

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN BRI MOBILE PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA DI KABUPATEN MIMIKA

Erina Oktavia Safitri¹⁾ Ignasius Narew²⁾

Email: erinaoktaviassafitri1@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambatan

Bulan Timika

Email: Stie@stiejb.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the significance of the effect of perceptions of convenience, trust, benefits and risk on the use of BRI Mobile at PT Bank Rakyat Indonesia in Mimika Regency. The method used by research is the associative method. Data collection techniques carried out by research are observation techniques, documentation, and questionnaires. The analytical tool used in this research is SEM PLS. The result of this study indicate that convenience and trust have to no significant effect on using BRI Mobile at PT Bank Rakyat Indonesia in Mimika Regency, while the benefits and risk have a significant effect on using BRI Mobile at PT Bank Rakyat Indonesia in Mimika Regency.

Keywords: Convenience, Trust, Benefits, and Risk

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam perkembangan bisnis dan ekonomi. Bank memiliki berbagai macam tugas salah satunya ialah menghimpun berbagai macam dana dari nasabah dan mengembalikannya kembali pada nasabah dengan bentuk cicilan atau angsuran.

Industri perbankan menghadapi persaingan yang ketat saat menabung dana dari masyarakat. Maka dari itu, bank menerapkan berbagai macam kebijakan, salah satunya ialah kebijakan produk, yaitu dalam

meluncurkan bermacam produk, program dan layanan yang dapat ditawarkan bank terhadap nasabahnya.

Kebijakan produk tidak terlepas oleh kepercayaan nasabah, dan juga merupakan faktor penting dalam kelangsungan pertumbuhan bank tersebut. Kepercayaan ini terbentuk dari reaksi masyarakat terhadap produk yang ditawarkan. Respon ini dipengaruhi oleh banyak aspek, antara lain reputasi bank yang baik, lokasi cabang, ATM (Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine), layanan, suku bunga, kemudahan

prosedur yang kompetitif dan banyak aspek lainnya, maka dari masyarakat terdorong untuk membentuk nasabah bank, baik berupa deposito berjangka, rekening giro dan tabungan.

Teknologi informasi telah berkembang dengan sangat aktif dan pesat dari waktu ke waktu, dan sampai saat ini telah menjadi tuntutan nasabah yang tidak kenal kompromi.

Perkembangan kemajuan informasi telah memberikan berbagai perubahan fundamental dalam kehidupan modern sekarang, dan telah memberikan berbagai kemudahan dan bantuan bagi tugas manusia.

Transformasi digital di sektor perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan online dan mobile banking. Sektor keuangan perbankan harus diperbarui dengan menggabungkan teknologi baru tersebut harus memudahkan dan memberikan akses kepada nasabah terhadap layanan perbankan. Saat ini, banyak bank yang mulai meningkatkan fungsi perbankan digitalnya. Digitalisasi bank tidak hanya dalam penyediaan aplikasi dan website, tetapi juga di kantor cabang bank di Indonesia. Misalnya, saat ini banyak bank memiliki aplikasi reservasi nomor baris yang mencetak transaksi tabungan dan kartu sudah bisa di lakukan di mesin. Nasabah kini juga dapat membuka rekening sendiri tanpa harus ke cabang lagi. Munculnya perbankan digital menjadi solusi atas permasalahan perbankan yang memakan waktu cukup lama.

Dengan digitalisasi, sektor perbankan telah melakukan investasi jangka panjang ke depan.

Di industri perbankan, kemajuan informasi mulai menjadi tren bahkan standar pada praktiknya. Layanan *Mobile banking* telah menjadi tren layanan dan bisnis bank. Layanan ini mulai diminati oleh beberapa nasabah perbankan, begitu juga dengan layanan ATM, *Short Message Service* (SMS) banking, phone banking. Akan aneh bila sejenis bank tidak menyertakan tren ini, karena hal tersebut sudah menjadi bagian dari *service excellence* sebuah bank. Permintaan *mobile banking* ini berasal dari nasabah yang ingin mendapatkan layanan yang aman, cepat, nyaman, terjangkau, dan ada kapan saja (24 jam sehari) dan dapat dicapai melalui smartphone mereka. Semua kebutuhan tersebut dapat dipenuhi oleh layanan mobile banking.

