

Analisis Pengaruh Manfaat *Digital Saving* BRI Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus : BRI Unit 5 Ulu)

Fadila Rasyidina Setyati¹, Reza Ade Putra²

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang^{1/2}

Email: fadilarasyidinas13@gmail.com¹, rezaadeputra_uin@radenfatah.ac.id²

Abstract

The development of this digital saving feature service stems from the Covid-19 virus which requires people to reduce activities outside the home and carry out activities at home and online. Thus, BRI provides online services in the form of a BRI digital saving website for prospective customers who want to open an account. This study aims to determine the effect of benefits on the BRI digital saving website at Unit 5 Ulu. This study uses the webqual 4.0 method and data collection is carried out by distributing offline questionnaires to customers who open accounts through the digital saving website directly at BRI Unit 5 Ulu. The results of the research from 3 indicators of webqual 4.0, Usability Quality, Information Quality, and Interaction Quality, based on questionnaire analysis data of 100 respondents, obtained an average result of 433 (Strongly Agree). So that the BRI digital saving website has positive benefits and gets satisfaction from BRI Unit 5 Ulu customers.

Keywords : BRI, digital saving, webqual 4.0

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi digital membawa perubahan inovasi bagi produk dan jasa yang saat ini semakin berkembang dan mampu memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank nasional terbesar saat ini. Pada tahun 2017, BRI tercatat sebagai bank nasional dengan aset paling besar, yaitu mencapai Rp 1.126 triliun atau tumbuh 12,26% dari tahun 2016 (Melani, 2018).

Dengan teknologi informasi yang semakin berkembang, BRI menghadirkan fitur *digital saving* yaitu sebuah *website* buka rekening secara *online*. Dengan adanya *website digital saving* mempermudah nasabah yang terhalang oleh kesibukannya dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah dapat membuka rekening secara *online* tanpa harus pergi ke Kantor BRI. *Website Digital saving* merupakan salah satu penyelesaian layanan tabungan yang lebih cepat, mudah dan nyaman. Selain mengutamakan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan aspek keamanan juga menjadi prioritas pada *website digital saving*. Adanya keamanan berteknologi tinggi, validitas data, perlindungan terhadap pemalsuan dan kualitas data bisa terjamin, karena data pribadi pelanggan disimpan dengan menggunakan dukungan komputer (Sofiah & Ayu, 2022).

Sehingga pada penelitian ini memilih judul “Analisis Pengaruh Manfaat *Digital Saving* BRI Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus Pada BRI Unit 5 Ulu)” untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manfaat yang diberikan oleh *website digital saving* terhadap nasabah yang pernah menggunakannya. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* yang digunakan untuk mengukur menurut persepsi pengguna akhir. Metode *webqual 4.0* dapat dikelompokkan ke dalam 3 variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Digital Saving BRI

Layanan Bank Rakyat Indonesia *Digital Saving* adalah layanan perbankan yang diluncurkan BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara *online* tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI, sehingga nasabah dapat melakukan *registrasi* secara mandiri melalui link BRI bukarekening.bri.co.id dimanapun dan kapanpun. Pengembangan layanan fitur *Digital saving* ini bermula dari adanya virus covid-19 yang menuntut masyarakat mengurangi kegiatan diluar rumah serta melakukan aktivitas dirumah dan secara *online*. Sehingga dengan demikian BRI menyediakan layanan *online* berupa *website digital saving BRI* bagi calon nasabah yang hendak membuka rekening. (Sofiah & Ayu, 2022)

Website

Website merupakan penyederhanaan istilah dalam dunia komputer yaitu *World Wide Web* (WWW) yang merupakan bagian dari teknologi (Hastanti dkk., 2015). *Website* disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia (Abbas, 2013).

Webqual 4.0

Webqual 4.0 adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual 4.0* dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (intranet) maupun *website* eksternal. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual*. Pengembangan instrumen *WebQual 4.0* didasarkan pada konsep *Quality Function Development* (QFD) yaitu sebuah proses yang proses pengembangan dan implementasinya berdasarkan “*voice of customer*”. Pengukuran kualitas *website* dengan *Webqual 4.0* dilakukan oleh pengguna *website*, sehingga pengukuran yang dilakukan akan menjadi bantuan dan masukan bagi pengelola *website* untuk menyesuaikan *website* tersebut sesuai dengan persepsi penggunanya (Alhasanah dkk., 2014). *Webqual 4.0* memiliki 3 (tiga) indikator pengukuran (Santoso & Anwar, 2015). Ketiga indikator tersebut adalah kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori *Webqual 4.0* dapat dilihat pada tabel 1, 2, dan 3.

