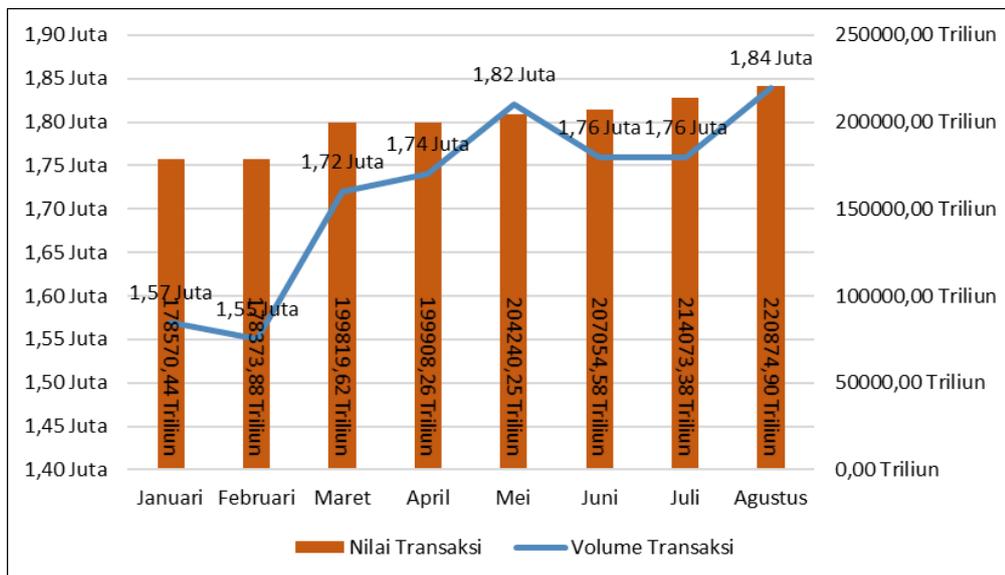


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini akan terus mempengaruhi kehidupan manusia dimasa yang akan datang. *Financial technology* merupakan salah satu teknologi yang tengah berkembang di Indonesia. *Financial technology* adalah sebuah penemuan yang memadukan teknologi dan layanan keuangan, yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari layanan tradisional menjadi layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses oleh konsumen dari mana saja di dunia melalui internet. Meningkatnya transaksi digital sebagian besar disebabkan oleh tersedianya *financial technology*. Pertumbuhan transaksi digital yang terjadi dapat dilihat melalui gambar 1



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/673216a38c1bc/nilai-transaksi-uang-elektronik-capai-rp16-kuadriliun-pada-januari-agustus-2024>, (2024)

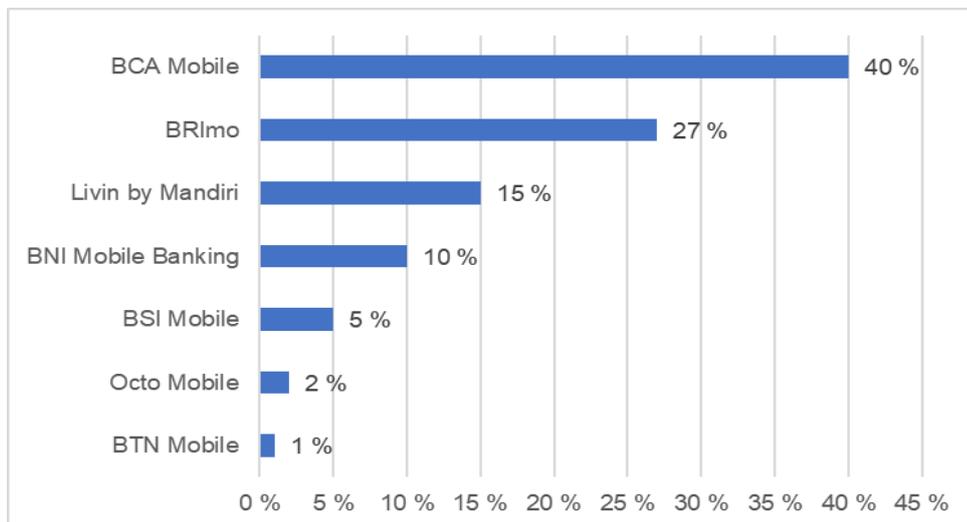
**Gambar 1.1**

### Transaksi Digital Banking Januari-Agustus 2024

Berdasarkan gambar 1.1, menjelaskan bahwa pada Agustus 2024, volume transaksi uang elektronik (e-money) mencapai 1,84 miliar, mengalami