Salah satu visi PT Bank Rakyat Indonesia atau disebut BRI atau Perseroan menjadi "*Champion of Financial Inclusion*" di 2025. Untuk mencapai target tersebut BRI telah menyediakan berbagai strategi, salah satunya adalah dengan menerapkan Bank Hybrid. Digitalisasi adalah suatu keharusan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat Indonesia belum sepenuhnya terdigitalisasi. Terutama mereka dalam tiga khusus daerah (Terluar, Tertinggal dan Terdepan). Upaya perusahaan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat

dalam mengakses keuangan BRI layanan tersebut meliputi layanan Agen BRILink, Aplikasi super BRIImo, dan SENYUM *co-location* (Pusat Layanan Ultra Mikro).

Berdasarkan Annual Report BRI, (2022) BRI juga terus memacu perkembangan layanan Agen BRILink untuk mendorong inklusi dan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Jumlah Agen BRILink bertambah sebesar 24,6% YoY (Year on Year) kepada 627.000 agen dengan volume transaksi mencapai Rp1.298 Triliun atau tumbuh 13,5% YoY. Saat ini layanan agen BRILink 58.896 desa secara keseluruhan. BRI terus menjalankan komitmen kuat dalam transformasi digital untuk memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan perbankan.

Salah satunya melalui super BRIImo yang mendapat respon positif dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh volume transaksi keuangan melalui BRIImo yang meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi Rp2. 669 Triliun dengan jumlah transaksi mencapai 1,83 Milyar transaksi, dan pengguna BRIImo juga melonjak 68,46 YoY menjadi 23,85 juta pengguna. Pencapaian ini ditopang oleh inovasi berkelanjutan dalam aplikasi BRI *Mobile*. Untuk meningkatkan aktivitas transaksi, BRI *Mobile* menawarkan karakteristik hebat, mulai dari pembukaan rekening digital, pembelian, transaksi pembayaran, hingga transaksi non keuangan seperti catatan keuangan pribadi, dan masih

banyak fitur hebat lainnya.

BRI *Mobile* merupakan fasilitas bank yang bisa didapat langsung dari ponsel/*smartphone*. Fitur-fitur transaksinya adalah : Laporan Keuangan (Catatan Keuangan, Mutasi), Transfer dan Tarik Tunai (Konversi Valas, QR(*Quick Response*) Pedagang, Tarik Tunai, Transfer, Transfer Internasional, Setor Tunai), *Top Up* (BRIZZI, Pulsa/Data, *Streaming*), Tagihan (Asuransi, BRIVA, Cicilan, Kartu Kredit, Listrik, LTMP (Lembaga Tes Masuk Perguruan Tinggi), Pasca Bayar, PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), Telkom, TV Kabel & Internet, Pendidikan), Investasi (Deposito, DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) BRI, RDN (Rekening Dana Nasabah), e-SBN (Surat Berharga Negara), Iuran (BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Donasi), Perjalanan (KAI dan *Travel*), Pajak dan Retribusi (Penerimaan Negara), Produk BRI (Ceria, Pinjaman BRI, Kartu Kredit BRI, IBBIZ), Produk BRI Group (Buka Tabungan Raya).

BRI *Mobile* merupakan salah satu hasil perkembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam *smartphone* saat ini. BRI *Mobile* ini menggabungkan teknologi informasi dan aplikasi secara bersamaan. BRI *Mobile* memberi nasabah akses 24 jam ke fasilitas perbankan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.

BRI *Mobile*, atau sering disebut dengan BRIImo adalah fungsi perbankan yang dibagikan

kepada departemen perbankan akan memfasilitasi dan menguasai operasi perbankan. Dengan fleksibilitas dan kemampuan menangani berbagai transaksi nasabah. BRI^{mo} hanya berfungsi bila didukung oleh sarana sebagai media pemrosesan transaksi yang memudahkan siapa saja untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja.

Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika merupakan

Bank yang memiliki cabang terbanyak daripada bank-bank yang lain, sehingga dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan. Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika juga menawarkan jasa produk dalam bentuk aplikasi BRI *Mobile*. Penggunaan BRI *Mobile* di Kabupaten Mimika masih terbilang sangat rendah dalam bertransaksi, hal ini dapat terlihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1
Penggunaan BRI Mobile

Penggunaan BRI Mobile	Frekuensi	Persentase
Menggunakan	33	33%
Tidak Menggunakan	67	67%
Total	100	100%

Sumber : Pengolahan Data Primer 2023

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan terhadap 100 nasabah yang disajikan pada tabel 1.1, dapat diketahui bahwa penggunaan BRI *Mobile* di Kabupaten Mimika masih sangat rendah oleh sejumlah nasabah yang menjadi observasi, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya faktor kemudahan, kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap penggunaan BRI *Mobile*.

Faktor kemudahan yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa gaya teknologi tertentu dapat dipakai dengan mudah. Kemudahan dalam penggunaan BRI *Mobile* bank BRI dapat membantu nasabah dalam bertransaksi dimanapun dan

kepun tanpa harus mendatangi kantor bank. Hal ini turut dibuktikan oleh penelitian Ningrum (2020), Tirtana (2014), dan Laksana (2015) mengatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Faktor berikutnya yakni faktor kepercayaan, dengan adanya kepercayaan seperti tingkat keamanan, menjaga janji dan komitmen, maupun kerahasiaannya yang dapat meyakinkan masyarakat untuk menggunakan fasilitas BRI *Mobile* pada saat menunaikan sebuah transaksi. Kepercayaan yang dimaksud adalah pihak bank dapat merahasiakan dan menjamin keamanan nasabah dalam

bertransaksi. Hal ini turut dibuktikan oleh penelitian Ningrum (2020), Tirtana (2014), dan Laksana (2015) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kemudian, faktor manfaat yaitu tahap kepercayaan seseorang ketika menerapkan suatu bentuk teknologi tertentu akan menumbuhkan kinerja orang tersebut. Manfaat dalam menggunakan BRI *Mobile* yakni nasabah dapat melakukan transaksi seperti melakukan transfer antar bank atau bank lain, serta melakukan pembayaran debit dan lain-lain secara online. Hal ini turut dibuktikan oleh penelitian Ningrum (2020), Tirtana (2014), dan Laksana (2015) mengatakan bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Faktor selanjutnya yaitu faktor risiko, pandangan seseorang akan keraguan dan konsekuensi negatif dalam melaksanakan suatu kegiatan. Risiko yang tinggi akan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* karena resiko dipandang sebagai ketidakpastian yang dihubungkan dengan hasil dari suatu keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan BRI *Mobile* akan ada resiko tertentu. Resiko bisa datang dari sistem maupun dari nasabah tersebut, resiko dari sistem kendalanya ada pada signal atau jaringan internet yang digunakan karena apabila

saat bertransaksi signal atau jaringan internetnya tidak bagus akan mempengaruhi transaksi tersebut. Risiko dari pengguna/nasabah apabila nasabah kehilangan handphone yang digunakan untuk bertransaksi. Hal ini turut dibuktikan oleh penelitian Laksana (2015) yang mengatakan bahwa resiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Menurut uraian masalah tersebut penulis terdorong untuk meneliti tentang “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Manfaat, dan Risiko Terhadap Penggunaan BRI Mobile di Kabupaten Mimika”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Ada beberapa definisi bank yang dikemukakan sesuai dengan tahap perkembangan bank. Berikut ini dikemukakan beberapa pendapat tentang pengertian bank, yaitu :

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.” (Martono, 2013 : 25)

Menurut Stuart (Martono, 2013 : 20) Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan

memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.

Konsep Tentang Nasabah

Menurut kamus perbankan nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman (Wersay, 2010 : 9).

