

## **Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone**

### ***The Effect of Ease of Transactions on Consumer Decisions Using BRILink Dilla, Pallawa Rukka Village, Ulaweng District, Bone Regency***

**Sindii<sup>1</sup>, Aslinda<sup>2</sup>, Muhammad Luthfi Siraj<sup>3</sup>, Andi Tenry Sose<sup>4</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar<sup>1,2,3</sup>

STIMLASH Makassar<sup>4</sup>

Email: Sindii391@gmail.com<sup>1</sup>, aslinda@unm.ac.id<sup>2\*</sup>, Muhammadluthfisiraj@unm.ac.id<sup>3</sup>, tenri@stimlasharanjaya.ac.id<sup>4</sup>

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan konsumen menggunakan BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* yaitu dengan metode *sampling purposive*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pada setiap variabel menunjukkan kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone.

**Kata Kunci :** Kemudahan Bertransaksi, BRILink Dilla, Keputusan konsumen

#### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of ease of transaction on consumer decisions using BRILink Dilla, Pallawa Rukka Village, Ulaweng District, Bone Regency. This research uses a quantitative type of research. Data collection techniques are carried out through observation, questionnaires and documentation. The sampling technique uses non-probability sampling, namely*

*the purposive sampling method. The sample used in this research was 87 respondents. By using descriptive data analysis techniques and inferential statistical analysis. The research results show that the indicators for each variable show that ease of transactions has a positive and significant influence on consumer decisions to use BRILink Dilla, Pallawa Rukka Village, Ulaweng District, Bone Regency.*

**Keywords:** *Ease of Transaction, BRILink Dilla, User Decision*

## PENDAHULUAN

Era digitalisasi yang semakin berkembang banyak terjadi perubahan teknologi. Kemajuan ini telah memberikan sumber informasi dan komunikasi yang luas dari apa yang telah dibutuhkan manusia. Kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi akhirnya berbagai dunia industri untuk menarik pasar dalam rangka melakukan disrupsi diberbagai bidang. Salah satu contoh yang menarik pusat perhatian teknologi yaitu lahirnya suatu jenis layanan transaksi.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang sudah banyak menerapkan teknologi perbankan yang sangat membantu nasabah. Bank BRI salah satu perusahaan BUMN tertua di Indonesia yang sudah berkembang pesat dan bertahan sampai sekarang. Adanya Bank ini, tentu saja membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan serta berusaha memberi yang terbaik kepada nasabahnya. Bank BRI terus berinovasi dengan mengembangkan layanan produk yang mampu memahami kebutuhan para nasabah dalam bertransaksi. Salah satu produk yang diluncurkan yaitu layanan Laku pandai atau disebut BRILink yang telah dilakukan uji coba pada tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada tahun 2014.

BRILink merupakan perluasan kualitas pelayanan BRI yang menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan nasabah. Penerapan dari program Laku Pandai oleh PT. Bank Rakyat Indonesia yang sesuai dengan peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan), yaitu program layanan keuangan tanpa kantor untuk keuangan inklusif melalui perantara Agen Bank. Dalam hal ini, PT. Bank Rakyat Indonesia yang menerapkan program laku pandai pertama di Indonesia, melakukan kerja sama dengan nasabah sebagai Agen BRILink yang tersebar di wilayah 38 provinsi di Indonesia.

Kehadiran BRILink berperan penting dalam mewujudkan inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk di area pelosok dan wilayah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal). Bentuk program ini, Bank memilih nasabah yang loyal didaerah tertentu sehingga dapat menjadi Agen atau perwakilan Bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Dalam BRILink ini, Bank memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa harus ke kantor Bank lagi atau biasanya disebut dengan sistem nirkantor. Melalui BRILink dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.

Rahayu (2021) kemudahan bertransaksi terjadi ketika seseorang merasa bahwa tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dan tenaga agar dapat menggunakan teknologi baru secara biasa atau normal. Kehadiran BRILink berperan penting dalam mewujudkan inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk di area pelosok dan wilayah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal). Bentuk program ini, Bank memilih nasabah yang loyal di daerah tertentu sehingga dapat menjadi Agen atau perwakilan Bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Dalam BRILink ini, Bank memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa harus ke kantor Bank lagi atau biasanya disebut dengan sistem nirkantor. Melalui BRILink dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.

Salah satu desa yang sulit untuk melakukan transaksi keuangan atau perbankan ada di Kabupaten Bone tepatnya di Desa Pallawa Rukka Kecamatan Uluweng. Dengan adanya BRILink Dilla yang sudah berdiri pada tahun 2019 nasabah hanya perlu datang ke BRILink dan melakukan berbagai transaksi. Dengan lingkungan yang bersih akan memberikan kenyamanan serta BRILink yang ramah akan membuat nasabah merasa senang dalam bertransaksi. Nasabah yang puas terhadap kemudahan bertransaksi di BRILink akan melakukan transaksi kembali. Hal tersebut dapat menguntungkan bagi BRILink, karena merasa puasanya nasabah kemungkinan besar terjadi promosi dalam bentuk *word to mouth* yang dilakukan nasabah ke nasabah lainnya. Maka dari itu salah satu Agen BRILink membuka usaha tersebut sehingga masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan hasil observasi awal, sistem transaksi atau cara operasi BRILink Dilla yang ada di Desa Pallawa Rukka pada tanggal 2 Januari 2023 memberikan kemudahan dibandingkan harus ke kantor bank. Dilihat dari jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah setiap bulannya melebihi target yang telah ditetapkan oleh pihak bank yaitu 500 transaksi. Jenis transaksi yang sering dilakukan oleh masyarakat di Desa Pallawa Rukka yaitu transaksi tarik tunai, setor tunai dan transfer.

