

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam banyak aspek kehidupan, terutama di dunia bisnis dan ekonomi. Kemudahan perdagangan internasional, bersama dengan kemajuan teknologi dan internet, memungkinkan bisnis untuk menjangkau pelanggan di seluruh dunia (Hendra & Ningrum, 2023). Hal ini membuat munculnya sistem pembayaran online yang sekarang sudah menjadi hal biasa dalam melakukan transaksi digital di Indonesia. Layanan pembayaran online tidak hanya membuat proses lebih cepat dan efisien, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi digital serta akses ke layanan keuangan bagi lebih banyak orang di berbagai negara, termasuk Indonesia (Tio & Budiman, 2021).

Sejalan dengan kemajuan teknologi, jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut data Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah pengguna internet tertinggi di dunia (Mandiri & Metekohy, 2021). Meningkatnya penggunaan internet ini memberikan peluang bagi industri perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa terikat oleh waktu dan lokasi. Selain itu, penggunaan uang tunai dianggap memiliki berbagai risiko seperti kehilangan, pencurian, dan pemalsuan, serta kurang efisien dalam penggunaannya. Oleh karena itu, kemajuan sistem pembayaran digital menjadi solusi yang lebih aman, praktis, dan efisien dalam mendukung aktivitas transaksi masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi dalam layanan perbankan digital yang semakin populer adalah *Mobile Banking*, Layanan *Mobile Banking* adalah inovasi di bidang perbankan yang menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi agar nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis, cepat, dan fleksibel melalui smartphone (Shankar et al., 2019). Saat ini, hampir semua bank sudah menawarkan layanan *Mobile Banking* sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memudahkan para nasabah, karena layanan ini bisa diakses kapan saja dan di mana saja. Meskipun menawarkan banyak kemudahan, aspek keamanan sangat penting untuk mengurangi risiko penggunaan data yang tidak benar dan serangan siber. Oleh karena itu, layanan *Mobile Banking* biasanya menggunakan sistem keamanan seperti *password*, autentikasi biometrik, dan *One Time Password* (OTP) untuk melindungi data dan transaksi nasabah (Septa & Ali, 2024).

Salah satu layanan *Mobile Banking* yang terus berkembang adalah BRImo, yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada tahun 2019 sebagai bagian dari upaya transformasi digital perbankan. BRImo hadir dengan tampilan antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang modern, serta berbagai fitur yang membantu nasabah, seperti pembukaan rekening secara online, transfer uang, pembayaran, pembelian, penarikan tunai tanpa kartu, serta berbagai layanan transaksi lainnya. Selain itu, BRImo juga memiliki fitur keamanan seperti login dengan sidik jari atau pengenalan wajah, menggunakan username dan kata sandi, serta kode OTP untuk melindungi akun dan transaksi nasabah. Berbagai fasilitas dan sistem keamanan tersebut membuat BRImo menjadi salah satu aplikasi

perbankan mobile yang digunakan banyak orang (BRImo - Bank BRI, 2023).

Meskipun layanan perbankan digital menawarkan banyak kemudahan dan efisiensi, perkembangan ini juga membawa beberapa masalah yang perlu dipertimbangkan, terutama terkait keamanan sistem dan perlindungan data pengguna. Penggunaan layanan perbankan digital dapat menimbulkan bahaya nyata seperti kebocoran data pribadi, pencurian identitas, penipuan daring seperti *phishing* dan rekayasa sosial, peretasan akun, dan gangguan sistem. Meningkatnya jumlah kasus kejahatan siber membuat masyarakat khawatir tentang keamanan saat melakukan transaksi daring.

Namun, dbalik kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *Mobile Banking* seperti BRImo, masih terdapat fenomena yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat, khususnya terkait persepsi keamanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pengguna. Fenomena ini terlihat dari pemberitaan pada Sumbarkita.id yang menyebutkan bahwa seorang nasabah Bank Rakyat Indonesia di Pasaman Barat mengalami kehilangan dana sebesar Rp172 juta melalui aplikasi BRImo akibat dugaan kejahatan siber berupa *phishing* yang memanfaatkan kelengahan pengguna dalam mengakses tautan tertentu (<https://umbarkita.id/seorang-nasabah-bri-di-pasaman-barat-kehilangan-uang-rp172-juta-melalui-brimo/> diakses 8 Maret 2026). Kejadian ini menunjukkan bahwa rendahnya persepsi keamanan dapat menimbulkan rasa tidak aman dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *Mobile Banking*. Selain itu, berdasarkan pengaduan konsumen yang dimuat dalam Media Konsumen pada 5 April 2024, diketahui bahwa layanan BRImo kerap mengalami gangguan (*maintenance*) saat proses transaksi

berlangsung, sehingga menyebabkan kegagalan transaksi dengan status “transaksi diproses” yang tidak kunjung selesai dan berpotensi merugikan pengguna (<https://mediakonsumen.com/2024/04/05/surat-pembaca/layanan-brimo-dari-bank-bri-sangat-merugikan-konsumen>, diakses 8 Maret 2026). Kondisi ini semakin memperkuat bahwa aspek keamanan dan keandalan sistem memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap layanan digital perbankan. Permasalahan keamanan tersebut langsung mempengaruhi cara pengguna melihat layanan perbankan digital. Persepsi keamanan adalah penilaian pribadi pengguna tentang sejauh mana sistem mampu melindungi data pribadi dan transaksi finansial mereka dari gangguan atau ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Jika pengguna merasa sistem yang digunakan itu aman, mereka akan merasa tenang dan percaya untuk melakukan transaksi. Jika pengguna merasa sistem tidak cukup aman, hal itu bisa membuat kepercayaan mereka turun dan bahkan mengurangi penggunaan layanan perbankan digital.