Menurut Nasution & Sutisna, (2015 : 65) nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No.10 Tahun 1998 adalah "Pihak yang menggunakan jasa bank". Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Pengertian Mobile Banking

Menurut Haryati & Feranika, (2021 : 116) *mobile banking* adalah layanan perbankan

yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*Global Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Jenis transaksinya yaitu : Transfer dana, Informasi saldo, mutasi rekening, Informasi nilai tukar pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi) Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *Mobile Banking* yaitu :

- Wajib mengamankan PIN *Mobile Banking*.
- Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.
- Bilamana SIM Card GSM Anda hilang/dicuri/dipindahtangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank Anda terdekat atau segera telepon ke *Call Center* bank tersebut.

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking* nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan *relative* baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanan dan fitur

yang menghemat waktu, pelanggan menghargai layanan tersebut.

Jenis-Jenis Transaksi Mobile Banking

Menurut Riswandi (Riayu & Susanto, 2016 : 5) saat ini transaksi *M-banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang. Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain :

- a. Transfer dana atau pemindahan dana
Melakukan transfer atau pemindahan dana kepada rekening sesama bank, atau ke rekening bank lainnya.
- b. Informasi
 - a) Saldo
 - b) Transaksi
- c. Pembayaran
 - a) Listrik
 - b) *Handphone* berbagai operator
 - c) Iuran TV kabel
 - d) Pajak Bumi dan Bangunan
 - e) Kartu kredit
 - f) Lainnya
- d. Pembelian
 - a) Pulsa telepon *handphone* berbagai operator
 - b) Tiket pesawat
 - c) Pulsa PLN Prabayar
 - d) Lainnya

Pengertian Persepsi

Menurut Widayatun (Wersay, 2010 : 7) Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat,

mendengar, merasakan, memberi serta meraba (kerja indra) disekitar kita.

Menurut Rakhmat (Wersay, 2010 : 7) Persepsi adalah pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses mental yang terjadi pada diri manusia yang menunjukkan bagaimana kita menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Hubungan Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Manfaat, dan Risiko Terhadap Penggunaan BRI Mobile

- a. Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan BRI Mobile
Kemudahan dalam menggunakan BRI Mobile memiliki arti bahwa bank memberikan layanan berupa BRImo yang dapat dengan mudah dimengerti dan dipelajari oleh nasabah atau penggunaanya. Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi sesuai dengan keinginan nasabah.

Hasil penelitian (Ningrum, 2020) yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, meunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan mobile

banking. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tirtana & Permata Sari, 2014) yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pada hasil penelitian lain, yang dilakukan oleh (Laksana dkk, 2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

- b. Hubungan Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan BRI *Mobile Banking* dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* berarti bahwa nasabah percaya bahwa pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Hasil penelitian (Ningrum, 2020) yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, meunjukkan bahwa

kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tirtana & Permata Sari, 2014) yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pada hasil penelitian lain, yang dilakukan oleh (Laksana dkk, 2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

- c. Hubungan Persepsi Manfaat Terhadap Penggunaan BRI *Mobile Banking* dalam menggunakan BRI *Mobile Banking* artinya tersedianya jasa atau fasilitas yang dapat diakses oleh nasabah. Hasil penelitian (Ningrum, 2020) yang berjudul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, meunjukkan bahwa

manfaat berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tirtana & Permata Sari, 2014) yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pada hasil penelitian lain, yang dilakukan oleh (Laksana dkk, 2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

- d. Hubungan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan *BRI Mobile*

Risiko dalam menggunakan *BRI Mobile* artinya pandangan seseorang akan ketidakpastian dan konsekuensi negatif dalam melakukan suatu kegiatan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laksana dkk, 2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat

Menggunakan *Mobile Banking* juga menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

RANCANGAN PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode merupakan salah satu cara atau langkah yang harus dilalui dalam menyelesaikan suatu masalah. Dalam menyusun suatu laporan penelitian, maka perlu mencari dan mengumpulkan data serta informasi yang sesuai dengan permasalahannya. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode asosiatif. Menurut (Siregar, 2017 : 7) Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap penggunaan *BRI Mobile* pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika.

