

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi telah mengalami pergeseran dan pemanfaatan teknologi sengaja ditingkatkan (Saputra, 2022). Terutama teknologi informasi kini merambah ke bidang bisnis yang tidak jauh dari sektor perbankan. Peran teknologi dalam sektor perbankan sangat penting untuk memuaskan konsumen dengan layanan yang efektif dan efisien. Perbankan mengadaptasi teknologi secara general dengan melahirkan layanan Anjungan Tunai Mandiri atau ATM. Tidak dapat dipungkiri hampir seluruh lapisan masyarakat telah memiliki kartu ATM, sehingga pihak bank siap memutuskan untuk mengembangkan layanan ke dalam teknologi internet karena masyarakat membutuhkan akses yang lebih praktis dan mudah.

Para pengembang aplikasi terpacu untuk melakukan inovasi layanan perbankan dengan hadirnya aplikasi *M-Banking* yang digerakkan oleh informasi teknologi dalam operasional *smartphone*. Munculnya *M-Banking* menjawab transformasi tantangan teknologi dengan menunjukkan kemudahannya. Hal itu, dapat memudahkan *M-Banking* perihal urusan perbankan. Tidak perlu menunggu antrian, tidak harus pergi ke bank, hanya menggunakan *smartphone* maka kegiatan transaksi akan terselesaikan (Prakosa & Sumantika, 2019).

Menurut Anjani & Mukhlis, 2022 dilansir dari laporan dari *Youth Finisight*

Survey bahwa generasi milenial memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan layanan keuangan secara digital pada tahun 2018 dengan presentase 95% *user smartphone* dan 49% memutuskan menetapkan *M-Banking* dalam sarana bertransaksi (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

PT BRI merupakan bagian perbankan terbesar di BUMN yang senantiasa mengusahakan pada peningkatan layanan yang terdapat dalam sistem *M-Banking*. Menurut laporan CNBC Indonesia, yang disampaikan oleh Mentari Puspadini (2023) menyatakan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. (BRI) atau BRI memiliki total asset individual senilai Rp. 1.696,62 triliun per Agustus 2023 sehingga menduduki urutan pertama dengan kategori asset terbesar pada bank umum. Untuk urutan kedua diisi oleh PT Bank Mandiri Tbk. (BMRI) dengan total asset mencapai Rp 1.531,37 triliun per 31 Agustus 2023. Urutan ketiga diduduki oleh PT Bank Central Asia Tbk. (BBCA) total asset mencapai Rp. 1.328,19 triliun. Kemudian di urutan keempat diisi dengan PT Bank Negara Indonesia atau Tbk. (BBNI) jumlah total asset Rp. 946,91 triliun per 31 Agustus 2023. Posisi yang terakhir diduduki oleh PT Bank Tabungan Negara Tbk. (BBTN) dengan total asset Rp 407,91 triliun di Bulan Agustus 2023. Berdasarkan laporan dari *survey Bank Service Excellence Monitor (BSEM)* oleh *Marketing Research Indonesia (MRI)* 2020, BRI memperoleh posisi ketiga dengan klaim performa *M-Banking* terbaik sebesar 92,65%.

Namun, tidak sedikit juga *user* BRIMO mengalami ketidaknyamanan sehingga menimbulkan keluhan saat melakukan aktivitas transaksi. Dampaknya, akan mengurangi kepercayaan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Pihak BRI secara sigap menanggapi *issue* dengan mengoptimalkan fasilitas dan memperluas penggunaan produk yang diluncurkan oleh BRI. Produk *M-Banking* BRI diberi nama BRIMO (Pakpahan & Supriyadi, 2022). Aplikasi BRIMO telah diluncurkan pada Februari 2019. Aplikasi ini merupakan pengembangan terbaru dari *BRI Mobile* yang telah mencapai pengguna sebesar 1,16 triliun semenjak perilisan aplikasi BRIMO. Hal ini ditandai bahwa aplikasi BRIMO diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia. (Mandiri dkk, 2021)

Sebelum mahasiswa menggunakan aplikasi, mereka akan mempertimbangkan keputusan penggunaan berdasarkan beberapa fundamental yaitu kebutuhan dan keinginan pada aplikasi yang akan digunakan. Menurut Argitama (2020) dalam Rinaldi dkk, (2020) Keputusan penggunaan merupakan penentuan terhadap preferensi masing-masing atau suatu ketetapan terhadap konsumen dalam melakukan sebuah aktivitas yang menimbulkan keputusan penggunaan yang sesungguhnya sangat dibutuhkan oleh mahasiswa tersebut. Ketika mahasiswa memutuskan menggunakan layanan atau produk maka mereka akan mengalami proses mencari informasi mengenai manfaat atau kegunaan pada suatu layanan.

Fenomena tersebut akan menimbulkan persepsi sejauh mana mahasiswa akan meyakini bahwa produk atau aplikasi tersebut dapat meningkatkan produktivitas kegiatan bertransaksi. Menurut Jogiyanto, 2019 dalam Ernawati dan Noersanti, 2020 Persepsi manfaat atau *Perceived of Use* merupakan salah satu upaya seseorang dalam memilih suatu produk layanan terutama pembayaran secara digital. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Utomo, Pratama, dan Indarta, 2023) mengatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan BRIMO pada Mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta. Sedangkan menurut penelitian (Styarini dan Riptiono, 2020) mengatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap Keputusan penggunaan BRIMO hal ini mengartikan semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan maka akan semakin besar pula kemungkinan untuk memutuskan menggunakan aplikasi tersebut.