Tabel 1. Indikator Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Indikator	No	Pernyataan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> buka rekening BRI
	X1.2	Interaksi antara <i>website</i> buka rekening BRI dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
	X1.3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> buka rekening BRI
	X1.4	Pengguna merasa mudah menemukan alamat <i>website</i> buka rekening BRI
	X1.5	Pengguna merasa tampilan/ <i>design website</i> buka rekening BRI menarik
	X1.6	<i>Design website</i> buka rekening BRI tepat dalam penyusunan tata letak informasi
	X1.7	<i>Website</i> buka rekening BRI tampak meyakinkan dan kompeten
	X1.8	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan pengalaman positif

Tabel 2. Indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Indikator	No	Pernyataan
Information Quality	X2.1	Website buka rekening BRI memberikan informasi yang akurat
	X2.2	Website buka rekening BRI memberikan informasi yang dapat dipercaya
	X2.3	Website buka rekening BRI memberikan informasi yang tepat waktu
	X2.4	Website buka rekening BRI memberikan informasi yang relevan/sesuai
	X2.5	Website buka rekening BRI memberikan informasi yang mudah dipahami
	X2.6	Website buka rekening BRI menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci
	X2.7	Website buka rekening BRI menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Tabel 3. Indikator Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Indikator	No	Pernyataan
Interaction Quality	X3.1	Website buka rekening BRI sering mengalami trouble
	X3.2	Website buka rekening BRI memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi
	X3.3	Website buka rekening BRI menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi
	X3.4	Website buka rekening BRI menjaga keamanan data pribadi pengguna
	X3.5	Website buka rekening BRI menarik minat pengguna untuk mengakses kembali
	X3.6	Website buka rekening BRI menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari website digital saving yang dihitung selama 40 hari melakukan kerja praktek, dan di dapat 100 sampel.

Metode Pengumpulan Data

- 1) Studi Literatur. Mengumpulkan data dari berbagai macam dokumen serta jurnal terkait BRI, *website digital saving*, dan metode *webqual 4.0*.
- 2) Wawancara. Melakukan tanya jawab dengan nasabah dan pegawai terkait *website digital saving* di BRI Unit 5 Ulu.
- 3) Observasi. Mengamati layanan *website digital saving* serta melakukan pembukaan rekening melalui *website digital saving* secara langsung di BRI Unit 5 Ulu.
- 4) Kuesioner. Membuat pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada nasabah BRI Unit 5 Ulu.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari 3 variabel *Webqual 4.0* yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) dilakukan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner menggunakan Skala Likert dimulai dari skala 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Selanjutnya dalam pengolahan data kuesioner peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner tersebut akan diuji dengan aplikasi SPSS versi 25 digunakan untuk mengolah data numerik dengan mudah berdasarkan fitur yang disediakan oleh SPSS versi 25.

Tabel 4. Rentang Skala

No	Rentang Skala	Keterangan
1	100 - 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 - 261	Tidak Setuju
3	262 - 342	Kurang Setuju
4	343 - 423	Setuju
5	424 - 504	Sangat Setuju

Rumus dan rentang skalanya, diuraikan sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad (1)$$

Diketahui :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Pada penelitian ini, n = 100 dan m = 5,

maka :

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing-masing variabel yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dengan menggunakan program SPSS versi 25. Uji validitas berguna untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir pernyataan kuesioner yang telah dibuat dalam penelitian ini.

Berdasarkan output uji Validitas *Product Moment Pearson Correlation*, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, maka kuesioner dinyatakan Valid.
- 2) Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka kuesioner dikatakan tidak Valid.

Selanjutnya adalah mencari nilai r tabel dengan N=100 (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel r statistik didapatkan nilai r tabel sebesar 0,195. Berikut ini adalah output dari uji validitas item dengan menggunakan program SPSS:

a. *Usability Quality* (X1)

