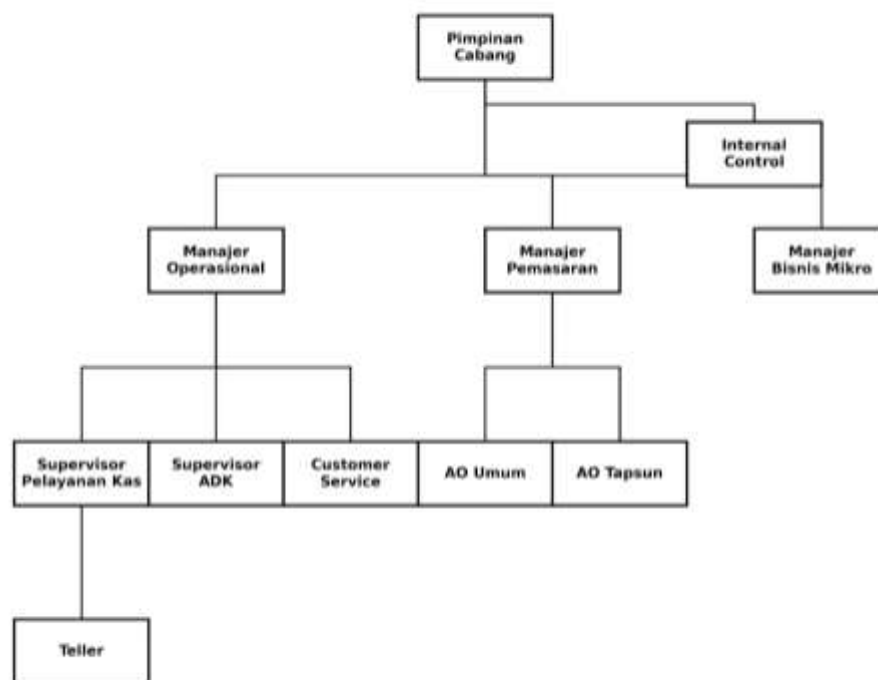
One of The Most Profitable Bank in Southeast Asia

Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang andal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip

keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Singaparna



Gambar 3.1 Struktur Organisasi
Sumber: Wawancara

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan studi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori atau *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta menganalisis arah hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengumpulan data numerik dan uji statistik. Pendekatan ini menuntut objektivitas

tinggi di mana kesimpulan yang ditarik sepenuhnya didasarkan pada hasil kalkulasi angka yang terukur secara matematis.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Menurut Sugiyono (2013:21), penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan pengertian tersebut, metode ini dipilih untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan elektronik sebagai variabel bebas dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel terikat. Melalui desain penelitian ini, kajian difokuskan untuk membuktikan secara empiris sejauh mana keandalan infrastruktur digital pada aplikasi BRImo mampu memengaruhi evaluasi subjektif nasabah terkait kemudahan operasional.