Apabila suatu layanan tersebut memberikan manfaat maka mereka akan memutuskan menggunakannya. Salah satu produk BRI yaitu BRIMO menjanjikan fitur untuk memudahkan dalam kegiatan bertransaksi, mereka juga menegaskan bahwa bertransaksi melalui *smartphone* akan menghemat waktu, mengurangi intensitas kontak langsung dengan orang lain saat tukar menukar uang, memudahkan konsumen untuk membayar tagihan, menghapus biaya administrasi, QRIS fitur *scan*. Terlepas dari banyaknya kemudahan yang akan diterima oleh konsumen saat menggunakan aplikasi pembayaran online BRIMO

tidak sedikit juga nasabah atau konsumen yang mengalami pencurian atau kebocoran data, modus penipuan link palsu, hilangnya dana nasabah pada tabungan rekeningnya.

Berdasarkan artikel (Detiknews.co.id) melaporkan salah satu nasabah BRI Ponorogo mengalami pembobolan uang di rekeningnya sejumlah Rp. 87.654.321,- yang terjadi ditahun 2017. Bahkan setiap tahun kasus pembobolan data informasi maupun pembobolan di ATM semakin meningkat. Aksi pembobolan yang dilakukan oleh SR warga Ponorogo Kecamatan Sampung tersebut tidak berjalan mulus karena aksinya telah diketahui oleh satpam penjaga Bank dan segera diamankan oleh Polres Ponorogo (timesindonesia.co.id).

Pelanggaran data membuat aplikasi BRIMO rentan terhadap potensi ancaman keamanan. Meskipun konsumen telah menggunakan suatu produk atau layanan, mereka juga membutuhkan keamanan pada sistem penyimpanan data atau akun agar terhindar dari kebocoran data. Casalo *et al.*, dalam Zahid *et al.*, dalam Hamid, 2018 mengatakan bahwa *Perceived Security* merupakan sejauh mana seseorang yakin terhadap kredibilitas keamanan aplikasi tersebut layak digunakan. Keamanan merupakan kesanggupan untuk menghindari tindak pencurian serta melindungi informasi data konsumen oleh layanan perbankan secara online. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kholifah, Hidayati. Dan Athia, 2023 menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif

terhadap Keputusan menggunakan BRIMO artinya mahasiswa sudah merasakan baik BRIMO dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah, serta sistem yang dimiliki oleh BRIMO mempunyai sistem keamanan yang tidak dapat diakses oleh selain pemiliknya. Sedangkan, penelitian menurut Tarigan dan Dwi Hartomo (2022) dalam Khofifa 2023, mengatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif tidak signifikan dikarenakan kemudahan dan keamanan aplikasi BRIMO masih menjadi keraguan seseorang untuk memutuskan belum menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan fenomena yang terjadi antara persepsi manfaat dan persepsi keamanan terdapat hubungan mengenai sejauh mana konsumen akan terpengaruh oleh individu atau kelompok lain untuk menggunakan produk atau layanan tersebut (Davis, 1989 dalam Ummah 2017). Pengaruh lingkungan sosial dapat memancing sikap seseorang atau sekumpulan orang pada hal tertentu yang didasari rasa percaya (Venkatesh *et al.*, 2012). Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rita dan Fitria (2021), ditemukan bahwasanya *Social Influence* berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan BRIMO dengan tingkat pengaruh sebesar 86,5%.

Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat terpelajar yang dianggap paling cepat mengadopsi teknologi BRIMO. Dengan demikian, penelitian ini mengenai sikap mahasiswa dalam menggunakan BRIMO perlu dilakukan untuk menyediakan informasi ilmiah mengenai bagaimana mahasiswa dalam

penggunaan suatu teknologi dan inovasi (Saputra dan Nujihadi, 2023). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi manfaat, keamanan dan pengaruh sosial pada mahasiswa manajemen di Universitas Muhammadiyah Ponorogo terhadap bagaimana Keputusan mereka dalam menggunakan aplikasi BRIMO. Selain itu, peneliti memilih obyek penelitian tersebut karena perilaku yang melekat pada mahasiswa manajemen di Universitas Muhammadiyah Ponorogo yaitu gaya hidup yang *update* terutama saat kegiatan bertransaksi mereka lebih sering *cashless* (non-tunai) karena lebih praktis, mudah, dan efisien menggunakan *M-Banking*. Banyak *user* BRIMO yang menggunakan aplikasi transaksi ini dengan rentang waktu yang sering dan adakalanya hanya sesuai kebutuhan mendesak saja bahkan hanya dimiliki saja (Fadilah, Mardani, Millaningtyas, 2020).

Berdasarkan fenomena dan data yang akan diteliti, penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Penelitian ini meneliti apakah persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan pengaruh sosial dapat mempengaruhi keputusan penggunaan mahasiswa manajemen di Universitas Muhammadiyah Ponorogo memutuskan menggunakan aplikasi BRIMO. Berdasarkan latar belakang beserta fenomena penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Of Use, Perceived Security, Dan Social Influence* Terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO (Studi Kasus:**

2. Untuk mengetahui apakah secara parsial *Perceived Security* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial *Social Influence* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO.
4. Untuk mengetahui apakah secara simultan *Perceived of Use*, *Perceived Security*, dan *Social Influence* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO.

b. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberi manfaat terhadap pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh *Perceived of Use*, *Perceived Security*, dan *Social Influence* terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan saran dan masukan untuk perusahaan *M-Banking* mengenai Keputusan Penggunaan BRIMO.

3. Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi dan ilmu pengetahuan untuk penelitian berikutnya tentang pengaruh *Perceived of Use*, *Perceived Security*, dan *Social Influence* terhadap Keputusan Penggunaan BRIMO

4. Bagi Pihak Lain

Diharapkan mampu memberikan informasi dan menambah pengetahuan saat melakukan keputusan penggunaan.

