

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan. Transformasi digital yang terjadi saat ini mendorong lembaga perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh nasabah. Digitalisasi perbankan tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam menghadapi persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Sharma (2021), perkembangan teknologi digital telah mengubah pola interaksi antara bank dan nasabah dari layanan konvensional menuju layanan berbasis teknologi yang lebih fleksibel, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara real time.

Salah satu inovasi digital yang berkembang pesat dalam industri perbankan adalah layanan mobile banking. Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat smartphone tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, investasi, hingga pembukaan rekening dapat dilakukan secara praktis melalui satu aplikasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Martins et al. (2023), penggunaan mobile banking terus mengalami peningkatan karena dianggap

mampu memberikan kemudahan, efisiensi waktu, serta fleksibilitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat modern. Kehadiran layanan mobile banking menjadi salah satu bentuk adaptasi sektor perbankan terhadap perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Sebagai salah satu lembaga perbankan terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) turut berpartisipasi dalam transformasi digital melalui pengembangan aplikasi BRImo (BRI *Mobile*). BRImo merupakan aplikasi perbankan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan secara terintegrasi kepada nasabah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, layanan investasi, pembayaran QRIS, hingga pengelolaan rekening secara mandiri. Kehadiran BRImo menjadi bagian dari strategi BRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing perusahaan di era digital. Menurut laporan dan penelitian terkini mengenai digital banking, keberhasilan suatu aplikasi perbankan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang dimiliki, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan sistem yang digunakan (Nguyen et al., 2024).

Meskipun layanan mobile banking menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan, penggunaannya juga tidak terlepas dari berbagai risiko yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Risiko tersebut dapat berupa risiko keamanan data pribadi, pencurian identitas, penyalahgunaan informasi nasabah, kegagalan sistem, gangguan jaringan, hingga berbagai bentuk kejahatan siber

seperti phishing, malware, social engineering, dan pencurian kode OTP. Tingginya intensitas penggunaan teknologi digital dalam sektor keuangan menyebabkan risiko keamanan informasi menjadi salah satu perhatian utama bagi nasabah. Menurut Al-Qudah et al. (2021), persepsi risiko merupakan penilaian subjektif individu terhadap kemungkinan munculnya konsekuensi negatif yang dapat merugikan ketika menggunakan suatu teknologi atau layanan digital. Persepsi terhadap risiko tersebut berperan penting dalam membentuk keputusan pengguna untuk menerima atau menolak penggunaan teknologi tertentu.

Dalam konteks layanan mobile banking, persepsi risiko menjadi faktor yang sangat penting karena aktivitas transaksi keuangan melibatkan data pribadi dan dana yang memiliki nilai ekonomi tinggi. Semakin tinggi risiko yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin besar pula tingkat keraguan yang muncul dalam menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila nasabah merasa bahwa sistem yang digunakan aman dan mampu melindungi kepentingan mereka, maka kepercayaan terhadap layanan digital akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Alalwan et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan pengguna mobile banking, di mana peningkatan persepsi risiko cenderung menyebabkan penurunan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital dalam industri perbankan. Menurut Sharma dan Sharma (2021), kepercayaan nasabah dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa penyedia layanan mampu memberikan keamanan, keandalan,

integritas, dan perlindungan terhadap informasi maupun dana yang dimiliki pengguna. Dalam lingkungan digital yang sarat dengan ketidakpastian, kepercayaan menjadi fondasi utama yang mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan. Tingginya tingkat kepercayaan akan meningkatkan loyalitas pengguna, sedangkan rendahnya tingkat kepercayaan dapat menyebabkan penurunan penggunaan layanan bahkan perpindahan nasabah ke platform lain yang dianggap lebih aman.

Fenomena persepsi risiko menjadi semakin relevan seiring meningkatnya jumlah kasus kejahatan siber yang terjadi di sektor perbankan digital. Berbagai laporan menunjukkan bahwa kasus phishing, penipuan berbasis tautan palsu, pembobolan akun, serta penyalahgunaan data pribadi masih menjadi ancaman yang sering dihadapi pengguna layanan mobile banking. Kondisi tersebut secara tidak langsung membentuk persepsi risiko dalam benak masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kumar dan Gupta (2024), pengalaman negatif maupun informasi mengenai kejahatan siber yang diterima pengguna dapat meningkatkan persepsi risiko sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan keuangan digital.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada nasabah pengguna BRImo di BRI Unit Kawalu, ditemukan bahwa sebagian nasabah masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital yang mereka lakukan. Kekhawatiran tersebut berkaitan dengan kemungkinan terjadinya pencurian data pribadi, penyalahgunaan akun, kegagalan transaksi, serta ancaman penipuan digital yang semakin berkembang. Meskipun BRImo telah dilengkapi dengan

berbagai fitur keamanan seperti biometrik, PIN transaksi, dan verifikasi berlapis, persepsi risiko yang dirasakan oleh nasabah tetap menjadi faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut.

