



Pengaruh Fitur Layanan Mandiri dan Literasi Digital Nasabah terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan Studi Kasus PT BRI (Persero) Tbk Unit Puding Besar

Devario Triza Abizarqy^{1*}, Yosefin²

¹⁻²Program Studi Bisnis Digital, Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur Pangkalpinang, Indonesia

Email: krypdeva@gmail.com¹, yosefin@atmaluhur.ac.id²

*Penulis korespondensi: krypdeva@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the effect of self-service features and customers' digital literacy on the effectiveness of banking transactions among BRImo users at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Puding Besar. This research employed a quantitative method with a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires distributed to 50 respondents and analyzed using SPSS through validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The results show that self-service features did not have a significant effect on the effectiveness of banking transactions, with a significance value of 0.085, whereas digital literacy had a positive and significant effect with a significance value of 0.000. Simultaneously, self-service features and digital literacy significantly affected the effectiveness of banking transactions, with a significance value of 0.000. The coefficient of determination was 0.676, meaning that 67.6% of the effectiveness of banking transactions can be explained by both variables, while the remaining 32.4% is influenced by other variables outside this study. It can be concluded that digital literacy is the more dominant factor affecting the effectiveness of banking transactions.

Keywords: Banking Transaction Effectiveness; BRImo; Digital Banking; Digital Literacy; Self-Service Features.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan mandiri dan literasi digital nasabah terhadap efektivitas transaksi perbankan pada pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Puding Besar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 50 responden dan dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas transaksi perbankan dengan nilai signifikansi 0,085, sedangkan literasi digital berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, fitur layanan mandiri dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap efektivitas transaksi perbankan dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,676 menunjukkan bahwa 67,6% efektivitas transaksi perbankan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 32,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi efektivitas transaksi perbankan.

Kata Kunci: BRImo; Efektivitas Transaksi Perbankan; Fitur Layanan Mandiri; Layanan Perbankan Digital; Literasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Di tengah revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0, transformasi digital telah menjadi fondasi utama dalam penataan kembali model bisnis di industri perbankan. Persaingan dalam bisnis digital yang semakin tajam memaksa lembaga keuangan berpindah dari model layanan tradisional (fisik) ke dalam ekosistem digital yang berfokus pada efisiensi transaksi dan pengalaman pelanggan (UNESCO, 2022). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu penguasa pasar perbankan di tanah air, menghadapi tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi *BRImo*. Inovasi tersebut dirancang sebagai aplikasi super yang menggabungkan berbagai fitur layanan mandiri agar nasabah memiliki kontrol penuh dalam

Naskah Masuk: 29 April 2026; Revisi: 22 Mei 2026; Diterima: 06 Juli 2026; Tersedia: 13 Juli 2026

mengelola keuangan mereka tanpa bergantung pada jam buka kantor cabang (Bank Indonesia, 2024).

Pengimplementasian fitur layanan mandiri (*self-service technology*) dalam *BRImo*, seperti pembukaan rekening digital, pengelolaan kartu, dan transaksi tanpa uang tunai menggunakan QRIS, secara teoritis bertujuan mendigitalisasi proses administratif serta mengurangi beban kerja di kantor unit. Dalam konteks bisnis digital, keberhasilan fitur ini dievaluasi berdasarkan sejauh mana teknologi tersebut dapat meningkatkan efektivitas transaksi, yang meliputi aspek kecepatan, pengurangan kesalahan manusia, dan ketersediaan layanan sepanjang waktu. Namun, penerapan teknologi canggih sering kali bertentangan dengan kenyataan kesiapan pengguna di lapangan, terutama di daerah dengan variasi demografi yang beragam.

Dalam konteks BRI Unit Puding Besar, terdapat sebuah fenomena yang menandakan bahwa walaupun fitur layanan mandiri sudah sepenuhnya tersedia dan dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone*, frekuensi kunjungan nasabah ke kantor unit untuk transaksi manual masih cukup tinggi. Situasi ini menciptakan sebuah anomali di mana investasi teknologi yang dilakukan tidak terlaksana dengan adanya pengurangan antrean di kantor unit secara signifikan. Keadaan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur dari aspek teknis belum didukung oleh literasi digital nasabah dari aspek manusia yang memadai.