Daerah dan Objek Penelitian

Daerah dilakukannya penelitian ini yaitu di Kota Timika – Kabupaten Mimika terhadap nasabah yang menggunakan layanan *BRI Mobile* pada PT Bank Rakyat Indonesia. Sedangkan objek yang menjadi sasaran pengamatan dalam penelitian adalah pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap

penggunaan BRI *Mobile* pada PT Bank Rakyat Indonesia.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu, sebagai berikut :

- a. Populasi Subjek Penelitian
Subjek penelitian adalah pihak yang dapat memberikan peneliti data atau informasi. Populasi subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan BRI *Mobile* pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika.
- b. Populasi Responden Penelitian
Responden penelitian ini adalah pihak yang diminta memberikan respon terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan BRI *Mobile* pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika.
- c. Populasi Objek Penelitian
Objek penelitian ini adalah sifat keadaan (*attributes*) dari suatu benda, orang atau keadaan yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Populasi objek dalam penelitian ini yaitu keseluruhan nilai pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap penggunaan BRI *Mobile*.
Sampel yang digunakan

dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang merupakan nasabah Bank BRI yang menggunakan layanan BRI *Mobile*

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan catatan observasi, dokumentasi, dan daftar pertanyaan berupa kuesioner.

Instrumen Analisis Data

Instrumen analisis data adalah keseluruhan alat yang digunakan dalam pengolahan data seperti alat untuk melakukan pengujian instrumen pengumpulan data, alat untuk melakukan perbandingan dan sebagainya.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh setiap variabel menggunakan metode SEM PLS dengan persamaan sebagai berikut :

- a. Outer Model

Model pengukuran atau *outer model* menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Persamaan untuk *outer model reflective*(Mode A) dapat ditulis sebagai berikut :

$$x = \Lambda_x \xi + \delta_x$$

$$y = \Lambda_y \eta + \varepsilon_y$$

Dimana :

x dan y merupakan manifest variabel atau indikator untuk konstruk laten eksogen (ξ)

dan endogen (η).

Λ_x dan Λ_y merupakan matriks loading yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dan indikatornya.

δ_x dan δ_y merupakan residual kesalahan pengukuran (*measurement error*).

Sedangkan untuk *outer model formatve* (Mode B) persamaannya adalah sebagai berikut:

$$\xi = \Pi_{\epsilon}x + \delta_{\xi} \\ \eta = \Pi_{\eta}y + \delta_{\eta}$$

Dimana :

(ξ) dan (η) merupakan konstruk laten eksogen dan endogen.

x dan y merupakan manifest variabel atau indikator untuk konstruk laten eksogen (ξ) dan endogen (η).

Π_x dan Π_y merupakan koefisien regresi berganda untuk variabel laten dan blok indikator.

δ_x dan δ_y merupakan residual dari regresi.

b. Inner Model

Menunjukkan hubungan-hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*. Persamaan untuk *inner model* dapat ditulis sebagai berikut :

$$\eta = \beta_{\eta} + \Gamma'_{\xi} + \zeta$$

Dimana :

η adalah vektor konstruk endogen

ξ adalah vektor konstruk eksogen

ζ adalah vektor variabel residual (*unexplained variance*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Hubungan Indikator Dengan Variabel Laten

a. Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dan reabilitas bertujuan untuk menguji kelayakan data yang selanjutnya akan digunakan sebagai pengukuran. Tingkat validitas data dilihat pada nilai *outer loadings* jika *loading factor* > 0,70 (valid). Secara keseluruhan *outer loading* menunjukkan setiap indikator yang menyatakan variabel kemudahan, kepercayaan, manfaat, risiko, dan penggunaan BRI Mobile telah diuji pada tingkat validitas dengan nilai *loading factor* > 0,70, maka hasil pengukuran dari semua indikator dapat disimpulkan bahwa semuanya valid. Kemudian tingkat *discriminant validity* pada *cross loading* secara keseluruhan menyatakan bahwa indikator berkorelasi lebih tinggi dengan variabelnya dibandingkan berkorelasi dengan variabel lainnya. Artinya, setiap indikator fokus untuk mengukur variabel latennya maka tingkat *discriminant validity* terpenuhi.

b. Uji Kecocokan dan Kebaikan Model

Uji kecocokan dan kebaikan model bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel yang diukur secara langsung.

