

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan kemajuan teknologi menjadi salah satu obyek penunjang yang dapat berpengaruh dalam kebutuhan manusia. Akses internet yang mudah menjadi pilihan untuk seseorang yang memiliki kebutuhan seperti halnya dalam mencari berbagai informasi, ataupun sebagai alat komunikasi, bahkan transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah melalui koneksi internet (Khoiriyah & Putra, 2022). Ekonomi dalam perkembangan teknologi seperti ini diharuskan untuk melakukan pembaharuan juga, sebab uang dan teknologi mempunyai keterkaitan yang lumayan erat serta dengan terdukung pada pemakaian internet untuk memudahkan dalam berkehidupan sehari-hari yang mampu diakses dengan smartphone atau elektronik lain (Jamiah et al., 2022).

Berkembangnya teknologi berbasis digital dan telekomunikasi yang digunakan oleh industri keuangan terutama pada sektor bank BRI, yakni aplikasi Mobile Banking dan Internet Banking, yang kegiatannya hanya bisa dilakukan melalui koneksi internet (Junaedi & Neneng, 2023). Mobile banking merupakan sebuah layanan perbankan atau lembaga keuangan yang sejenis yang bermanfaat untuk melakukan transaksi melalui smartphone, baik untuk transfer, menanyakan akun, investasi, menghubungkan dengan kredit kartu, dan sebagainya. Dukungan perkembangan teknologi serta pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat memicu peningkatan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun (Lintangsari et al., 2018).

Hasil survey Lembaga riset Marketing Research Indonesia (MARS) internasional mengatakan bahwa 35% dari seluruh kegiatan online yang dilakukan di rumah di seluruh dunia akan beralih ke layanan mobile banking (Fandi, 2019). Di Indonesia jumlah transaksi mobile banking pada tahun 2021 sebesar Rp7.731 triliun dan mengalami peningkatan dibandingkan dari tahun sebelumnya sebesar Rp4.770 triliun (Bank Indonesia, 2022). Data tersebut menunjukkan bahwa adanya minat nasabah dalam setiap tahunnya yang menggunakan karena dalam penggunaannya memberikan kemudahan serta dalam bertransaksi (Halim et al., 2022).

Perkembangan teknologi akan menimbulkan pemahaman yang berbeda-beda, maka dari itu penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan model yang cocok digunakan untuk memprediksi minat atau keinginan seseorang dalam menerima teknologi. Terdapat dua konstruk utama dalam model TAM yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi 5 kemudahan penggunaan) (Rodiah & Melati, 2020). Model yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan TAM yang dimodifikasi dengan persepsi keamanan dan kepercayaan.

Minat penggunaan dalam perbankan memainkan peranan penting sebagai motivasi yang terus terekam dalam benak konsumen (Halim et al., 2022). Ini mencerminkan keinginan kuat untuk menggunakan teknologi perbankan, yang akan diwujudkan ketika konsumen perlu memenuhi kebutuhannya (Indriyani, 2018). Dalam konteks perbankan, minat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kegunaan dan kemudahan teknologi tersebut, sesuai dengan Teori TAM. Konsumen yang merasa teknologi perbankan membantu mereka melakukan transaksi dengan cepat dan aman akan memiliki persepsi kegunaan yang tinggi. Oleh karena itu, penting bagi perbankan untuk memahami dan merespons minat nasabah untuk memastikan adopsi dan keberhasilan penggunaan BRIMO serta layanan keuangan digital lainnya. Dalam penggunaan BRIMO (BRI Mobile), faktor-faktor seperti persepsi keamanan menjadi sangat krusial.

Keamanan merupakan faktor penting dalam memilih aplikasi mobile banking karena aplikasi ini menyimpan informasi dan data penting pengguna. Menurut Afghani & Yulianti (2017), upaya keamanan diperlukan untuk melindungi aset informasi dari ancaman. Banyaknya kejahatan dalam transaksi dan transmisi data ilegal membuat nasabah merasa tidak aman bertransaksi online. Faktor keamanan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi, seperti dijelaskan dalam Teori TAM (Technology Acceptance Model). Fitur keamanan seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan perlindungan terhadap phishing meningkatkan persepsi positif pengguna. Mobile banking menggunakan jaringan seluler dan internet, yang meningkatkan risiko kejahatan siber seperti peretasan dan penyebaran hoax.

Kasus peretasan dapat mempengaruhi kepercayaan dan minat pengguna terhadap mobile banking. Misalnya, peretasan dilakukan dengan menyebarkan link berbahaya melalui media sosial, yang ketika diakses, memungkinkan peretas mengakses seluruh informasi di aplikasi (Putri et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan penting dalam minat penggunaan mobile banking. Penelitian oleh Raninda et al. (2022) menunjukkan bahwa keamanan mempengaruhi minat penggunaan aplikasi mobile banking. Namun, penelitian Ariningsih et al. (2022) menemukan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Sebagai alat pembayaran dan transaksi, keamanan menjadi faktor kunci untuk meyakinkan calon pengguna.

