

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan nasabah menggunakan *E-Form* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi. *E-Form* BRI adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media pengisian *form* transaksi (pembukaan rekening, penarikan, penyetoran, transfer) secara mandiri. *E-Form* dapat diakses oleh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. maupun bukan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang memiliki kegiatan transaksi dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Transaksi yang dapat dilakukan menggunakan *E-Form* adalah penarikan, penyetoran, *transfer* sesama bank, *transfer* beda bank, pembuatan rekening nasabah dan lain-lain. Data penelitian ini diperoleh dari data primer dengan melakukan penyampaian kuisioner kepada 60 responden yang menggunakan *E-Form* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi. Variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel produk, pelayanan, tampilan web, lokasi, promosi dan jaringan. Metode yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan Uji Konkordansi Kendall. Dari hasil uji Konkordansi Kendall maka didapat kesimpulan bahwa keputusan nasabah dalam penggunaan *e-form* urutan pertamanya adalah pelayanan, berikutnya adalah produk, jaringan, promosi, tampilan, dan urutan terakhir adalah lokasi.

Kata kunci : *E-Form*, Produk, Pelayanan, Jaringan, Tampilan Web, Lokasi, Promosi, Deskriptif, Konkordansi Kendall

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the factors that determine the customer using E-Form at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Solo Branch Office Slamet Riyadi. E-Form BRI is a web-based application that is used as a medium of completing transaction form (account opening, withdrawal, deposit, transfer) independently. E-Form can be accessed by customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. or not customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. which has transaction activities with PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Transactions that can be done using E-Form are withdrawal, deposit, bank transfer, bank transfer, customer account creation and others. This research data is obtained from the primary data by conducting questionnaires to 60 respondents using E-Form at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Solo Branch Office Slamet Riyadi. Research variables used are product variables, services, web display, location, promotion and network. The method used is descriptive statistical analysis and Kendall Concordance Test. From Kendall Concordance test result, it is concluded that customer decision in using e-form first order is service, next is product, network, promotion, display, and last order is location.

Keywords: *E-Form, Products, Services, Network, Web Display, Location, Promotion, Descriptive, Kendall Concordance*