Adapun populasi sasaran yang di observasi adalah nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna. Proses pengumpulan data primer akan dilaksanakan secara terstruktur melalui instrumen penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Selanjutnya, seluruh data mentah yang terhimpun akan diolah dan diinterpretasikan menggunakan teknik analisis statistik guna menjawab rumusan masalah serta menguji kebenaran hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Elektronik	Kualitas Layanan Elektronik (e-	1. Efisiensi (<i>Efficiency</i>) a. Kemudahan proses	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Aplikasi BRI Mo (X)	<i>service quality</i>) merujuk pada penilaian menyeluruh dari nasabah mengenai keunggulan dan keandalan infrastruktur aplikasi perbankan digital dalam mendukung kelancaran transaksi, perlindungan data, serta penanganan masalah dengan cara yang efisien dan efektif tanpa perlu adanya interaksi secara langsung. (Salman Al Farisi, 2024)	<i>login</i> dan kecepatan masuk ke menu utama aplikasi. b. Kecepatan aplikasi dalam menyelesaikan satu kali c. Struktur menu yang tertata rapi sehingga fitur yang dicari mudah ditemukan. 2. Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>) a. Aplikasi jarang mengalami <i>error</i> atau <i>force close</i> saat sedang digunakan. b. Layanan aplikasi tersedia dan dapat diakses kapan saja (24 jam) tanpa kendala teknis. c. Kecepatan pemuatan data (<i>loading</i>) setiap kali berpindah antar fitur di dalam aplikasi. 3. Pemenuhan Janji (<i>Fulfillment</i>) a. Kesesuaian nominal saldo yang terpotong dengan transaksi yang dilakukan. b. Kecepatan sistem dalam mengirimkan notifikasi atau bukti transaksi yang sah. c. Ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi. 4. Privasi (<i>Privacy</i>)	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		a. Keamanan data pribadi nasabah yang tidak tersebar kepada pihak lain. b. Keamanan sistem verifikasi (seperti penggunaan PIN, sidik jari, atau OTP). c. Perasaan aman nasabah karena aplikasi tidak menyimpan data rahasia secara sembarangan. 5. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) a. Kecepatan layanan bantuan (seperti <i>Chatbot</i> atau CS) dalam merespons keluhan. b. Kemudahan dalam menyampaikan masalah yang terjadi di dalam aplikasi. c. Kejelasan instruksi yang diberikan sistem saat nasabah mengalami kegagalan transaksi. 6. Kompensasi (<i>Compensation</i>) a. Kemudahan proses pengembalian dana (<i>refund</i>) jika terjadi kegagalan sistem. b. Kejelasan informasi mengenai biaya administrasi atau biaya transaksi. c. Tanggung jawab bank dalam memberikan solusi	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		atas kerugian teknis nasabah. 7. Kontak (<i>Contact</i>) - Tersedianya nomor layanan pelanggan yang mudah dihubungi dari dalam aplikasi. - Adanya fitur bantuan langsung (<i>live chat</i>) yang responsif. - Kemudahan mendapatkan bantuan petugas jika terjadi masalah mendesak.	
Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y)	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) merujuk pada sejauh mana nasabah percaya bahwa saat menggunakan sistem aplikasi perbankan digital, mereka tidak akan menghadapi kesulitan teknis dan hanya memerlukan usaha operasional serta kognitif yang sangat sedikit. (Uula dan Avedta 2023)	- Kemudahan untuk Dipelajari (<i>Easy to Learn</i>) - Ibu rumah tangga dapat memahami cara menggunakan BRImo dalam waktu singkat. - Instruksi penggunaan aplikasi sangat sederhana bagi orang awam. - Tidak memerlukan bantuan orang lain untuk mulai menggunakan fitur dasar aplikasi. - Interaksi yang Jelas dan Mudah Dipahami (<i>Clear and Understandable</i>) - Penggunaan bahasa dalam aplikasi menggunakan istilah yang umum dan mudah dimengerti.	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		b. Simbol atau ikon fitur (seperti gambar dompet, transfer, dll) sangat jelas maksudnya. c. Konfirmasi pesan (seperti "Berhasil" atau "Gagal") ditampilkan dengan sangat jelas. 3. Kemudahan Menjadi Mahir (<i>Easy to Become Skillful</i>) a. Nasabah dapat mengingat letak menu atau tata cara transaksi di aplikasi BRImo dengan mudah untuk penggunaan berikutnya. b. Nasabah merasa semakin lancar dan cepat dalam bertransaksi (seperti transfer atau bayar tagihan) setelah beberapa kali mencoba. c. Nasabah dapat melakukan transaksi secara otomatis karena terbiasa, tanpa perlu berpikir keras mengingat-ingat ulang langkahnya. 4. Fleksibilitas Sistem (<i>Flexible</i>) a. Aplikasi memberikan	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		kebebasan dalam memilih metode pembayaran. b. Menu favorit atau <i>shortcut</i> memudahkan akses ke transaksi yang sering dilakukan. c. Aplikasi dapat dioperasikan dengan mudah di berbagai jenis spesifikasi smartphone 5. Mudah untuk Dikendalikan (<i>Controllable</i>) a. Nasabah dapat dengan mudah membatalkan transaksi sebelum tahap akhir. b. Kemudahan dalam mengatur limit transaksi atau mengganti PIN secara mandiri. c. Nasabah merasa memegang kendali penuh atas akun perbankannya di dalam genggaman. 6. Kemudahan Penggunaan secara Keseluruhan (<i>Easy to Use</i>) a. Secara keseluruhan, aplikasi BRImo tidak merepotkan nasabah. b. Aplikasi ini membuat aktivitas perbankan terasa lebih ringan dibanding harus ke	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		bank. c. Aplikasi ini sangat praktis digunakan untuk kebutuhan rumah tangga sehari-hari.	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (Angket)