Hasil uji R-square adjusted menunjukkan bahwa pengaruh variabel kemudahan, kepercayaan, manfaat, dan risiko terhadap penggunaan BRI Mobile adalah 0.552. Artinya bahwa keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap penggunaan BRI Mobile di Kabupaten Mimika dengan besarnya pengaruh 55,2% sedangkan sisanya 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Pengaruh tersebut berada pada kategori moderat menuju kuat karena di antara 0,5 dan 0,75.

- c. Uji Kebaikan Model
Ketika nilai SRMR di bawah 0,10 maka model penelitian dapat diterima.
- d. Uji Signifikansi Pengaruh (Uji t)
Variabel kemudahan dan kepercayaan memiliki nilai $t_{statistik}$ 1.266 dan 0.814 lebih kecil dari 1,96 dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Artinya bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan. Sedangkan variabel manfaat dan risiko memiliki nilai $t_{statistik}$ 2.382 dan 2.748 lebih besar dari 1,96 dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05. Artinya bahwa variabel manfaat dan risiko berpengaruh positif dan signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan BRI Mobile

Pengaruh yang tidak signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan BRI Mobile bagi nasabah di Kabupaten Mimika disebabkan oleh berbagai indikator berdasarkan tanggapan responden. Dimana hasil penelitian, didapatkan jawaban nasabah pengguna BRI Mobile yang beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile tidak mudah dipahami cara penggunaannya dalam bertransaksi sehingga penggunaan BRI Mobile belum sepenuhnya digunakan dalam kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan aplikasi BRI Mobile terlalu banyak memiliki fitur sehingga membuat nasabah pengguna kesulitan untuk memilih fitur yang ingin digunakan dalam bertransaksi.

Dengan demikian, bank harus perhatikan agar penggunaan BRI Mobile di Kabupaten Mimika meningkat yaitu dengan memberikan edukasi kepada nasabah agar meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kemudahan menggunakan aplikasi BRI Mobile dengan cara mengajari nasabah mengenai fitur-fitur yang dengan mudah dapat dipahami dan digunakan oleh penggunanya. Pada sisi lain, responden juga beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile fleksibel dalam memudahkan

transaksi baik kapanpun dan dimanapun serta aplikasinya mudah untuk digunakan dalam bertransaksi.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan BRI Mobile

Pengaruh yang tidak signifikan dari persepsi kepercayaan penggunaan BRI Mobile bagi nasabah di Kabupaten Mimika disebabkan oleh berbagai indikator berdasarkan tanggapan responden. Dimana hasil penelitian, didapatkan jawaban nasabah pengguna BRI Mobile yang beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile kebanyakan pengguna tidak memahami betul resiko keamanan dari BRI Mobile. Hal ini dikarenakan pengguna tidak mengetahui seberapa kuat keamanan dari aplikasi BRI mobile.

Dengan demikian, bank harus perhatikan agar pengguna BRI Mobile di Kabupaten Mimika meningkat yaitu dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dan memberikan edukasi terhadap keamanan dari aplikasi BRI Mobile. Pada sisi lain, responden juga beranggapan bahwa pengguna BRI Mobile dapat merahasiakan data nasabah baik kerahasiaan data maupun transaksi nasabah tersebut. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan.

Pengaruh Manfaat Terhadap Penggunaan BRI Mobile

Pengaruh yang signifikan dari persepsi manfaat penggunaan BRI Mobile bagi nasabah di Kabupaten Mimika disebabkan oleh berbagai indikator berdasarkan tanggapan responden. Dimana hasil penelitian, didapatkan jawaban nasabah pengguna BRI Mobile yang beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile memberikan manfaat dalam penggunaannya. Semakin besar manfaat yang diterima, seseorang akan menggunakan teknologi tersebut.

Responden juga beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile yang sangat cepat dan mendukung aktivitas seseorang dalam bertransaksi maka akan meningkatkan kinerja orang yang menggunakannya. Manfaat dalam BRI Mobile merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, karena tingkat manfaat dari aplikasi BRI Mobile mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut.