Dari gambar 1. dapat diartikan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya pada dimensi *Usability Quality* memiliki nilai yang valid sehingga item pernyataan dari indikator *Usability Quality* pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Correlations											
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	usability	
X1.1	Pearson Correlation	1	.244*	.248*	0.175	0.188	0.195	.209*	0.140	.358*	VALID
	Sig. (2-tailed)		0.015	0.013	0.082	0.060	0.051	0.037	0.164	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.2	Pearson Correlation	.244*	1	.880**	.897**	.879**	.916**	.897**	.825**	.926**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.015		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.3	Pearson Correlation	.248*	.880**	1	.904**	.962**	.924**	.943**	.943**	.961**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.013	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.4	Pearson Correlation	0.175	.897**	.904**	1	.940**	.980**	.960**	.919**	.955**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.082	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.5	Pearson Correlation	0.188	.879**	.962**	.940**	1	.961**	.980**	.980**	.971**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.060	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.6	Pearson Correlation	0.195	.916**	.924**	.980**	.961**	1	.980**	.940**	.973**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.051	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.7	Pearson Correlation	.209*	.897**	.943**	.960**	.980**	.980**	1	.960**	.977**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X1.8	Pearson Correlation	0.140	.825**	.943**	.919**	.980**	.940**	.960**	1	.944**	VALID
	Sig. (2-tailed)	0.164	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
usability	Pearson Correlation	.358*	.926**	.961**	.955**	.971**	.973**	.977**	.944**	1	
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1. Uji Validitas Usability Quality (X1)

b. Information Quality (X2)

Dari gambar 2. dapat diartikan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya pada dimensi *Information Quality* memiliki nilai yang valid sehingga item pernyataan dari indikator *Information Quality* pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	n	
X2.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.768**	.711**	.733**	.937**	.719**	.754**	.870**	VALID
			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.768**	1	.940**	.960**	.756**	.980**	.980**	.975**	VALID
		0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.711**	.940**	1	.980**	.698**	.920**	.961**	.947**	VALID
		0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.733**	.960**	.980**	1	.684**	.940**	.980**	.957**	VALID
		0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.937**	.756**	.698**	.684**	1	.743**	.706**	.855**	VALID
		0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.719**	.980**	.920**	.940**	.743**	1	.960**	.956**	VALID
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.754**	.980**	.961**	.980**	.706**	.960**	1	.967**	VALID
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	
information	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.870**	.975**	.947**	.957**	.855**	.956**	.967**	1	
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Uji Validitas Information Quality (X2)

c. Interaction Quality (X3)

Dari gambar 3. dapat diartikan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang artinya pada dimensi *Interaction Quality* memiliki nilai yang valid sehingga item pernyataan dari indikator *Interaction Quality* pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	interaction
X3.1	Pearson Correlation	1	0.182	0.031	0.124	0.086	0.054	.361**
	Sig. (2-tailed)		0.069	0.761	0.220	0.393	0.592	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	0.182	1	.689**	.920**	.941**	.670**	.902**
	Sig. (2-tailed)	0.069		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	0.031	.689**	1	.689**	.764**	.969**	.855**
	Sig. (2-tailed)	0.761	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	0.124	.920**	.689**	1	.941**	.743**	.902**
	Sig. (2-tailed)	0.220	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	0.086	.941**	.764**	.941**	1	.748**	.914**
	Sig. (2-tailed)	0.393	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	0.054	.670**	.969**	.743**	.748**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	0.592	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
interaction	Pearson Correlation	.361**	.902**	.855**	.902**	.914**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3. Uji Validitas Interaction Quality (X3)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* yang mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan output SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Penilaiannya adalah jika nilai alpha < 0,6 artinya reliabilitas kurang, > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Selanjutnya adalah mencari nilai r tabel dengan N=100 (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel r statistik didapatkan nilai r tabel sebesar 0,195. Gambar 4. adalah output dari uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS:

Reliability Statistics			
Usability Quality (X1)	Cronbach's Alpha	N of Items	
	0.955	8	RELIABEL / KONSISTEN
Information Quality (X2)	Cronbach's Alpha	N of Items	
	0.973	7	RELIABEL / KONSISTEN
Interaction Quality (X3)	Cronbach's Alpha	N of Items	
	0.864	6	RELIABEL / KONSISTEN

Gambar 4. Uji Reliabilitas

Dari gambar 4. diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* memiliki nilai yang reliabel atau konsisten (nilai Alpha > rTabel). Artinya item kuesioner pada setiap indikator *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3) dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian *website digital saving* ini.

