

## PENGARUH KEMUDAHAN BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN AGEN BRILINK ALFIN DESA LILIRIAWANG KECAMATAN BENGO KABUPATEN BONE

Mega Pertiwi<sup>1</sup>, Haedar Akib<sup>2</sup>, Muh Rizal S.<sup>3</sup>, Risma Niswaty<sup>4</sup>, Andi Aslinda<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar  
Email: megapertiwi29@gmail.com

**ABSTRAK.** Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan menggunakan agen BRI-Link. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kemudahan bertransaksi pada agen brilink, untuk mengetahui tingkat keputusan menggunakan agen BRI-Link, dan untuk mengetahui besar pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan pada agen brilink. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di desa lilirawang kecamatan bengo kabupaten bone. Sumber data dalam penelitian adalah Pelanggan Agen BRI-Link Alfin pada bulan november 2021. Teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data berupa uji normalitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan pada setiap variabel tersebut menunjukkan dimana kemudahan bertransaksi berada pada kategori sangat baik. Indikator pada variabel keputusan penggunaan berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan uji korelasi terjadi hubungan yang sangat tinggi diantara kedua variabel tersebut. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kemudahan transaksi terhadap keputusan menggunakan agen BRI-Link.

**Kata Kunci:** Kemudahan Bertransaksi, Keputusan Penggunaan

**ABSTRACT.** This research examines the influence of ease of transacting on decisions using brilink agents. The purpose of this study was to determine the level of ease of transacting with BRI-Link agents, to find out the level the decision to use a BRI-Link agent, and to determine the effect of usage decisions on ease of transaction on the brilink agent. This research approach is quantitative. This research was carried out in Lilirawang Village, Bengo District, Bone Regency. Sources of data in the study are Alfin's BRI-Link Agent Customer in November 2021. Data collection techniques are in the form of observation, questionnaires, interviews, and literature studies. Data analysis techniques in the form of normality test, descriptive analysis, simple linear regression analysis, t test, correlation coefficient analysis, and analysis of the coefficient of determination. The results of the study indicate that the indicators used in each of these variables indicate where the ease of transactions is in the very good category. The indicators on the use decision variables are in the very good category. Based on the correlation test, there is a very high relationship between the two variables. It can be concluded that there is an influence between the ease of transactions on the decision to use a BRI-Link agent.

**Keywords:** Ease of Transaction, Decision to Use

### PENDAHULUAN

Dalam kegiatan ekonomi, masyarakat tidak akan terlepas dari suatu aktivitas yang disebut dengan transaksi. Pada masa lalu transaksi umumnya dilakukan secara langsung, dimana penjual dan pembeli harus bertatap muka secara langsung. Sekarang ini kita sudah memasuki era digital, dimana

semua kegiatan bisa dilakukan dengan cara yang lebih canggih.

Menurut Davis (1989) pengertian *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan TI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya (Amijaya, 2010).

Menurut Jogiyanto (2007: 115) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya. Menurut (Tjiptono, 2004), pengambilan keputusan merupakan suatu proses, yaitu melalui serangkaian tahap-tahap aktivitas yang menghasilkan keputusan.

Kotler dan Armstrong (2012:181) mengatakan “*Consumer buyer behavior refers to the buying behavior of final consumers – individuals and households that buy goods and services for personal consumption*”, pengertian tersebut dapat diartikan bahwa perilaku keputusan pembelian mengacu pada perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual maupun rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi (Genady, 2018).

Pada saat ini hampir setiap kebutuhan masyarakat sudah bisa dilakukan dengan transaksi secara online, seperti pembelian dan pembayaran tagihan listrik, PDAM, BPJS, telepon, cicilan pinjaman, dan pembelian pulsa, serta transaksi transfer.

Saat ini banyak perusahaan yang meluncurkan produk bisnis keagenan sebagai penyedia jasa layanan transaksi, salah satunya yaitu perusahaan perbankan. Bisnis keagenan yang dilakukan oleh bank sangat penting dalam menunjang kebutuhan layanan jasa perbankan untuk meningkatkan akses keuangan dalam rangka inklusi keuangan.