Pengaruh Risiko Terhadap Penggunaan BRI Mobile

Pengaruh yang signifikan dari persepsi risiko penggunaan BRI Mobile bagi nasabah di Kabupaten Mimika disebabkan oleh berbagai indikator berdasarkan tanggapan responden. Dimana hasil

penelitian, didapatkan jawaban nasabah pengguna BRI Mobile yang beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile mengurangi risiko dalam bertransaksi. Semakin rendahnya resiko waktu, kinerja, dan keuangan serta rendahnya resiko kerusakan pada fitur BRI Mobile, maka semakin besar niat masyarakat untuk menggunakannya. Pada sisi lain, responden juga beranggapan bahwa penggunaan BRI Mobile risiko dalam waktu yaitu akan sangat meminimalisir penggunaan waktu transaksi yang lama, risiko kinerja artinya akan sangat meminimalisir resiko kegagalan transaksi, dan keuangan artinya sangat minim kerugian dari aspek keuangan yang akan dialami.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BRI Mobile pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika
- b. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BRI Mobile pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika
- c. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap

penggunaan BRI Mobile pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika

- d. Risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BRI Mobile pada PT Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Mimika

SARAN

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan
Penggunaan BRI Mobile tidak mudah dipahami cara penggunaannya dalam bertransaksi sehingga penggunaan BRI Mobile belum sepenuhnya digunakan dalam kegiatan transaksi. Dengan demikian, bank harus perhatikan agar penggunaan BRI Mobile di Kabupaten Mimika meningkat yaitu dengan memberikan edukasi kepada nasabah tentang kemudahan menggunakan aplikasi BRI Mobile dengan cara mengajari nasabah mengenai fitur-fitur yang dengan mudah dapat dipahami dan digunakan oleh penggunanya.
- b. Kepercayaan
Penggunaan BRI Mobile kebanyakan pengguna tidak memahami betul resiko keamanan dan

kerahasiaan dari BRI Mobile. Dengan demikian, bank harus perhatikan agar pengguna BRI Mobile di Kabupaten Mimika meningkat yaitu dengan meningkatkan kepercayaan dan memberikan edukasi kepada nasabah terhadap keamanan dari aplikasi BRI Mobile dan dapat merahasiakan data nasabah baik kerahasiaan data maupun transaksi nasabah tersebut.

Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi (2nd Ed.). Undip.

Haryati, D., & Feranika, A. (2021). *Sistem Informasi Perbankan* (E. P. Gustia (Ed.)). Insan Cendekia Mandiri.

Irwan, & Adam, K. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya. *Teknosains*, 9(1), 53–68.

Kasmir. (2011). *Manajemen Perbankan*. Pt Rajagrafindo Persada.

Kurniaputra, Y. A. (2017). Pengaruh Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Bri Di Surabaya. *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 20–22.

Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Kantor Cabang Rembang , Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1–8.

Martono. (2013). *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Ekonisia.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, R. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ekonomi*, 32.

Andriyani, R. (2021). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta). *Bab li Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 14–15.

Bank Rakyat Indonesia. (2022). Annual Report Bri 2022. In *Bri*.

Ghozali, I., & Latan, H. (2014).

- Nasution, M. H., & Sutisna, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 62. <https://doi.org/10.30997/Jn.V1i1.241>
- Ningrum, R. (2020). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/Jipsya.V3i1.37.30-45>
- Novi. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. 45(July), 1–7.
- Rahayu, P. P. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Yogyakarta). *Ayan*, 8(5), 19.
- Riayu, P. A., & Susanto, R. (2016). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba*. 5.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif (Pertama)*. Kencana.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Tirtana, I., & Permata Sari, S. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums*, 25, 671–688. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/Xmloi/Handle/11617/4589>
- Wersay, I. S. (2010). *Analisis Persepsi Nasabah Atas Produk Perbankan (Studi Kasus Pada Pt Bank Papua Cabang Timika)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Jambatan Bulan Timika.