Sesuai dengan pandangan Sugiyono (2013:142), kuesioner dipahami sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk merekaanggapi. Dalam studi ini, kuesioner berfungsi sebagai instrumen primer yang disebar kepada nasabah ibu rumah tangga untuk mengukur variabel Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Kemudahan Penggunaan aplikasi BRImo secara kuantitatif.

b. Observasi

Merujuk pada Sugiyono (2013:145), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik spesifik karena melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena di lokasi penelitian. Peneliti melakukan observasi guna memperoleh gambaran nyata mengenai situasi objektif di lapangan serta interaksi nasabah terhadap layanan yang diteliti. Teknik ini bertujuan untuk mendukung proses penarikan kesimpulan

berdasarkan fakta dan fenomena yang teramati secara nyata, sehingga data yang dihasilkan lebih komprehensif.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang diperlukan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berwujud angka atau bilangan yang nilainya dapat diukur dan dihitung. Dalam penelitian ini, data kuantitatif tersebut berupa skor numerik yang diperoleh dari hasil pengukuran variabel Kualitas Layanan Elektronik aplikasi BRImo (X) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y). Wujud data berupa angka ini didapatkan melalui proses kuantifikasi jawaban responden (ibu rumah tangga) dari kuesioner yang menggunakan skala penilaian, sehingga evaluasi mereka terhadap kualitas dan kepraktisan sistem dapat diolah secara statistik.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk mengolah informasi dan menemukan solusi atas permasalahan penelitian ini adalah data primer. Merujuk pada definisi Sugiyono (2013), data primer ialah informasi yang digali langsung dari sumber pertama di lapangan tanpa melibatkan pihak ketiga.

1) Data Primer

Dalam studi ini, data primer bersumber dari tanggapan langsung nasabah ibu rumah tangga pengguna aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura. Proses pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner tertutup yang telah dirancang dengan daftar pilihan jawaban yang baku, sehingga memudahkan responden dalam memberikan umpan balik secara efisien. Pengukuran persepsi responden menggunakan Skala Likert. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013:93), skala ini sangat efektif untuk mengukur gradasi sikap, opini, maupun persepsi subjek penelitian terhadap suatu fenomena. Bobot penilaian untuk setiap pernyataan dalam kuesioner dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

2) Data Sekunder

Peneliti juga memperkuat analisis dengan menggunakan data sekunder, yakni data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak eksternal untuk tujuan tertentu. Data sekunder ini berfungsi sebagai informasi pendukung dan pengayaan literatur.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono dalam Hasibuan et al. (2023), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang bersumber dari bapak Akhmad Imam Rokhendi yang menjabat sebagai Assisten Manager Operasional BO Singaparna, populasi dalam penelitian ini adalah 400 nasabah yang membuka tabungan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

Pemilihan target populasi yang menitikberatkan pada segmen ibu rumah tangga ini didasarkan pada karakteristik mereka yang memiliki tingkat urgensi tinggi dalam pengelolaan keuangan keluarga sehari-hari seperti pembayaran tagihan, transfer, dan belanja, sehingga sangat penting untuk diukur bagaimana pandangan mereka terhadap kemudahan operasional sistem perbankan digital tersebut.

Penelitian ini tetap relevan untuk memahami dinamika inklusi keuangan digital di sektor domestik, sekaligus efisien dari segi waktu dan biaya, meskipun generalisasi hasil penelitian ini terbatas pada konteks nasabah dengan profil serupa atau secara khusus pada Nasabah Ibu Rumah Tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian yang mewakili karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Mengingat populasi nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singaparna cukup besar, peneliti menggunakan sampel sebagai sumber data karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, sesuai dengan teori Sugiyono (2013:81).

Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2013:138) *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Pendekatan ini digunakan untuk memilih responden yang paling sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan secara sengaja. Kriteria responden yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah Ibu Rumah Tangga aktif di Bank BRI KC Singaparna.
2. Pengguna aktif aplikasi BRImo.
3. Rentang usia produktif (20–55 tahun).

Tahapan dalam mengaplikasikan rumus Slovin untuk menentukan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Penetapan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% dipilih berdasarkan pertimbangan keseimbangan antara akurasi data dan kelayakan pelaksanaan penelitian. Tingkat toleransi ini dipandang memadai untuk jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori yang bertujuan untuk menguji hubungan kausalitas antarvariabel. Mengingat populasi sasaran dalam penelitian ini

adalah rata-rata 400 nasabah, penggunaan batas kesalahan 10% memungkinkan peneliti memperoleh jumlah sampel yang tetap representatif tanpa mengurangi validitas temuan. Selain itu, keterbatasan sumber daya peneliti dalam hal waktu, biaya, dan jangkauan akses menjadikan angka 10% sebagai pilihan yang paling realistis guna menghindari kompleksitas pengumpulan data yang terlalu luas. Hal ini juga selaras dengan tujuan penelitian yang lebih menitikberatkan pada analisis pengaruh kualitas layanan elektronik aplikasi BRImo terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada segmen nasabah ibu rumah tangga, bukan untuk melakukan generalisasi absolut terhadap seluruh kategori nasabah perbankan.

Peneliti juga mempertimbangkan adanya potensi gangguan data (*noise data*) yang bersumber dari respons peserta penelitian, seperti kurangnya ketelitian atau kesalahan interpretasi saat mengisi kuesioner. Dengan demikian, batas kesalahan 10% memberikan ruang toleransi yang cukup terhadap ketidaksempurnaan jawaban responden, sehingga risiko bias yang diakibatkan oleh ketidakakuratan data primer dapat diminimalisir. Meskipun demikian, hasil penelitian ini harus tetap diinterpretasikan secara hati-hati dalam ruang lingkup spesifik nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus *Slovin* ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{400}{1 + 400(0,1)^2}$$

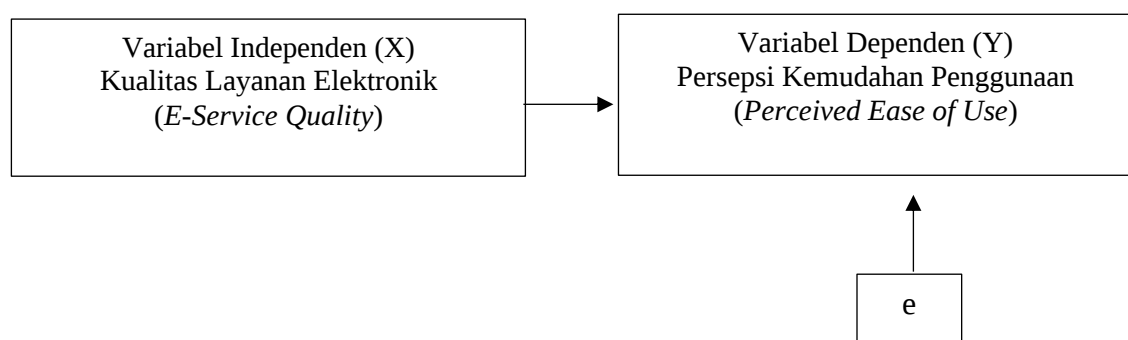
$$n = 80$$

Penelitian ini menetapkan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Penentuan ukuran ini didukung oleh teori Sugiyono (2013:91) yang mengemukakan bahwa besaran sampel yang dianggap representatif dan layak dalam sebuah penelitian ilmiah berkisar antara 30 hingga 500 anggota.

Dengan menetapkan kriteria yang ketat, diharapkan sampel yang dipilih benar-benar dapat mewakili dan memberikan data empiris yang valid, objektif, serta relevan dengan tujuan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah representasi atau gambaran visual dari pola interaksi antara variabel yang sedang diteliti. Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, model paradigma dalam penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:121), uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat ketepatan instrumen penelitian, sehingga alat ukur yang digunakan benar-benar sahih dan akurat dalam mengukur variabel yang dituju.