Penelitian Adam (2024) membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRI Mo. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap berbagai risiko, seperti risiko keamanan data, risiko penyalahgunaan informasi pribadi, risiko kegagalan sistem, serta potensi kejahatan siber, menjadi faktor penting yang memengaruhi keyakinan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking. Semakin rendah tingkat risiko yang dirasakan, semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk menggunakan aplikasi BRI Mo dalam melakukan transaksi keuangan.

Sebaliknya, apabila nasabah menilai bahwa penggunaan aplikasi memiliki tingkat risiko yang tinggi, maka kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan layanan akan menurun sehingga dapat mengurangi minat maupun keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan, perlindungan data pribadi, keandalan sistem, transparansi informasi, serta kemampuan bank dalam menangani risiko transaksi secara cepat dan tepat merupakan faktor-faktor yang dapat memperkuat kepercayaan dan keyakinan nasabah. Dengan meningkatnya kepercayaan tersebut, nasabah akan merasa lebih aman, nyaman, dan yakin dalam melakukan berbagai transaksi melalui layanan mobile banking sehingga penggunaan BRI Mo dapat berlangsung secara berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya meminimalkan persepsi risiko merupakan strategi penting bagi BRI dalam

meningkatkan kepercayaan nasabah, mendorong keberlanjutan penggunaan BRImo, serta memperkuat kualitas layanan perbankan digital di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya;

1. Bagaimana persepsi risiko nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu?
3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu?

1.3 Tujuan Penelitian

berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui persepsi risiko nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu.
2. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan BRImo di BRI Unit Kawalu.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil Manfaat pengembangan ilmu dalam penelitian ini mencakup dua dimensi utama, yaitu kegunaan secara teoritis bagi akademisi dan kegunaan praktis bagi institusi serta peneliti. Secara teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memperluas cakrawala keilmuan dalam bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya yang berkaitan dengan adopsi teknologi finansial. Melalui pengujian variabel persepsi kegunaan dan risiko, studi ini memberikan kontribusi pada penguatan teori penerimaan teknologi dengan menyertakan aspek risiko sebagai determinan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan seluler. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan literatur yang valid bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi faktor-faktor psikologis nasabah dalam menghadapi transformasi digital di sektor perbankan

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Akademis

Manfaat Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen dalam bidang perbankan digital, khususnya terkait penerapan teori persepsi kegunaan dan risiko. Hasil studi ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap teknologi finansial. Selain itu, secara metodologis, penelitian ini memberikan pembuktian empiris melalui uji regresi linear berganda terhadap variabel-variabel yang diteliti.

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi Bank BRI dalam memetakan persepsi nasabah terhadap aplikasi BRI Mo. Pihak bank dapat menggunakan data ini untuk meningkatkan sistem keamanan guna meminimalisir kekhawatiran risiko penipuan serta memperkuat fitur yang dianggap paling berguna oleh pengguna. Hal ini sangat krusial bagi keberlangsungan layanan digital agar nasabah tetap setia dan merasa aman dalam bertransaksi

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengedukasi masyarakat mengenai kepraktisan dan manfaat nyata dari penggunaan *mobile banking* dalam aktivitas sehari-hari. Dengan memahami aspek risiko dan kegunaan, masyarakat dapat menjadi lebih bijak dan percaya diri dalam mengoperasikan layanan digital seperti pembayaran QRIS, top-up e-wallet, dan transfer tanpa harus keluar rumah. Informasi ini juga membantu nasabah menyadari pentingnya keamanan data dalam transaksi perbankan modern

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan ini diperoleh untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Jl. Perintis Kemerdekaan, Karsamenak, Kec. Kawalu, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46195

1.5.2 Jadwal Penelitian

Di bawah ini adalah tabel jadwal kegiatan yang dilakukan dalam

penulian Tugas Akhir:

Tabel 1.1

Matriks Waktu Penelitian Tugas Akhir 2026

[illegible]