Literasi digital lebih dari sekadar keterampilan mengoperasikan perangkat, melainkan juga mencakup pemahaman tentang perlindungan data, kepercayaan terhadap sistem digital, dan kemampuan kognitif dalam menyelesaikan masalah transaksi secara mandiri. Rendahnya literasi digital membuat nasabah lebih merasa nyaman melakukan transaksi secara langsung, yang pada gilirannya menghalangi pencapaian target efektivitas transaksi perbankan secara umum. Nasabah yang kurang terampil cenderung menghadapi kesulitan teknis yang justru memperpanjang waktu transaksi ketika dipaksakan menggunakan aplikasi tanpa pendampingan petugas (Fatmawati & Hayati, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu turut mendukung pentingnya kajian ini. Cahyati dkk. (2025) menemukan bahwa kelengkapan fitur dan kemudahan penggunaan layanan digital berperan meningkatkan pengalaman nasabah. Purwati dkk. (2021) menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan digital memengaruhi efektivitas penggunaan *mobile banking*. Sementara itu, Margie dkk. (2024) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, dan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara kualitas fitur yang disediakan dan tingkat pemahaman digital pengguna. Dengan mengambil studi kasus di BRI Unit Puding Besar, peneliti ingin menunjukkan apakah penguatan fitur layanan mandiri dan peningkatan literasi digital secara bersamaan merupakan kunci utama dalam mendorong efektivitas transaksi perbankan di era digital. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi panduan strategis bagi manajemen dalam melaksanakan edukasi digital yang tepat sasaran bagi nasabah di wilayah unit kerja.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini berlandaskan pada teori *Self-Service Technology* (SST) sebagai *grand theory*. Teori SST menjelaskan bahwa teknologi memungkinkan pelanggan melakukan pelayanan secara mandiri tanpa bantuan langsung dari karyawan perusahaan sehingga meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan fleksibilitas layanan. Dalam industri perbankan, SST diwujudkan melalui layanan ATM, *internet banking*, dan *mobile banking* seperti aplikasi *BRI Mo* yang menyediakan fitur transfer dana, QRIS, pembayaran tagihan, hingga tarik tunai tanpa kartu. Cahyati dkk. (2025) menjelaskan bahwa kelengkapan fitur layanan digital dan kemudahan penggunaannya menjadi faktor penting yang meningkatkan pengalaman nasabah. Margie dkk. (2024) menambahkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, dan kualitas layanan merupakan determinan utama penggunaan layanan perbankan digital, sedangkan Purwati dkk. (2021) menekankan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan digital berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan *mobile banking*.

Selain fitur teknis, keberhasilan layanan digital ditentukan oleh literasi digital nasabah, yaitu kemampuan memahami, menggunakan, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif, termasuk kesadaran keamanan dan kemampuan menyelesaikan masalah transaksi (UNESCO, 2022; Kurnianingsih dkk., 2017). Fatmawati dan Hayati (2023) membuktikan bahwa literasi berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan, sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (2022) dan Bank Indonesia (2024) menegaskan bahwa transformasi digital perbankan bertujuan menciptakan layanan yang cepat, mudah, murah, aman, dan andal. Efektivitas transaksi perbankan sebagai variabel terikat merefleksikan kecepatan, ketepatan, keberhasilan, keamanan, kemudahan akses, dan efisiensi biaya transaksi. Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini menduga bahwa fitur layanan mandiri dan literasi digital nasabah berpengaruh terhadap efektivitas transaksi perbankan, baik secara parsial maupun simultan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan menguji pengaruh fitur layanan mandiri dan literasi digital nasabah terhadap efektivitas transaksi perbankan pada pengguna aplikasi *BRImo* di PT BRI Unit Puding Besar (Sugiyono, 2022). Populasi penelitian adalah seluruh nasabah pengguna *BRImo* pada unit tersebut, sedangkan sampel ditetapkan sebanyak 50 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria nasabah aktif yang pernah atau sedang menggunakan *BRImo*. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Variabel fitur layanan mandiri (X1) diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keamanan transaksi, dan efisiensi layanan; literasi digital (X2) melalui kemampuan mengoperasikan aplikasi, pemahaman teknologi digital, kesadaran keamanan digital, dan kemampuan menyelesaikan masalah; sedangkan efektivitas transaksi perbankan (Y) melalui kecepatan, keberhasilan, keamanan sistem, kemudahan akses, dan efisiensi biaya.