Prosedur pengujian validitas ini menerapkan metode korelasi *Pearson Product Moment*. Kriteria sebuah item pernyataan dinyatakan valid adalah apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada tingkat signifikansi yang ditentukan. Seluruh proses komputasi data dalam pengujian ini difasilitasi oleh perangkat lunak SPSS 25 for Windows untuk memastikan akurasi hasil perhitungan.

b. Uji Reliabilitas

Merujuk pada Sugiyono (2013:121), uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan stabilitas dan konsistensi sebuah alat ukur ketika digunakan secara berulang pada objek yang sama. Pada penelitian ini, pengujian tersebut menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal dari setiap item pernyataan dalam kuesioner Kualitas Layanan Elektronik (X) serta Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y).

Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* memiliki rentang antara 0 hingga 1, dengan kriteria interpretasi keandalan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$, maka instrumen dinyatakan memiliki keandalan yang kuat.

- b. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $0,6 \leq \text{Alpha} < 0,7$, maka instrumen dinyatakan memiliki keandalan yang cukup.
- c. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$, maka instrumen dinyatakan belum dapat diandalkan.

Seluruh tahapan pengujian reliabilitas ini difasilitasi oleh perangkat lunak SPSS 25 *for Windows* untuk menjamin ketepatan dan efisiensi dalam pengolahan data instrumen penelitian.

2. Uji Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk memaparkan karakteristik data yang terkumpul secara apa adanya. Merujuk pada Sugiyono (2013:147), penggambaran data tersebut dilakukan melalui pengukuran pemusatan data (tendensi sentral), yang mencakup perhitungan nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), dan nilai yang paling sering muncul (*modus*).

Metode analisis ini tidak hanya memberikan fondasi dalam memahami variabilitas dan pola data, tetapi juga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan profil responden (seperti usia dan pengalaman penggunaan aplikasi BRImo). Melalui pendekatan deskriptif, data mentah yang diperoleh dari nasabah ibu rumah tangga diolah menjadi informasi yang lebih sistematis, sehingga kecenderungan jawaban responden terhadap instrumen penelitian dapat dipahami dengan lebih jelas.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Nurlatifah and Tugiantoro (2025), pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa nilai residu atau variabel pengganggu di dalam model regresi telah terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, evaluasi tersebut menggunakan metode statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yang dioperasikan melalui program SPSS 25 *for Windows*. Dasar pengambilan keputusan untuk uji ini dipedomani oleh kriteria berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, data berdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas diterapkan guna memverifikasi apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians (*variance*) dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Nurlatifah and Tugiantoro 2025) . Dalam studi ini, metode deteksi yang digunakan adalah melalui analisis grafik *Scatterplot* dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25 *for Windows*.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Pendekatan ini dipilih karena penelitian hanya melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi serta menguji sejauh mana arah hubungan dan pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X) terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y) pada aplikasi BRImo. Rangkaian pengujian ini

diolah dengan bantuan perangkat lunak statistik (SPSS). Model regresi linier sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai variabel dependen (yang diprediksi)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

X = Nilai variabel independen

5. Uji Hipotesis

Menurut Hasibuan et al. (2023), Uji t digunakan untuk menilai dampak suatu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Tujuan utama dari pengujian ini adalah untuk secara empiris membuktikan apakah Kualitas Layanan Elektronik (X) memiliki pengaruh yang signifikan dan nyata terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y) di kalangan nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna dilakukan melalui langkah-langkah pengujian berikut:

1. Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) aplikasi BRI^{Mo} terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) pada nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) aplikasi BRImo terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) pada nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

2. Kriteria Pengujian

Pengujian dilakukan dengan SPSS, dengan kriteria:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

6. Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Hasibuan et al. 2023), pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kontribusi atau besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien ini memiliki rentang dari angka 0 sampai dengan 1. Semakin tinggi nilainya (mendekati angka 1), semakin baik pula kualitas model regresi tersebut, yang berarti variabel independen memiliki daya penjas yang sangat kuat terhadap perubahan variabel dependen.