Faktor kemudahan penggunaan merupakan salah satu yang mempengaruhi minat nasabah terhadap mobile banking. Kemudahan diartikan sebagai keyakinan bahwa teknologi komputer mudah dipahami dan digunakan (Rithmaya, 2016). Dalam kerangka Teori TAM, persepsi kemudahan penggunaan adalah faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi. Nasabah yang merasa penggunaan aplikasi mobile banking tidak membutuhkan usaha berlebihan akan lebih tertarik menggunakannya. Aplikasi BRImo, misalnya, menawarkan fitur-fitur seperti login fingerprint, top up gopay, pembayaran QR, dan tarik tunai tanpa kartu (Tarigan & Hartomo, 2022). Kemudahan ini termasuk juga dalam membuka rekening secara online, mengurangi kebutuhan untuk antri di kantor cabang (Heriyanto & Rojikun, 2021). Penelitian oleh Putra & Sari (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat penggunaan. Kemudahan dilihat dari seberapa mudah aplikasi dipahami, dipelajari, dan dioperasikan (Widanengsih et al., 2021). Selain itu, Astria & Wadiniwaty (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berdampak pada perilaku penggunaan teknologi. Namun, penelitian Pranoto & Setianegara (2020) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan.

Kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi e-banking. Kepercayaan ini diperlukan karena transaksi online melibatkan informasi sensitif yang dapat diakses melalui internet (Afghani & Yulianti, 2017). Menurut Hapsara (2015), kepercayaan adalah

keyakinan seseorang terhadap keandalan dan niat baik pihak lain dalam situasi berisiko. Dengan meningkatnya kejahatan internet seperti pembobolan akun, kepercayaan menjadi sangat penting dalam penggunaan mobile banking, sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa kepercayaan memengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan teknologi. Jika nasabah yakin bahwa e-banking aman dan dapat melindungi informasi sensitif, kepercayaan ini akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Kepercayaan berarti nasabah yakin bahwa bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun mereka (Amanullah, 2016). Penelitian oleh Kholid & Soemarso (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan signifikan mempengaruhi minat penggunaan e-banking di PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. Namun, penelitian oleh Restu (2012) menemukan bahwa kepercayaan tidak mempengaruhi minat penggunaan layanan internet banking.

Penelitian ini bertujuan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BRImo, dengan fokus pada persepsi keamanan, kemudahan, dan peran kepercayaan sebagai variabel mediasi. Minat nasabah merupakan indikator utama untuk mengevaluasi aktivitas penggunaan produk perbankan di masa depan (Halim et al., 2022). Literatur menunjukkan adanya celah pengetahuan dalam penggunaan teknologi perbankan digital, khususnya pada tingkat lokal seperti BRI KC Kalabahi. Ada perbedaan temuan terkait persepsi keamanan: Raninda et al. (2022) menemukan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan, sedangkan Ariningsih et al. (2022) menemukan sebaliknya. Ini menunjukkan perlunya pemahaman lebih lanjut tentang faktor-faktor kontekstual yang mungkin memoderasi hubungan antara keamanan dan minat penggunaan BRImo di BRI KC Kalabahi.

Kedua, variabel kemudahan dalam penggunaan BRImo juga merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan. Beberapa penelitian, seperti Putra & Sari (2020), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan, sementara temuan Pranoto & Setianegara (2020) menyatakan sebaliknya. Ini menunjukkan perlunya investigasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor kontekstual seperti karakteristik nasabah dan tingkat literasi digital yang

mempengaruhi persepsi kemudahan di tingkat lokal. Selain itu, peran kepercayaan sebagai mediator antara persepsi keamanan, kemudahan, dan minat penggunaan belum sepenuhnya dieksplorasi. Literatur menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan layanan perbankan digital (Joni & Hamdiah, 2022), dan penelitian Jamiah et al. (2022) menyatakan bahwa kepercayaan dapat memediasi kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan E-Wallet Gopay. Penelitian ini bertujuan memahami peran spesifik kepercayaan sebagai penyaring antara faktor-faktor lingkungan seperti keamanan dan kemudahan, serta minat penggunaan BRImo di BRI KC Kalabahi.

Pemilihan BRI Kanca Kalabahi sebagai lokasi studi bertujuan untuk memahami penggunaan BRIMO di daerah pedesaan atau perkotaan kecil. Ini memungkinkan eksplorasi bagaimana persepsi keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan memengaruhi minat penggunaan BRIMO dalam konteks unik tersebut. Namun, lokasi ini juga menimbulkan tantangan terkait validitas dan generalisabilitas hasil penelitian, karena karakteristik demografis dan lingkungan pengguna mungkin berbeda dari daerah urban atau metropolitan. Faktor-faktor seperti tingkat literasi digital dan akses teknologi harus dipertimbangkan. Meskipun demikian, lokasi ini diharapkan memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan BRIMO di berbagai konteks lokal, yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan perbankan digital di daerah pedesaan atau perkotaan kecil.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mencoba mencari faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Oleh karena itu, judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan BRIMO Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada BRI Kanca Kalabahi”.

B. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan BRIMO?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan BRIMO?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan BRIMO?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan BRIMO?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan BRIMO?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan BRIMO?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan BRIMO?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat penggunaan BRIMO.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan BRIMO.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap kepercayaan penggunaan BRIMO.
4. Untuk mengetahui persepsi kemudahan terhadap kepercayaan penggunaan BRIMO.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan BRIMO.
6. Untuk mengetahui kepercayaan dalam memediasi pengaruh antara keamanan terhadap minat menggunakan BRIMO.
7. Untuk mengetahui kepercayaan dalam memediasi pengaruh antara kemudahan terhadap minat menggunakan BRIMO.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan sumber ilmu pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya, terutama tentang pengaruh persepsi keamanan dan kemudahan terhadap minat melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak BRI KC Kalabahi sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang tepat untuk terus meningkatkan persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap kepercayaan pada minat penggunaan BRIMO atau sebagai bahan evaluasi perusahaan.