peningkatan sebesar 4,56% dibandingkan bulan sebelumnya yang mencatat 1,76 miliar transaksi. Sementara itu, nilai transaksi uang elektronik tercatat sebesar Rp220,87 triliun, tumbuh 3,18% dibandingkan bulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sangat tertarik menggunakan *financial technology* dalam melakukan aktivitas keuangan secara digital. Terus meningkatnya transaksi digital akan menimbulkan persaingan yang ketat diantara bank sehingga pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi digital, Terdapat beberapa *financial technology* dalam mendukung aktivitas transaksi digital yang populer dikalangan masyarakat Indonesia yaitu *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking*, *e-money* dan *e-wallet*.

*Mobile banking* merupakan salah satu *financial technology* yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia dalam menunjang aktivitas nasabah melakukan transaksi digital seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran dan pembelian secara digital. daftar *mobile banking* yang paling diminati di Indonesia tahun 2024



Sumber: (<https://databoks.katadata.co.id/>, 2024)

**Gambar 1.2 Daftar Mobile Banking Yang Paling Diminati Di Indonesia Tahun 2024**

Berdasarkan gambar 1.2 menjelaskan bahwa BCA Mobile menjadi aplikasi *mobile banking* yang paling diminati Indonesia sebesar 40%, dikarenakan memberikan kemudahan dalam menggunakan karena memiliki tampilan yang sederhana, proses login cepat, dilengkapi fitur yang lengkap seperti fitur pembayaran berbasis QRIS, cek saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan (listrik, air, telepon), pembelian pulsa, *e-wallet top-up*, hingga pengelolaan kartu kredit, memiliki sistem keamanan yang tinggi dilengkapi kode akses personal, enkripsi data, konfirmasi transaksi dengan PIN, adanya ketersediaan layanan tanpa perlu ke kantor cabang seperti pembukaan rekening online dan admin virtual HaloBCA, serta memiliki berbagai promosi menarik seperti *cashback* atau diskon untuk transaksi yang dilakukan melalui BCA Mobile, terutama pada pembayaran merchant tertentu.

BRImo dari BRI yang menjadi aplikasi *mobile banking* yang kedua paling diminati Indonesia sebesar 27%, memiliki beberapa keunggulan yaitu kemudahan tampilan, proses registrasi online, fitur perbankan yang lengkap seperti transfer uang praktis, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, mutasi rekening detail, fitur QRIS, sistem keamanan dilengkapi otentikasi berlapis, biometrik *login*, notifikasi *real-time*. Namun yang menyebabkan BRImo belum mampu mengungguli BCA Mobile disebabkan BRImo sering eror sistem atau keterlambatan proses transaksi, BRImo memerlukan kombinasi username dan password untuk login, meskipun sudah dilengkapi fitur biometrik (sidik jari atau pengenalan wajah) dianggap lebih rumit oleh sebagian pengguna terkadang dianggap kurang intuitif oleh beberapa pengguna, terutama saat mencari fitur tertentu, BRImo kurang praktis karena proses transaksi memerlukan lebih banyak langkah.