Pertanyaan Kuesioner

a. Usability Quality (X1)

Berdasarkan Tabel 5. indikator *usability quality* (X1). Skor tertinggi adalah *design website* buka rekening BRI tepat dalam penyusunan tata letak informasi dengan skor 447. Skor tertinggi kedua adalah pengguna merasa mudah menemukan alamat *website* buka rekening BRI, *website* buka rekening BRI tampak meyakinkan dan kompeten, *website* buka rekening BRI memberikan pengalaman positif dengan skor 446. Skor tertinggi ketiga adalah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website* buka rekening BRI dan pengguna merasa tampilan/*design website* buka rekening BRI menarik dengan skor 445. Selanjutnya Interaksi antara *website* buka rekening BRI dengan pengguna jelas dan mudah dipahami dengan skor 444. Dan skor terendah adalah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* buka rekening BRI dengan skor 439. Sehingga indikator *usability quality* menghasilkan skor rata-rata 445.

Tabel 5. Pernyataan Kuesioner Usability Quality

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	N	Skor	TCR	Kategori
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> buka rekening BRI.	0	0	5	51	44	100	439	87.8	Sangat Setuju
2	Interaksi antara <i>website</i> buka rekening BRI dengan pengguna jelas dan mudah dipahami.	0	0	3	50	47	100	444	88.8	Sangat Setuju
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> buka rekening BRI.	0	0	1	53	46	100	445	89.0	Sangat Setuju
4	Pengguna merasa mudah menemukan alamat <i>website</i> buka rekening BRI.	0	0	0	54	46	100	446	89.2	Sangat Setuju
5	Pengguna merasa tampilan/ <i>design website</i> buka rekening BRI menarik.	0	0	0	55	45	100	445	89.0	Sangat Setuju
6	<i>Design website</i> buka rekening BRI tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	0	0	0	53	47	100	447	89.4	Sangat Setuju
7	<i>Website</i> buka rekening BRI tampak meyakinkan dan kompeten.	0	0	0	54	46	100	446	89.2	Sangat Setuju
8	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan pengalaman positif.	0	0	0	54	46	100	446	89.2	Sangat Setuju
Skor Total		3558	711.6							
Skor Rata-Rata		445	89.0							

b. *Information Quality* (X2)

Berdasarkan Tabel 6. *information quality* (X2). Skor tertinggi adalah *website* buka rekening BRI menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci dan *website* buka rekening BRI menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan skor 447. Skor tertinggi kedua adalah *website* buka rekening BRI memberikan informasi yang dapat dipercaya dan *website*

buka rekening BRI memberikan informasi yang relevan/sesuai dengan skor 446. Skor tertinggi ketiga adalah *website* buka rekening BRI memberikan informasi yang tepat waktu dengan skor 445. Dan skor terendah adalah *website* buka rekening BRI memberikan informasi yang akurat dan *website* buka rekening BRI memberikan informasi yang mudah dipahami dengan skor 435. Sehingga indikator *information quality* menghasilkan skor rata-rata 443.

Tabel 6. *Pernyataan Kuesioner Information Quality*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	N	Skor	TCR	Kategori
1	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan informasi yang akurat.	0	0	5	55	40	100	435	87.0	Sangat Setuju
2	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan informasi yang dapat dipercaya.	0	0	0	54	46	100	446	89.2	Sangat Setuju
3	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan informasi yang tepat waktu.	0	0	0	55	45	100	445	89.0	Sangat Setuju
4	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan informasi yang relevan/sesuai.	0	0	0	54	46	100	446	89.2	Sangat Setuju
5	<i>Website</i> buka rekening BRI memberikan informasi yang mudah dipahami.	0	0	4	57	39	100	435	87.0	Sangat Setuju
6	<i>Website</i> buka rekening BRI menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci.	0	0	0	53	47	100	447	89.4	Sangat Setuju
7	<i>Website</i> buka rekening BRI menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	0	0	0	53	47	100	447	89.4	Sangat Setuju
Skor Total		3101	620.2							
Skor Rata-Rata		443	88.6							

c. *Interaction Quality* (X3)

Berdasarkan Tabel 7. *interaction quality* (X3). Skor tertinggi adalah *website* buka rekening BRI memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi dan *website* buka rekening BRI menjaga keamanan data pribadi pengguna dengan skor 447. Skor tertinggi kedua adalah *website* buka rekening BRI menarik minat pengguna untuk mengakses kembali dengan skor 444. Skor tertinggi ketiga adalah *website* buka rekening BRI menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan skor 435. Selanjutnya *website* buka rekening BRI menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi dengan skor 433. Dan skor terendah adalah *website* buka rekening BRI sering mengalami *trouble* dengan skor 255. Sehingga indikator *usability quality* menghasilkan skor rata-rata 410.