Prosedur penelitian dilakukan secara kronologis, dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Data primer diperoleh dari kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari jurnal ilmiah, Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan situs resmi BRI. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) melalui uji validitas dan reliabilitas (*Cronbach's Alpha*), uji asumsi klasik (normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas *Glejser*), analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Karakteristik Responden

BRImo merupakan aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk memberikan kemudahan transaksi perbankan secara digital, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran QRIS, serta setor dan tarik tunai tanpa kartu selama 24 jam. Pada PT BRI Unit Puding Besar, layanan ini telah digunakan sebagian besar nasabah untuk menunjang aktivitas transaksi sehari-hari sehingga menjadi objek utama penelitian dalam mengukur pengaruh fitur layanan mandiri dan literasi digital nasabah terhadap efektivitas transaksi perbankan. Penelitian melibatkan 50 responden yang telah memenuhi kriteria, dengan karakteristik meliputi jenis kelamin, usia,

pendidikan terakhir, pekerjaan, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan *BRImo* sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	32	64,0
	Laki-laki	18	36,0
Usia	17–25 Tahun	25	50,0
	26–35 Tahun	22	44,0
	36–45 Tahun	3	6,0
	SMA/SMK/Sederajat	25	50,0
Pendidikan Terakhir	Sarjana (S1)	24	48,0
	Ners	1	2,0
	Karyawan Swasta	26	52,0
	Pelajar/Mahasiswa	13	26,0
	Wirausaha	6	12,0
Pekerjaan	Guru Swasta	2	4,0
	Ibu Rumah Tangga	1	2,0
	Guru Honorer	1	2,0
	Lainnya	1	2,0
	< 1 Tahun	9	18,0
Lama Penggunaan	1–2 Tahun	16	32,0
	3–4 Tahun	9	18,0
	> 4 Tahun	16	32,0
	Setiap Hari	11	22,0
Frekuensi Penggunaan	Beberapa kali seminggu	19	38,0
	Beberapa kali sebulan	10	20,0
	Jarang	10	20,0

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64,0%) dan berada pada rentang usia produktif 17-25 tahun (50,0%) yang cenderung familiar dengan teknologi digital. Tingkat pendidikan didominasi SMA/SMK/Sederajat (50,0%) dan Sarjana (48,0%), dengan pekerjaan terbanyak sebagai karyawan swasta (52,0%). Sebagian besar responden telah menggunakan *BRImo* selama 1–2 tahun dan lebih dari 4 tahun (masing-masing 32,0%) serta menggunakannya beberapa kali dalam seminggu (38,0%). Kondisi ini menunjukkan bahwa responden merupakan pengguna aktif yang berpengalaman dan rutin memanfaatkan layanan transaksi perbankan digital.

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fitur Layanan Mandiri (X1)	50	36	60	48,98	4,474
Literasi Digital (X2)	50	36	60	47,64	4,557
Efektivitas Transaksi Perbankan (Y)	50	45	75	59,44	5,852
Valid N (listwise)	50				

Berdasarkan Tabel 2, variabel Fitur Layanan Mandiri (X1) memperoleh nilai rata-rata (*mean*) 48,98 dengan standar deviasi 4,474, Literasi Digital (X2) sebesar 47,64 dengan standar deviasi 4,557, dan Efektivitas Transaksi Perbankan (Y) sebesar 59,44 dengan standar deviasi 5,852. Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan penilaian positif responden terhadap ketiga variabel, sementara standar deviasi yang lebih kecil daripada rata-rata mengindikasikan jawaban responden relatif homogen dan tersebar merata.

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Fitur Layanan Mandiri (X1).

Item	r Hitung	Sig.	Keputusan
X1.1	0,674	0,000	Valid
X1.2	0,642	0,000	Valid
X1.3	0,596	0,000	Valid
X1.4	0,695	0,000	Valid
X1.5	0,632	0,000	Valid
X1.6	0,583	0,000	Valid
X1.7	0,464	0,001	Valid
X1.8	0,622	0,000	Valid
X1.9	0,330	0,019	Valid
X1.10	0,611	0,000	Valid
X1.11	0,604	0,000	Valid
X1.12	0,547	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 3, seluruh 12 item variabel Fitur Layanan Mandiri (X1) memiliki nilai r hitung berkisar 0,330–0,695 yang lebih besar dari r tabel 0,279 pada taraf signifikansi 5%, dengan nilai signifikansi 0,000–0,019 ($< 0,05$). Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Literasi Digital (X2).