Menurut Kasmir, (2002), Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat

untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang seperti transfer uang ke bank lain atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Dengan adanya lembaga keuangan seperti bank, sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Akan tetapi, jika berbicara mengenai bank, ada saja permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat khususnya masyarakat yang ada di pedesaan, misalnya peletakan lokasi kantor cabang atau unit kerja dan juga mesin ATM yang lumayan jauh membuat pelayanan hanya terbatas bagi masyarakat yang mempunyai akses yang mudah dan dekat dengan kantor tersebut.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu perusahaan perbankan terkemuka di Indonesia yang melakukan pengembangan dalam bentuk inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi. Adapun produk yang dimaksud adalah Agen BRI-Link yang merupakan layanan LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk Keuangan Inklusif). Produk ini merupakan program dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Keuangan Inklusif adalah akses bagi setiap individu dan bisnis untuk bisa memanfaatkan produk dan layanan keuangan. Layanan ini berperan penting

untuk bisa memenuhi segala kebutuhan mereka, seperti transaksi, pembayaran, tabungan, kredit dan asuransi yang bisa dikerjakan secara efektif dan berkelanjutan (The World Bank, 2021).

BRI-Link merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC mini-ATM BRI dengan konsep sharing fee. Sampai dengan akhir 2020, Bank BRI memiliki 504.233 Agen BRI-Link yang tersebar diseluruh Indonesia. BRI terus mendukung inklusi keuangan guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan dengan menghadirkan Agen BRI-Link sebanyak 504.233 Agen yang tersebar di lebih dari 54 ribu desa, atau lebih dari 70% dari total seluruh desa di Indonesia. Volume transaksi BRI-Link mencapai 728 juta transaksi dengan nilai transaksi Rp843 triliun pada 2020 (BRI, 2021).

Di Kabupaten Bone tepatnya di Desa Liliriawang termasuk salah satu wilayah yang sulit untuk melakukan transaksi keuangan atau perbankan karena akses untuk menuju bank dinilai sulit dan tidak tersedianya mesin ATM di wilayah tersebut. Kehadiran BRI-Link sangat dirasakan oleh masyarakat karena dengan adanya BRI-Link masyarakat bisa mendapatkan pelayanan transaksi keuangan yang lebih mudah, cepat dan aman.

Peneliti telah melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara kepada pemilik *outlet* Agen BRI-Link yang ada di Desa Liliriawang yaitu Agen BRI-Link Alfin pada tanggal 27 Maret 2021. Dari informasi yang didapatkan banyak masyarakat lebih memilih menggunakan produk jasa Agen BRI-Link dibandingkan

harus ke kantor bank untuk melakukan transaksi keuangan. Adapun jenis transaksi keuangan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat Desa Liliriawang yang menggunakan jasa agen BRI-Link Alfin adalah transaksi tarik tunai dan setor tunai.

Dari uraian masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji judul "*Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Menggunakan Agen BRILink Alfin Desa Liliriawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone*"

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini variabel variabel yang diteliti adalah pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan penggunaan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 76 pelanggan dari jumlah populasi sebanyak 322 pelanggan. Dalam penelitian ini tidak semua anggota populasi dijadikan sampel, melainkan hanya sebagian saja, oleh karena itu sampel yang diambil harus representative (mewakili). Dalam penelitian ini penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Taro Yamane dengan persentase

tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis data dan menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS 25 yang terdiri dari Uji validitas, Uji reliabilitas, Analisis statistik deskriptif, Uji normalitas, Analisis regresi linear sederhana, Analisis korelasi product moment, dan Analisis koefisien determinasi.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan di lapangan. Untuk mendapatkan data tentang pokok penelitian, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket). Angket yang terdiri dari 20 butir soal berupa pernyataan dengan lima alternatif jawaban. Dengan rincian jumlah soal untuk variabel kemudahan transaksi (X) ada 10 butir soal dan untuk variabel keputusan penggunaan (Y) ada 10 butir soal. Angket dengan 20 butir soal tersebut direkapitulasi atau dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan persentase jawaban responden pada tiap soal. Angket penelitian disebarkan kepada 76 pelanggan Agen BRI-Link Alfin Desa Liliawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone yang telah terpilih sebagai sampel penelitian.

Hasil *output* SPSS didapatkan hasil uji reliabilitas variabel kemudahan transaksi (X) sebesar 0,818 dan variabel keputusan penggunaan (Y) sebesar 0,768 keseluruhan dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat

koefisien nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil data dari tanggapan responden mengenai kemudahan bertransaksi pada agen BRI-Link Alfin Desa Liliawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone diperoleh hasil bahwa kemudahan bertransaksi berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 82,92% dengan indikator pertama yaitu interaksi individu dengan system jelas dan mudah dimengerti menunjukkan tingkat pencapaian skor (84,91%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut menunjukkan tingkat pencapaian skor (80,09%) kategori baik, indikator ketiga yaitu sistem mudah digunakan menunjukkan tingkat pencapaian skor (82,37%) kategori sangat baik, indikator keempat yaitu mudah mengoperasikan system sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan menunjukkan tingkat pencapaian skor (84,74%) kategori sangat baik. Selanjutnya variabel keputusan penggunaan (Y) berada pada kategori sangat baik dengan presentase sebesar 81,76% dengan indikator pertama yaitu pemilihan produk/jasa tingkat pencapaian skor (84,74%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu pemilihan merek menunjukkan tingkat pencapaian skor (78,62%) kategori baik, indikator ketiga yaitu pemilihan waktu menunjukkan tingkat pencapaian skor (85,92%) kategori sangat baik, dan indikator keempat pemilihan metode/cara pembayaran menunjukkan tingkat pencapaian skor (80,92%) kategori baik

Hasil penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel bebas (X) maupun variabel terikat (Y) yang kemudian diolah menggunakan uji regresi linier sederhana,

maka dapat dikatakan bahwa analisis perhitungan persamaan regresi diperoleh nilai  $a = 4.643$  dan  $b = 0,874X$  sehingga persamaan regresinya adalah:  $Y = a + bX$ ,  $Y = 4.643 + 0,874X$ . Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,727 yang mengandung pengertian bahwa sebanyak 72,7 persen keputusan penggunaan (Y) dipengaruhi oleh kemudahan bertransaksi (X), sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini berarti hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap keputusan menggunakan agen BRI-Link Alfin Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.

Kemudahan bertransaksi pada agen BRI-Link Alfin di Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone merupakan variabel dari empat indikator yang dikemukakan oleh Venkatesh dan Davis (2000) yaitu interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, sistem mudah digunakan, mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.

Tingkat keputusan penggunaan pada agen BRI-Link Alfin di Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone merupakan variabel dari empat indikator yang dikemukakan oleh Kotler & Armstrong (2008) yaitu pemilihan produk/jasa, pemilihan merk, pemilihan waktu, pemilihan metode/cara pembayaran.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan tingkat kemudahan bertransaksi pada agen BRI-Link Alfin di Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone termasuk dalam kategori sangat baik, yang dimana para pelanggan sebagai responden mayoritas memilih setuju pada pernyataan yang dirumuskan dalam empat indikator yaitu interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, sistem mudah digunakan, mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Tingkat keputusan penggunaan pada agen BRI-Link Alfin di Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten Bone termasuk dalam kategori sangat baik, yang dimana para pelanggan sebagai responden mayoritas memilih setuju pada pernyataan yang dirumuskan dalam empat indikator yaitu pemilihan produk/jasa, pemilihan merk, pemilihan waktu, pemilihan metode/cara pembayaran. Variabel kemudahan bertransaksi mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap keputusan penggunaan. Pengaruh kemudahan bertransaksi (X) terhadap keputusan penggunaan (Y) sebesar 72,7 persen, artinya sebanyak 72,7 persen keputusan penggunaan (Y) dipengaruhi oleh kemudahan bertransaksi (X) sedangkan sisanya 27,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Amijaya, G. R. (2010). "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap

- Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking". *Interfaces*, 30, 117–118.
- BRI. (2021a). *BRILink*. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. All Right Reserved.
- BRI. (2021b). *Laporan Tahunan BRI 2020*. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. All Right Reserved.
- Genady, D. I. (2018). "Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus di Provinsi DKI Jakarta)". *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Irmadhani, M. A. N. (2014). "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi". *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–20.
- Istiarni, P. R. D. (2014). "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan."
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. & A. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12 J). Erlangga.
- Larasati, I. M. dan A. L. A. (2019). Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Menggunakan Internet Banking Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM) UNS*, 7, 13–14.
- Priyatno, D. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum*. ANDI.
- Riswandi, M. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Negeri Makassar*. Universitas Negeri Makassar.
- Suyuti, M Rizal., Rahma, F. A., & Fauzi, A. M. (2021). Oleh : *OJS Supremasi*, XVI(April), 1–9.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen* (Edisi 1 ce). Kencana.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.
- The World Bank. (2021). *Financial Inclusion*. World Bank Group.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi.
- Venkatesh, dan D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. In *Management Science* (p. 46 (2), pp. 186–204).
- Wibisono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Efektivitas Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi dilakukan di Agen BRILink Muhammad Ahan Harisa Jombang). *STIE PGRI Dewantara*.
- Wulansari, D. (2020). *Pengaruh*



*Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Pada Mahasiswa Di Surakarta. 2507(February), 1–9.*

Zuardi, M. H., & Rahim, R. (2020). *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink. 08.*