Keberhasilan layanan perbankan digital bergantung pada kepercayaan pengguna. Dalam teknologi keuangan, kepercayaan adalah faktor utama yang menentukan berapa lama orang terus menggunakan layanan tersebut. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi cara orang menggunakan layanan keuangan digital. Persepsi risiko yang tinggi seringkali mengurangi kepercayaan dan minat pengguna, sementara persepsi keamanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan (Setiawan & Sukardi, 2016).

Nasabah, Unit Cikurubuk merupakan kelompok yang menarik untuk diteliti dalam konteks penggunaan layanan perbankan digital. Nasabah memiliki

karakteristik dan latar belakang yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, maupun tingkat pemahaman terhadap layanan perbankan. Perbedaan karakteristik tersebut memungkinkan adanya variasi dalam memahami sistem dan mekanisme layanan digital *banking*. Pemahaman yang dimiliki nasabah tidak selalu sejalan dengan persepsi mereka terhadap keamanan serta tingkat kepercayaan dalam menggunakan layanan perbankan digital dalam aktivitas sehari-hari.

Selain itu, nasabah sebagai pengguna aktif teknologi digital semakin sering memanfaatkan ponsel pintar untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Tingginya intensitas penggunaan layanan digital tersebut juga diikuti dengan meningkatnya risiko keamanan siber, seperti penipuan daring (*online fraud*), *phishing*, maupun penyalahgunaan data pribadi. Kondisi ini dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap keamanan sistem yang digunakan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi keamanan terbentuk serta bagaimana persepsi tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, khususnya pada nasabah Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Penelitian Handinisari et al. (2022) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Mukhtisar et al. (2021) yang menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian

(*research gap*) terkait peran keamanan dalam mempengaruhi perilaku pengguna. Selain itu, sebagian penelitian masih lebih banyak berfokus pada aspek penggunaan dibandingkan dengan tingkat kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh persepsi keamanan terhadap tingkat kepercayaan pengguna *Mobile Banking*, khususnya pada pengguna aplikasi BRImo.

Masalah lain dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian yang secara spesifik mengkaji persepsi keamanan dan tingkat kepercayaan pengguna aplikasi BRImo pada tingkat unit kerja bank, khususnya pada nasabah Unit Cikurubuk Tasikmalaya. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada tingkat umum atau pada kelompok responden tertentu seperti mahasiswa atau masyarakat secara luas. Padahal, karakteristik nasabah pada setiap unit kerja dapat berbeda, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, pengalaman menggunakan layanan digital, maupun tingkat pemahaman terhadap teknologi perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Tingkat Kepercayaan Pengguna *Mobile Banking* (Studi kasus pada Pengguna Aplikasi BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk Tasikmalaya)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat 3 pokok permasalahan dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi keamanan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

2. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BRImo sebagai layanan *Mobile Banking*.
3. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan aplikasi BRImo terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk Tasikmalaya, sebagai pengguna aplikasi tersebut.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi keamanan nasabah terhadap aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai layanan *Mobile Banking*.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan aplikasi BRImo terhadap tingkat kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perbankan, khususnya mengenai digital banking, persepsi keamanan, dan kepercayaan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi

penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman penulis mengenai pentingnya aspek keamanan dalam penggunaan aplikasi digital banking, khususnya BRImo, serta pengaruhnya terhadap kepercayaan pengguna. Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat pemahaman materi yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di bidang perbankan dan keuangan.

b. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi tambahan bagi mahasiswa dan dosen di Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi dalam memahami isu-isu aktual terkait keamanan dan kepercayaan dalam layanan digital banking.

c. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam meningkatkan keamanan aplikasi BRImo serta membangun kepercayaan pengguna, khususnya dari kalangan mahasiswa atau generasi muda, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan penggunaan layanan digital banking.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BRI Unit Cikurubuk yang berlokasi di wilayah Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Secara spesifik, kantor BRI Unit Cikurubuk beralamat di Komplek Pasar Cikurubuk, Jalan Residen Ardiwinangun Nomor 4-5, Blok B5, Kelurahan Linggajaya, Kecamatan Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46198.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2026.

tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2026															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4	Seminar Tugas Akhir																
5	Revisi Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6	Pengumpulan dan pengolahan data																
7	Proses bimbingan untuk Menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Diolah penulis, 2026