Item	r Hitung	Sig.	Keputusan
X2.1	0,611	0,000	Valid
X2.2	0,600	0,000	Valid
X2.3	0,611	0,000	Valid
X2.4	0,664	0,000	Valid
X2.5	0,586	0,000	Valid

Item	r Hitung	Sig.	Keputusan
X2.6	0,688	0,000	Valid
X2.7	0,315	0,026	Valid
X2.8	0,296	0,037	Valid
X2.9	0,597	0,000	Valid
X2.10	0,715	0,000	Valid
X2.11	0,647	0,000	Valid
X2.12	0,668	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4, seluruh 12 item variabel Literasi Digital (X2) memiliki nilai r hitung berkisar 0,296–0,715 yang lebih besar dari r tabel 0,279 ($n = 50$), dengan nilai signifikansi 0,000–0,037 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel literasi digital.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Efektivitas Transaksi Perbankan (Y).

Item	r Hitung	Sig.	Keputusan
Y1	0,344	0,014	Valid
Y2	0,496	0,000	Valid
Y3	0,494	0,000	Valid
Y4	0,674	0,000	Valid
Y5	0,672	0,000	Valid
Y6	0,619	0,000	Valid
Y7	0,657	0,000	Valid
Y8	0,597	0,000	Valid
Y9	0,650	0,000	Valid
Y10	0,703	0,000	Valid
Y11	0,667	0,000	Valid
Y12	0,659	0,000	Valid
Y13	0,659	0,000	Valid
Y14	0,687	0,000	Valid
Y15	0,674	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 5, seluruh 15 item variabel Efektivitas Transaksi Perbankan (Y) memiliki nilai r hitung berkisar 0,344–0,703 yang lebih besar dari r tabel 0,279, dengan nilai signifikansi 0,000–0,014 ($< 0,05$). Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel efektivitas transaksi perbankan secara tepat dan konsisten.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Fitur Layanan Mandiri (X1)	0,815	12
Literasi Digital (X2)	0,827	12
Efektivitas Transaksi Perbankan (Y)	0,878	15

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 6, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Fitur Layanan Mandiri sebesar 0,815, Literasi Digital sebesar 0,827, dan Efektivitas Transaksi Perbankan sebesar 0,878. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2021) sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang akurat dan konsisten.

Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov).

Keterangan	Unstandardized Residual
N	50
Test Statistic	0,140
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,015
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,255

Berdasarkan Tabel 7, nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,255 lebih besar dari 0,05 sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi dan analisis dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF
Fitur Layanan Mandiri (X1)	0,536	1,866
Literasi Digital (X2)	0,536	1,866

Berdasarkan Tabel 8, kedua variabel independen memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,536 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,866 (< 10). Dengan demikian, tidak terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen sehingga model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).

Variabel	t	Sig.
(Constant)	0,157	0,876
Fitur Layanan Mandiri (X1)	0,117	0,907
Literasi Digital (X2)	0,362	0,719

Berdasarkan Tabel 9 dengan uji Glejser, variabel Fitur Layanan Mandiri memiliki nilai signifikansi 0,907 dan Literasi Digital 0,719, keduanya lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas).

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	5,481	5,703	0,961	0,341
Fitur Layanan Mandiri (X1)	0,261	0,148	1,761	0,085
Literasi Digital (X2)	0,864	0,146	5,926	0,000

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh persamaan regresi $Y = 5,481 + 0,261X_1 + 0,864X_2 + e$. Nilai konstanta sebesar 5,481 menunjukkan bahwa apabila kedua variabel independen bernilai nol, efektivitas transaksi perbankan diperkirakan sebesar 5,481. Koefisien Fitur Layanan Mandiri sebesar 0,261 dan Literasi Digital sebesar 0,864 keduanya bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel akan meningkatkan efektivitas transaksi perbankan searah dengan nilai koefisiennya, dengan koefisien literasi digital yang jauh lebih besar.

Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial).