**Tabel 1.1** Data transaksi Agen BRILink Tahun 2022

| No | Bulan    | Tarik Tunai | Setor Tunai | Transfer | Jumlah |
|----|----------|-------------|-------------|----------|--------|
| 1  | Januari  | 250         | 200         | 150      | 600    |
| 2  | Februari | 143         | 230         | 255      | 628    |
| 3  | Maret    | 150         | 210         | 274      | 634    |
| 4  | April    | 210         | 200         | 236      | 646    |
| 5  | Mei      | 340         | 210         | 300      | 850    |
| 6  | Juni     | 275         | 214         | 240      | 729    |
| 7  | Juli     | 159         | 280         | 241      | 680    |
| 8  | Agustus  | 210         | 170         | 200      | 580    |

|    |           |     |     |     |     |
|----|-----------|-----|-----|-----|-----|
| 9  | September | 232 | 215 | 175 | 622 |
| 10 | Oktober   | 230 | 249 | 190 | 669 |
| 11 | November  | 212 | 270 | 215 | 697 |
| 12 | Desember  | 315 | 267 | 270 | 852 |

*Sumber:* BRILink, Diolah Oleh Penulis Tahun 2023

Kemudahan bertransaksi di BRILink yaitu tempat yang mudah dijangkau masyarakat, proses transaksi yang cepat, mudah dan aman sehingga masyarakat merasa puas untuk melakukan transaksi kembali, serta BRILink tersebut tidak terikat jam kerja dengan bank. Sistem kerja BRILink menjelaskan transaksi seperti apa yang diinginkan, setelah transaksi berhasil BRILink akan memberikan struk atau bukti bahwa transaksi berhasil, selanjutnya nasabah akan membayar nominal transaksi ditambah dengan biaya transaksi sesuai dengan tarif layanan BRILink.

Namun adanya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pedesaan, saat bertransaksi di BRILink yaitu jaringan yang kurang baik ketika musim hujan dan pemadaman listrik, adapun kendala lainnya jumlah nominal transaksi yang terbatas, dan masyarakat juga kesulitan dalam melakukan transaksi di bank karena jarak yang jauh bahkan ketika ke kantor bank masyarakat juga harus melakukan antrian yang cukup lama serta adanya keterbatasan jam kerja yang menjadi hambatan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna BRILink pada tahun 2022 sebanyak 650 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode nonprobability sampling, dengan teknik *sampling purposive*. Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 87 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan observasi penelitian, menyebarkan kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini akan membahas tentang ada tidaknya pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan konsumen menggunakan BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone.

### **Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan BRILink Dilla**

Kemudahan bertransaksi pada BRILink Dilla di Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone merupakan variabel dari lima indikator yang dikemukakan oleh Maulina dan susanty (2021) yaitu aksesibilitas, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, biaya transaksi, dan keamanan transaksi. Dapat diketahui bahwa tingkat pencapaian kemudahan bertransaksi berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase 84,95 persen.

Hasil pengukuran karakteristik melalui indikator kemudahan bertransaksi menunjukkan bahwa semua indikator mendukung kualitas variabel. Kelima indikator kemudahan bertransaksi, responden menunjukkan setuju dengan unsur-unsur atau yang mencakup daripada indikator tersebut. Nasabah BRILink Dilla merasa bertransaksi di BRILink sangat efektif, efisien, dan merasa puas Ketika melakukan kegiatan bertransaksi. Sehingga sangat penting adanya BRILink di setiap wilayah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan sistem transaksi karena tidak semua masyarakat bisa menjangkau bank atau ATM. Menurut Rahayu (2021) kemudahan bertransaksi terjadi Ketika seseorang merasa bahwa tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dan tenaga dalam menggunakan teknologi baru secara biasa atau normal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niken Ayu Lestari (2020) bahwa kemudahan bertransaksi dalam menggunakan sistem mudah digunakan dalam lingkup BRILink

Tingkat keputusan konsumen BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng kabupaten Bone merupakan variabel dari lima indikator yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2008) yaitu pemilihan merek, pemilihan penyalur, waktu penggunaan, jumlah pembelian, dan metode pembayaran. Dapat diketahui bahwa tingkat pencapaian variabel keputusan penggunaan berada pada kategori sangat tinggi dengan tingkat persentase 85,98 persen.

