

ABSTRACT
**THE EFFECT OF RISK PERCEPTION ON CUSTOMER TRUST IN USING
BRI MOBILE AT BRI UNIT KAWALU**

Muhammad Faizal Maulana

NPM. 233404114

Guide I : Mira Rahmawati, S.P., M.M

Guide II : Deny Hidayat, S.E, M.M.,

This study aims to analyze the influence of risk perception on customer trust in using BRI Mo at BRI Unit Kawalu. The development of information technology has driven the transformation of banking services towards a digital system that offers convenience, speed, and efficiency in transactions. However, behind these various conveniences, there are still risks perceived by customers, such as data security risks, misuse of personal information, system failures, and cybercrime threats that have the potential to affect the level of trust in mobile banking services. This study uses a quantitative method with a descriptive and verification approach. The study population was 2,153 BRI Mo users at BRI Unit Kawalu, with a sample of 96 respondents determined using the Slovin formula and purposive sampling technique. Data collection was carried out through distributing questionnaires using a Likert scale. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-tests, and coefficient of determination (R^2). The results show that risk perception has a negative and significant effect on customer trust in using BRI Mo at BRI Unit Kawalu. The coefficient of determination (R^2) of 0.861 indicates that 86.1% of the variation in customer trust can be explained by risk perception, while the remaining 13.9% is influenced by factors outside the research model. This finding indicates that the higher the perceived risk, the lower their level of trust in using BRI Mo. Therefore, BRI needs to continue improving system security, data protection, and digital service quality to strengthen customer trust in digital banking services.

Keywords: risk perception, customer trust, BRI Mo, banking technology, financial technology.

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI RISIKO TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE DI UNIT BRI KAWALU

Muhammad Faizal Maulana

NPM. 233404114

Pembimbing I: Mira Rahmawati, S.P., M.M

Pembimbing II: Deny Hidayat, S.E, M.M.,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju sistem digital yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Namun demikian, di balik berbagai kemudahan tersebut masih terdapat risiko yang dirasakan nasabah, seperti risiko keamanan data, penyalahgunaan informasi pribadi, kegagalan sistem, dan ancaman kejahatan siber yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap layanan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian berjumlah 2.153 nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Kawalu, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,861 menunjukkan bahwa 86,1% variasi kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh persepsi risiko, sedangkan 13,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan nasabah, maka semakin rendah tingkat kepercayaan mereka terhadap penggunaan BRImo. Oleh karena itu, BRI perlu terus meningkatkan keamanan sistem, perlindungan data, dan kualitas layanan digital guna memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Kata kunci: persepsi risiko, kepercayaan pelanggan, BRImo, teknologi perbankan, teknologi keuangan.