Model	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	5,481	5,703	0,961	0,341
Fitur Layanan Mandiri (X1)	0,261	0,148	1,761	0,085
Literasi Digital (X2)	0,864	0,146	5,926	0,000

Berdasarkan Tabel 11, variabel Fitur Layanan Mandiri memperoleh nilai t hitung 1,761 dengan signifikansi 0,085 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas transaksi perbankan dan hipotesis pertama ditolak. Sebaliknya, variabel Literasi Digital memperoleh nilai t hitung 5,926 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas transaksi perbankan dan hipotesis kedua diterima (Ghozali, 2021).

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1133,782	2	566,891	48,929	0,000
Residual	544,538	47	11,586		
Total	1678,320	49			

Berdasarkan Tabel 12, nilai F hitung sebesar 48,929 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Fitur Layanan Mandiri dan Literasi Digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan, sehingga hipotesis ketiga diterima. Kombinasi kualitas fitur layanan mandiri dan tingkat literasi digital pengguna mampu menjelaskan perubahan efektivitas transaksi perbankan pada pengguna *BRImo*.

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,822	0,676	0,662	3,404

Berdasarkan Tabel 13, nilai R Square sebesar 0,676 menunjukkan bahwa Fitur Layanan Mandiri dan Literasi Digital secara bersama-sama mampu menjelaskan Efektivitas Transaksi Perbankan sebesar 67,6%, sedangkan 32,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,662 menegaskan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang baik terhadap variabel dependen.

Pembahasan

Pengaruh Fitur Layanan Mandiri terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Fitur Layanan Mandiri memperoleh nilai signifikansi 0,085 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan pada nasabah pengguna *BRImo* PT BRI Unit Puding Besar. Secara teoritis, fitur layanan mandiri yang meliputi kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keamanan transaksi, dan efisiensi layanan seharusnya mempermudah nasabah bertransaksi. Namun, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas fitur belum menjadi faktor utama penentu efektivitas transaksi.

Kondisi ini dapat terjadi karena sebagian besar responden telah terbiasa menggunakan *BRImo* sehingga fitur yang tersedia dianggap sebagai kebutuhan dasar yang sudah sewajarnya ada. Dengan demikian, variasi persepsi terhadap fitur layanan tidak lagi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas transaksi yang dirasakan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Cahyati dkk. (2025) yang menemukan bahwa fitur layanan *BRImo* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; perbedaan ini dimungkinkan karena objek yang diukur berbeda, yaitu kepuasan nasabah dibandingkan efektivitas transaksi.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa PT BRI tidak cukup hanya menambah atau menyempurnakan fitur layanan digital, tetapi juga perlu memastikan fitur tersebut benar-benar dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah. Pengembangan fitur yang inovatif perlu diimbangi dengan edukasi penggunaan agar manfaat fitur dapat dirasakan secara maksimal dalam mendukung efektivitas transaksi.

Pengaruh Literasi Digital terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Literasi Digital memperoleh nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien regresi 0,864 sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan. Artinya, semakin tinggi kemampuan nasabah dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, semakin tinggi pula efektivitas transaksi

perbankan yang dilakukan melalui aplikasi *BRImo*. Nasabah dengan literasi digital yang baik lebih mudah memahami menu aplikasi, bertransaksi dengan benar, menjaga keamanan akun, serta mengatasi kendala yang muncul.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Kurnianingsih dkk. (2017) yang menyatakan bahwa literasi digital membantu individu memahami dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif, serta Fatmawati dan Hayati (2023) yang menemukan bahwa literasi berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Temuan ini juga didukung Margie dkk. (2024) yang menegaskan bahwa kemampuan pengguna memanfaatkan teknologi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan penggunaan layanan perbankan digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas transaksi perbankan tidak hanya bergantung pada teknologi yang disediakan bank, tetapi juga pada kemampuan nasabah memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, PT BRI perlu meningkatkan program edukasi digital melalui sosialisasi, pelatihan penggunaan *BRImo*, edukasi keamanan transaksi, serta penyebaran informasi melalui media digital agar kemampuan literasi digital nasabah semakin meningkat.