BRImo merupakan terobosan perbankan digital terbaru yang digagas oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) untuk memberikan kemudahan dan keamanan transaksi perbankan. Aplikasi BRI Mobile terbaru menggunakan database dengan user interface (UI) dan user experience (UX). BRImo resmi

diluncurkan pada tahun 2019, BRImo mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi digital akan terus meningkat. BRImo menawarkan beragam transaksi nasabah kapan pun dan di mana pun, mulai dari online on boarding baik dari dalam maupun luar negeri, pembayaran, pembelian, investasi, asuransi, hingga pencatatan keuangan. BRImo juga memfasilitasi nasabah yang memiliki kebutuhan transaksi lintas negara melalui fitur transfer internasional ke lebih dari 160 negara serta pembayaran QR di luar negeri. BRImo memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada homescreen. Berikut ini tabel 1.1 perkembangan aplikasi BRImo.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Aplikasi BRImo Tahun 2021-2023**

Tahun	Pengguna (Juta)	Jumlah Transaksi (Miliar)	Volume Transaksi (Triliun)	Persentase Volume Transaksi	Sumber
2021	14,2	1,27	1345	-	finansial.bisnis.com (2022)
2022	23,6	1,82	2669	98%	keuangan.kontan.co.id (2024)
2023	31,6	3,08	4158	56%	keuangan.kontan.co.id (2024)
2024	38,6	4,34	5596	35%	www.medcom.id (2024)

Sumber: diambil dari beberapa sumber, 2025

Berdasarkan tabel tersebut menjelaskan bahwa BRImo pada tahun 2024 memiliki volume transaksi sebesar 5596 Triliun dengan kenaikan 35%. Hal tersebut menunjukkan bahwa BRImo memiliki perkembangan yang positif karena setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, namun untuk terus konsisten dan bersaing dengan kompetitor sejenis, sangat penting bagi perusahaan untuk menganalisis keputusan penggunaan aplikasi BRImo yang akan berguna untuk merancang strategi pemasaran yang tepat di masa yang akan datang. Untuk mengetahui perilaku keputusan menggunakan BRImo, peneliti melakukan pra survey kepada 30 responden, hasil pra survey dapat dilihat melalui tabel 1.1

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey Perilaku Keputusan Menggunakan BRImo**

Pertanyaan	Jumlah		Persentase	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Apakah anda menggunakan aplikasi BRIMO	22	8	73%	27%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2024

Berdasarkan pra survei yang dilakukan 22 responden menyatakan bahwa menggunakan aplikasi BRImo, sedangkan 8 responden tidak menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat adopsi mobile banking, khususnya BRImo sangat tinggi dikarenakan BRImo dapat mendukung segala aktivitas transaksi pembelian secara digital

Keputusan penggunaan adalah bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Arliyani & Vidyasari, 2022), Menurut (Kholifah et al., 2023) menyatakan bahwa keputusan menggunakan yaitu sebuah keputusan yang diambil berdasarkan kebutuhan atau keinginan yang harus dipenuhi dengan melalui beberapa proses dalam pengambilan keputusan. (Arliyani & Vidyasari, 2022) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Keputusan adalah tindakan yang diciptakan oleh konsumen untuk memilih suatu produk atau jasa (Putri et al., 2020)

Keputusan penggunaan didasarkan pada Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Berdasarkan teori TAM berasumsi bahwa ada beberapa variabel

diantaranya *perceived ease of use* (kemudahan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan) sebagai dasar yang mempengaruhi keputusan pengguna serta tingkatan penerimaan teknologi informasi (Aprianti et al., 2023) Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka kerja untuk memikirkan minat dalam penggunaan teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi, membentuknya berdasarkan kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan menghemat usahanya sedangkan manfaat yang dirasakan berkaitan dengan keyakinan seseorang bahwa memanfaatkan sistem tertentu akan meningkatkan efikasinya dalam bertransaksi (Davis, 1998). Berdasarkan hasil pra-survei, responden yang menggunakan aplikasi BRImo memiliki beragam alasan, yang dirangkum dalam tabel berikut

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survei Alasan Menggunakan Aplikasi BRImo**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Transaksi Cepat	5	23%
Mudah melakukan transaksi	7	32%
Fitur Lengkap	1	5%
Bermanfaat aktivitas Transaksi	7	32%
Sistem keamanan	2	9%
Jumlah	22	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survei yang dilakukan peneliti alasan konsumen tertarik menggunakan BRImo dikarenakan berbagai hal yaitu transaksi cepat, mudah melakukan transaksi, fitur lengkap, bermanfaat aktivitas transaksi dan sistem keamanan.