Tabel 7. *Pernyataan Kuesioner Interaction Quality*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	N	Skor	TCR	Kategori
----	------------	-----	----	----	---	----	---	------	-----	----------

1	Website buka rekening BRI sering mengalami trouble.	5	37	56	2	0	100	255	51.0	Tidak Setuju
2	Website buka rekening BRI memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi.	0	0	0	53	47	100	447	89.4	Sangat Setuju
3	Website buka rekening BRI menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi.	0	0	5	57	38	100	433	86.6	Sangat Setuju
4	Website buka rekening BRI menjaga keamanan data pribadi pengguna.	0	0	0	53	47	100	447	89.4	Sangat Setuju
5	Website buka rekening BRI menarik minat pengguna untuk mengakses kembali.	0	0	0	56	44	100	444	88.8	Sangat Setuju
6	Website buka rekening BRI menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0	4	57	39	100	435	87.0	Sangat Setuju
Skor Total		2461	492.2							
Skor Rata-Rata		410	82.0							

Dari tabel 8. responden yang memberikan pernyataan tentang *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) di dapat skor rata-rata 445 dengan persentase 34%, pernyataan tentang *Information Quality* (Kualitas Informasi) di dapat skor rata-rata 443 dengan persentase 34%, pernyataan tentang *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) di dapat skor rata-rata 410 dengan persentase 32%.

Tabel 8. *Persentase Skor Indikator Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality*

Indikator	Skor	Persentase
Usability Quality (Kualitas Kegunaan)	445	34%
Information Quality (Kualitas Informasi)	443	34%
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)	410	32%
Jumlah	1298	100%
Skor Rata-Rata Ketiga Indikator	433	33%

Berdasarkan hasil dari tabel 8. ketiga indikator yang memiliki skor paling tinggi adalah *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), dengan skor rata-rata 445 persentase 34%, sedangkan skor terendah adalah *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dengan skor rata-rata 410 persentase 32%. Dari ketiga indikator menghasilkan skor rata-rata sebesar 433 dengan persentase 33%.

Apabila dilihat pada tabel 4. pada rentang skala, bahwa *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) ini termasuk pada range 424-504 (Sangat Setuju) dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) termasuk pada range 343-423 (Setuju). Sehingga *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) pada *website digital saving* studi kasus BRI Unit 5 Ulu memiliki manfaat yang positif dari pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan :

- 1) Indikator *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) dengan jumlah 8 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 445 dengan persentase 34% dan termasuk pada range 424-504 (Sangat Setuju).
- 2) Indikator *Information Quality* (Kualitas Informasi) dengan jumlah 7 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 443 dengan persentase 34% dan termasuk pada range 424-504 (Sangat Setuju).
- 3) Indikator *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dengan jumlah 6 pertanyaan mendapatkan skor rata-rata 410 dengan persentase 32% dan termasuk pada range 343-423 (Setuju).

Dari 3 indikator *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) berdasarkan data analisis kuesioner 100 responden didapat hasil rata-rata sebesar 433 (Sangat Setuju). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa *website digital saving BRI* memiliki manfaat yang positif dan mendapat kepuasan dari nasabah BRI Unit 5 Ulu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang penulis rekomendasikan adalah untuk tingkat *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) *website digital saving BRI* sudah sangat baik, tetapi *website* ini harus terus diperbarui tingkat kemudahan pengguna agar tetap memberikan pelayanan yang mudah mendapatkan informasi dan terupdate.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny). *Prosiding SNST*, 4, 1–6.
- Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei pada Konsumen www.getscoop.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1–10.
- Apandi, T. H. (2014). *Analisa Nilai dan Risiko TI pada BRI Menggunakan ISO 31000*. 8(3), 232–236.
- Hastanti, R. P., Purnama, B. E., & Wardati, I. U. (2015). Sistem Penjualan Berbasis Web (E-Commerce) Pada Tata Distro Kabupaten Pacitan. *Jurnal Bianglala Informatika*, 3(2), 1–9. <https://doi.org/10.1007/s13226-018-0284-5>
- Hernawan, A., Komarudin, R., & Afni, N. (2021). Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(1), 39. <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i1.511>
- Santoso, B. S., & Anwar, M. F. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. *Jurnal Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*, Yogyakarta.
- Sofiah, & Ayu, R. P. (2022). Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 4(1), 78–98.
- Wawoluamaya, E. A., Sunarto, D., & Wulandari, S. H. E. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama. *JSIKA*, 5(11), 1–8.