Pengaruh Fitur Layanan Mandiri dan Literasi Digital secara Simultan terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung 48,929 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) sehingga Fitur Layanan Mandiri dan Literasi Digital secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Transaksi Perbankan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,676 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan efektivitas transaksi perbankan sebesar 67,6%, sedangkan 32,4% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Secara teoritis, efektivitas transaksi perbankan ditentukan oleh kemampuan sistem menyediakan layanan yang cepat, tepat, aman, mudah, dan efisien, sekaligus oleh kemampuan nasabah memanfaatkan teknologi tersebut. Hasil ini sejalan dengan kajian Margie dkk. (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan layanan perbankan digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan, kepercayaan, serta kemampuan pengguna memanfaatkan teknologi digital. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital perbankan memerlukan sinergi antara kualitas layanan digital dan kompetensi digital nasabah. PT BRI tidak cukup hanya berfokus pada pengembangan fitur *BRImo*, tetapi juga perlu meningkatkan literasi digital nasabah agar penggunaan layanan digital menjadi lebih efektif sehingga mendukung kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda terhadap 50 responden pengguna *BRImo* di PT BRI Unit Puding Besar, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Fitur Layanan Mandiri tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas transaksi perbankan (signifikansi 0,085), sedangkan Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan (signifikansi 0,000); secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan (F hitung 48,929; signifikansi 0,000) dengan koefisien determinasi 0,676 sehingga literasi digital merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi efektivitas transaksi perbankan. Oleh karena itu, PT BRI Unit Puding Besar disarankan terus meningkatkan kualitas layanan digital *BRImo* sekaligus memperluas program edukasi literasi digital, nasabah diharapkan meningkatkan kemampuan literasi digital dan kesadaran keamanan transaksi, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti persepsi kemudahan penggunaan, *e-service quality*, kepercayaan, dan kepuasan pengguna, serta memperluas jumlah sampel dan cakupan wilayah agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Bank Indonesia. (2024). *Sekilas sistem pembayaran di Indonesia*. <https://www.bi.go.id>
- Cahyati, H. A., Pujiyanto, A., & Mulyati, D. J. (2025). Pengaruh *nasabah experience* dan fitur layanan pada BRI Mobile Banking (BRImo) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Rajawali Surabaya. *Research Journal of Social Science and Economics*, 1(3), 677–690.
- Cindy, C., et al. (2024). Efektivitas fintech dalam transaksi non tunai pada layanan perbankan. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 2(3). <https://doi.org/10.59031/jkpim.v2i3.461>
- Fatmawati, E., & Hayati, B. (2023). Analisis pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, dan *brand image* terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah di Indonesia. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1023–1033.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifah, H. T., et al. (2024). Model pendidikan literasi digital pada masyarakat desa: Strategi pengembangan kemampuan digital untuk meningkatkan kualitas hidup. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Kebudayaan dan Agama*, 2(3). <https://doi.org/10.59024/jipa.v2i3.722>
- Hidayanti Shafira, & Sisdianto, E. (2024). Analisis pengaruh tingkat inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap minat menabung masyarakat di bank syariah di Indonesia. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 2(2). <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i2.575>
- Inayatur Rohimah, et al. (2026). Persepsi nasabah tentang program layanan Mobile UGT pada BMT UGT Nusantara Capem Labang dalam meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan masyarakat. *Jurnal Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak*, 3(1). <https://doi.org/10.61132/eksap.v3i1.1943>

- Kurnianingsih, I., Rosini, R., & Ismayati, N. (2017). Upaya peningkatan kemampuan literasi digital bagi tenaga perpustakaan sekolah dan guru di wilayah Jakarta Pusat melalui pelatihan literasi informasi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 3(1), 61. <https://doi.org/10.22146/jpkm.25370>
- Margie, L. A., Prihatni, R., & Gurendrawati, E. (2024). Determinan penggunaan layanan perbankan digital: Systematic literature review. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(2), 604–614. <https://doi.org/10.32493/Inovasi.v11i2.p604-614.45249>
- Noviana, et al. (2025). Analisis efektivitas digital marketing dalam meningkatkan minat nasabah pada perbankan syariah. *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, dan Pajak*, 2(4). <https://doi.org/10.61132/jbep.v2i4.1824>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Kolaborasi menuju kebangkitan ekonomi yang stabil, inklusif, dan berkelanjutan*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70–77. <https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- The UNESCO Institute for Statistics. (2022). *Data for the sustainable development goals*. UIS UNESCO. <https://uis.unesco.org>