Adapun alasan nasabah menggunakan aplikasi BRImo untuk kegiatan transaksi dikarenakan transaksi yang dilakukan mudah sebesar 32% serta memiliki fitur yang lengkap sebesar 5%. Hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi yang positif mengenai aplikasi BRImo terkait kemudahan

bertransaksi. Menurut (Adam et al., 2024) menyatakan bahwa persepsi kemudahan mencerminkan keyakinan seseorang terhadap kemampuan penggunaan sistem teknologi informasi tanpa adanya kendala atau masalah. Seseorang dapat merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut mudah digunakan, mudah dioperasikan, dan mudah diingat untuk digunakan. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin bermanfaat dan besar kemungkinan teknologi tersebut akan diterima oleh pengguna (Rosyidin et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh menyatakan bahwa (Zaki, 2022), (Putri et al., 2020) persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Mawardi & Prabowo, 2023) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Adapun alasan nasabah menggunakan aplikasi BRImo untuk kegiatan transaksi dikarenakan memiliki manfaat dalam membantu aktivitas transaksi sebesar 32%, serta cepat dalam bertransaksi sebesar 23%. Hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi yang positif mengenai aplikasi BRImo terkait kemanfaatan bertransaksi. Menurut (Putri et al., 2020) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan terkait pada kapasitas dan efektivitas suatu sistem teknologi pada manfaat dan fungsi yang didapatkan dalam peningkatan kerja dan kinerja saat menggunakan sistem. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika menurutnya sistem itu bermanfaat. Begitu pula dengan seseorang yang tidak akan menggunakan suatu sistem jika menurutnya sistem tersebut kurang bermanfaat, Konsep ini juga menjelaskan bagaimana sistem akan membantu orang bekerja lebih baik, menyelesaikan tugas lebih cepat, menjadi lebih produktif, dan mendapatkan pekerjaan yang lebih mudah (Mulyati et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Sulkarnain et al., 2022), (Putri et al., 2020) bahwa menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Ernawati & Noersanti, 2022) menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Adapun alasan nasabah menggunakan aplikasi BRImo untuk kegiatan transaksi dikarenakan memiliki sistem keamanan yang baik sebesar 9%. Hal ini menunjukkan nasabah memiliki persepsi yang positif mengenai aplikasi BRImo terkait keamanan. Menurut (Aprianti et al., 2023) menyatakan bahwa keamanan yaitu suatu kemampuan ataupun berupa upaya dalam melakukan pengontrolan Untuk melindungi data nasabah dari penipuan dan bahkan pencurian perbankan online, perlu dilakukan enkripsi aset/data yang berkaitan dengan informasi pribadi. Ketika klien merasa aman menggunakan sebuah layanan, mereka akan cenderung berkomitmen untuk menggunakannya. Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak, ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli atau memutuskan menggunakan aplikasi dengan perasaan aman (Kholifah et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh (Widodo & Ariandi, 2024) bahwa menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Kamila & Rahayu, 2024) menyatakan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan keputusan penggunaan aplikasi BRImo, dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN ,PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dan uraian pada latar belakang diatas , maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo?
4. Apakah persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Nasabah BRI yang menggunakan aplikasi BRImo

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan dan keputusan penggunaan

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bandar Lampung

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan September 2024 sampai selesai

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Pemasaran yang meliputi persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan dan keputusan penggunaan

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang pemasaran khususnya mengenai persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi keamanan dan keputusan penggunaan

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama serta diharapkan dapat menambah wawasan bagi para mahasiswa/mahasiswi Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, terutama bagi mahasiswa/mahasiswi yang mengambil konsentrasi pemasaran

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan strategi pemasaran dalam keputusan penggunaan aplikasi BRImo

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variabel, teknik analisis data, uji persyaratan instrumen, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

### **Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**