

Ung Purbaya

Manajemen S1, Universitas Putra Bangsa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko terhadap keputusan penggunaan. Populasi penelitian ini yaitu nasabah bank BRI cabang Kebumen yang menggunakan BRI^{mo}. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan non probability sampling yaitu purposive sampling kepada 100 responden yang sudah memiliki aplikasi BRI^{mo} dan sudah pernah menggunakan BRI^{mo} minimal 1 (satu) kali. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis terdiri dari uji t, uji koefisien determinasi dan uji F dengan program SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dan secara bersama-sama kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci: *kemudahan bertransaksi, kepercayaan, persepsi resiko, keputusan penggunaan*

Abstract

This study aims to determine the effect of ease of transaction, trust, and risk perception on the decision to use. The population of this research is the customers of the BRI Kebumen branch who use BRI^{mo}. The sampling technique used is non-probability sampling, namely purposive sampling to 100 respondents who already have the BRI^{mo} application and have used BRI^{mo} at least 1 (one) time. The data analysis used is an instrument test consisting of validity and reliability tests, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing consisting of t test, coefficient of determination test and F test. with the SPSS 26 program. The results showed that the ease of transaction, trust, and risk perception variables had a significant effect on usage decisions. And together the ease of transaction, trust, and risk perception have a significant effect on the decision to use.

Keywords: *ease of transaction, trust, risk perception, decision to use*

PENDAHULUAN

Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diberbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor kehidupan manusia. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi antara lain sektor perekonomian, budaya, keamanan serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Hal itu dapat kita lihat dari adanya *e business* yang berkembang dengan pesat.

Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali sektor perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e businnes* ini. Langkah yang dilakukan perbankan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *electronic banking (e banking)*. *E Banking* merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui

website milik bank, sehingga nasabah tidak harus mendatangi kantor untuk melakukan transaksi. (Shinhan, 2017).

Jika dibandingkan layanan *e banking* lainnya, perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat. Hal ini dikarenakan kehadiran *mobile banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas apalagi disaat adanya wabah corona (COVID-19), Perbankan juga berlomba-lomba memberikan kemudahan transaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Febrianta dan Indrawati (2016) mengatakan *mobile banking* merupakan inovasi dari tiga elektronik yaitu SMS (*Short Messaging System*), browser, dan aplikasi perangkat lunak pada telepon seluler. *Mobile banking* akan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat info saldo, dan transfer uang antar rekening bank. Meningkatnya transaksi melalui elektronik, berdampak pada penurunan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah secara offline. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku dan kebiasaan nasabah yang mulai mengarah kepada transaksi e-banking melalui perangkat digital yang memberikan kemudahan

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

bagi nasabah (OJK, 2016). Berikut ini penulis sajikan data pengguna mobile banking tahun 2021:

Tabel 1. Pengguna Mobile Banking Tahun 2021

Nama Bank	Jumlah Pengguna (Dalam Juta Orang)
BCA	18.600.000
BRI	14.150.000
BNI	10.810.000
Mandiri	9.800.000

Sumber: Data sekunder diolah tahun 2022

Data di atas menunjukkan jumlah pengguna *mobile banking* dengan jumlah transaksi tertinggi oleh Bank BCA dengan 18,6 juta pengguna, Urutan kedua oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan 14,15 juta pengguna, Urutan ketiga oleh Bank Negara Indonesia (BNI) dengan 10,81 juta pengguna, dan urutan keempat oleh Bank Mandiri dengan 9,8 juta pengguna. Dengan peningkatan menggunakan BRImo yang stabil dan tetap meningkat tersebut membuktikan tingginya keputusan menggunakan BRImo di Indonesia (keuangan.kontan.co.id).