Hasil pengukuran karakteristik tingkat keputusan konsumen melalui indikatornya menunjukkan bahwa semua indikator mendukung kualitas variabel tersebut. Dimana untuk tingkat keputusan konsumen BRILink Dilla pada indikator pemilihan merek merupakan skor pencapaian tertinggi dengan persentase 87,35 persen, pemilihan penyalur 80,44 persen, waktu penggunaan/pembelian 80,98 persen, jumlah pembelian 86,89 persen, dan metode pembayaran 84,28 persen. Pemilihan merek dalam penelitian ini berada pada kategori tertinggi di sebabkan para nasabah terlebih dahulu memilih tempat transaksi yang baik dan sejalan dengan keinginannya dimana Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa: keputusan konsumen merupakan proses dimana seorang pengguna mengenali masalahnya terlebih dahulu, mencari informasi terkait sistem, atau produk tertentu, lalu mengevaluasi seberapa baikkah masing-masing alternatif yang tersedia sehingga dapat memecahkan masalah yang ada, yang kemudian diarahkan kepada keputusan penggunaannya. Teori tersebut menunjukkan bahwa keputusan

konsumen menyimpulkan bahwa nasabah terlebih dahulu menetapkan suatu pilihan yang dianggap sesuai dengan keinginannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Julistia Wardhani (2022) bahwa kemudahan dan persepsi tingkat keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi dapat memberi pengaruh terhadap keputusan konsumen BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng kabupaten Bone. Dari pengumpulan data yang telah dilakukan serta melalui proses pengujian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan BRILink Dilla, melalui hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan. Dimana nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha, sedangkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Hal ini memenuhi syarat bahwa secara parsial variabel kemudahan bertransaksi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan konsumen. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,655 persen yang artinya pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan konsumen sebesar 65,5 persen sedangkan sisanya 34,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Indah Wahyu Virmawati bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah atau konsumen.

Pembahasan diatas juga menandakan bahwa hipotesis yang ditetapkan oleh peneliti sebelumnya sesuai dengan hasil yang didapatkan, dengan kata lain bahwa ( $H_1$ ) terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan bertransaksi terhadap keputusan konsumen menggunakan BRILink Dilla.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan serta melihat tujuan dari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Kemudahan bertransaksi pada BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dimana para nasabah sebagai responden mayoritas memilih setuju pada pernyataan yang dirumuskan dalam lima indikator pada variabel kemudahan bertransaksi yaitu ditinjau dari aspek aksesibilitas, kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, biaya transaksi, dan keamanan transaksi. Keputusan Konsumen pada BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone termasuk kategori sangat tinggi, dimana para nasabah sebagai responden mayoritas memilih setuju pada pernyataan yang dirumuskan dalam lima indikator pada variabel keputusan konsumen yaitu ditinjau dari aspek pemilihan merek, pemilihan penyalur, waktu penggunaan, jumlah pembelian, dan metode pembayaran. bertransaksi berpengaruh secara tinggi/kuat terhadap keputusan konsumen menggunakan BRILink Dilla Desa Pallawa Rukka Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone. Hal ini dilihat dari

hasil uji regresi linear sederhana kemudahan bertransaksi memberikan pengaruh positif terhadap keputusan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Shinta, W. (2018). Bank & Lembaga Keuangan (Mitra Wacana Media (ed.); Edisi 2).
- Amstrong & Kotler. (2010). *Principles OF Marketing* (P. P. Hall (ed.); 13th ed).
- BRI. (2023). PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. All Rights Reserved.
- Davis,F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly*. Vol.13
- Julistia Wardani. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Generasi Y dan Z. Universitas Medan Area.
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta
- Keller & Kotler (2008). Manajemen pemasaran Jilid 1, (Erlangga (ed 13).
- Kholidah, N. (2016). Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Pembelian Kosmetik Berlabel Halal (P. NEM (ed.)).
- Kotler, P., Susanto, A., & Hermwan, A., (2020) Manajemen Pemasaran di Indonesia. Salemba Empat.
- Kotler & Amstrong (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12 J). Erlangga.
- Maulina,N & Susanty, A. (2021). *The Effect of Perceived Usefulness on Customer Satisfaction of Mobile Banking BRI link*.
- Peter., j. Paul & Olson. (1999). Perilaku Konsumen dan strategi Pemasaran. Jilid 2, edisi empat. Erlangga
- Rahayu (2021). Pengaruh Harga, Kemudahan Bertransaksi, Dan Kepercayaan Dan persepsi Resjiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money.
- Retno., Hesmatuti, R,A., Niswaty, R., & Baharuddin, A. (2022). Minat Beli Online Generasi Z (Studi Kasus pada Siswa Sekolah Menengah Atas di Kota Makassar). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JADBISFISH), 1(2), 131-138
- Ridzwan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan.
- Riswandi, M. (2021). Pengaruh Kepercayaan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Negeri Makassar.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D (C. ALFABETA (ed.); ke 20).
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta.
- Vicky Brama Kumbara. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan Dan Keputusan

Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 2(5), 604–630. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.568>