BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya yaitu bidang perbankan. Teknologi digital banking di Indonesia saat ini terus mengikuti perkembangan zaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah hal tersebut merupakan respon kebijakan yang telah dibuat oleh OJK dengan nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jasa layanan digital banking sebagai sarana elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas.

Berdasarkan data yang diperoleh dari media Indonesia pada bulan Maret 2020 transaksi *mobile banking* telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 67% secara tahunan menjadi 267.000.000 transaksi. Lima bulan setelahnya pada bulan Agustus, transaksi *mobile banking* meningkat 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Melalui *mobile banking* pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih aman serta dengan adanya *mobile banking*, bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi biaya jasa (Oktapiani, dkk., 2020).

Salah satu bank yang telah melakukan terobosan digital banking yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan membuat terobosan aplikasi BRImo. Hal tersebut mampu mengurangi aktivitas perbankan yang dilakukan di kantor cabang. BRImo merupakan aplikasi digital banking terbaru dari bank BRI yang lebih modern, inovatif, dan lengkap. Aplikasi BRImo diluncurkan pada akhir bulan Februari 2019, aplikasi tersebut terutama ditujukan pada kalangan nasabah milenial dalam hal layanan secara digital seperti *fingerprint*, *face recognition*, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *user interface* dan *user experience*.

BRImo mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu *mobile banking*, *internet banking*, dan uang

elektronik atau Tbank dalam satu aplikasi. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI) menyatakan adanya peningkatan volume transaksi digital ditengah pandemi Covid 19. Berdasarkan data yang diperoleh dari Newssetup tahun 2020 pengguna aplikasi BRImo meningkat sebesar 400% dan pada bulan Februari berdasarkan data yang diperoleh dari Keungan Kontan tahun 2021 meningkat sebesar 660,5% atau 765.000.000 transaksi.

Berdasarkan *rating* dan ulasan singkat yang tertera pada *google playstore* khususnya pengguna BRImo yang telah menginstal aplikasi BRImo mengalami masalah dan terdapat risiko pada pengguna walaupun BRImo telah memiliki beberapa keunggulan dengan berbagai macam fitur aplikasi, masalah tersebut antara lain, pengguna mengalami kesulitan pada saat mendaftar, pengguna mengalami kegagalan login, pengguna mengalami kegagalan dalam bertransaksi, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi setelah melakukan update aplikasi lebih sulit pada saat melakukan transaksi, dan kurangnya privasi informasi, serta pengguna mengalami terblokir, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi sistem digital banking BRI yaitu aplikasi BRImo. Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM memiliki dua konstruk utama yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM beragumen dua konstruk tersebut menentukan perihal mengenai penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007).

Pada penelitian ini merupakan pengembangan dari Atriani, Lalu dan Baiq (2020) dan penelitian ini menambah variabel independen persepsi risiko dari Oktabriantono, Sulindawati dan Dewi (2017). Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian Atriani dkk. (2020) dan Oktabriantono dkk. (2017) adalah variabel peneliti, objek penelitian, dan lokasi penelitian. Lokasi penelitian ini di Kota Madiun sedangkan pada penelitian Atriani dkk. (2020) di Kota Mataram dan pada penelitian Oktabriantono dkk. (2017) di Kota Singaraja. Objek penelitian ini

aplikasi BRImo sedangkan pada penelitian Atriani dkk. (2020) yaitu Dompot Digital OVO dan pada penelitian Oktabriantono dkk. (2017) yaitu *E-banking*.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengambil judul penelitian **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Brimo Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Madiun”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.
2. Menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.
3. Menganalisis dan membuktikan pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan khususnya dalam hal minat menggunakan aplikasi BRImo yang dipengaruhi oleh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

➤ Bagi Mahasiswa

Bagi para mahasiswa hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan dan juga wawasan. Selain itu juga dalam penelitian ini memberikan informasi mengenai variabel-variabel apa saja yang berhubungan dengan minat menggunakan pada aplikasi BRImo.

➤ Bagi Bank BRI

Bagi Bank BRI hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Bank BRI sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan aplikasi BRImo.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang digunakan untuk menunjang penelitian yaitu penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan rerangka konseptual.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai desain penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel-variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode dalam pengumpulan data, populasi, sampel, serta teknik penyampelan beserta analisis data penelitian.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai data-data penelitian beserta hasil penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo.

BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian yaitu persepsi pengguna terhadap minat menggunakan aplikasi BRImo yaitu yang meliputi kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran bagi peneliti, pihak-pihak yang terkait serta penelitian selanjutnya.