Penulis memilih BRImo dikarenakan meskipun BRImo diluncurkan tahun 2019, namun BRImo sudah mampu menduduki peringkat kedua sebagai salah satu layanan *mobile banking* dengan 14,15 juta pengguna. BRImo merupakan pengembangan dari BRI mobile yang diluncurkan tahun 2012. Jika dibandingkan dengan *mobile banking* lain, seperti BCA mobile diluncurkan tahun 2011, BNI mobile tahun 2021 tetapi pertumbuhan transaksi hanya mencapai 43,4%. Sedangkan Mandiri *mobile banking* yang diluncurkan tahun 2010. Walaupun secara peringkat diurutan kedua, BRImo mengalami pertumbuhan transaksi sebesar 66,24%, mencapai 1,27 miliar transaksi Per kuartal IV 2021 (keuangan.kontan.co.id).

Diduga ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan BRImo karena mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini, sehingga penulis melakukan observasi pada nasabah pengguna BRImo di BRI cabang Kebumen. Berikut data hasil observasi tersebut:

Tabel 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan

No.	Alasan	Presentase	Variabel
1	Kemudahan untuk mengingat dalam menggunakan BRImo dan BRImo dapat melakukan transaksi sesuai yang saya inginkan	71%	Kemudahan Bertransaksi
2	BRImo memiliki kemampuan yang baik dalam	58,1%	Kepercayaan

	mengamankan transaksi dan Memiliki kompetensi yang dapat diandalkan		
3	BRImo mampu menjaga konsumen dari penipuan dan Mampu menjaga konsumen dari pencurian	61,3%	Persepsi Resiko
4	Teknologi yang digunakan BRImo sudah bagus dan Sistem layanan yang sudah baik	38,7	Persepsi Teknologi
5	Proses penyelesaian pembayaran yang lebih cepat dan Pembayaran yang lebih efisien dibandingkan tunai	51,6%	Persepsi Manfaat
6	Iklan BRImo sering dijumpai di media cetak dan media elektronik	3,2%	Promosi
7	BRImo mendukung aktivitas sehari-hari dan Sistem top up efektif dan efisien	32,3	Gaya Hidup
8	Membaca dan membandingkan ulasan (Review) pada beberapa Mobile Banking yang berbeda yang masih sejenis di aplikasi Google Play Store	6,5%	Online Customer Review
9	Memperhatikan testimoni para pengguna BRImo ketika akan menggunakan aplikasi tersebut dan Banyaknya komentar positif yang ditulis	12,9%	E-Wom
10	Bangga ketika menggunakan BRImo karena memiliki citra yang baik dan Senang dengan pelayanan yang diberikan brimo	9,7	Nilai Konsumen
	Jumlah	100%	

Sumber : Data diolah, 2022

Hasil observasi yang dilakukan kepada 31 nasabah pengguna BRImo di cabang Kebumen yang memiliki aplikasi BRImo dan memperoleh data faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan yaitu sebanyak 22 orang memilih variabel Kemudahan Bertransaksi karena mereka mudah mengingat dalam

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

menggunakan BRImo dan BRImo dapat melakukan transaksi sesuai keinginan. Sementara 18 orang memilih Kepercayaan yang mana karena BRImo memiliki kemampuan yang baik dalam mengamankan transaksi dan Memiliki kompetensi yang dapat diandalkan. Selanjutnya yaitu sebanyak 19 orang menyatakan bahwa mereka memutuskan menggunakan BRImo karena Persepsi Resiko karena BRImo mampu menjaga konsumen dari penipuan dan dari pencurian.

Saat melakukan observasi penulis juga menemukan variabel-variabel lain yang menjadi alasan konsumen memutuskan menggunakan BRImo, terdapat 12 orang yang memilih variabel Persepsi Teknologi, 16 orang yang memilih variabel Persepsi Manfaat, 1 orang yang memilih variabel Promosi, 10 orang yang memilih variabel Gaya Hidup, 2 orang yang memilih *Online Customer Review*, 4 orang yang memilih variabel *E-Wom*, dan 3 orang yang memilih variabel Nilai Konsumen.

KAJIAN PUSTAKA

Keputusan Penggunaan

Menurut Fatuh dan Widyastuti (2017), Dalam konteks perusahaan jasa, keputusan penggunaan merupakan proses seorang konsumen menggunakan produk berupa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut. Menurut Kartajaya (2014), indikator dalam mengidentifikasi keputusan penggunaan yaitu sebagai berikut : (1) Kenal, (2) Menarik, (3) Bertanya, (4) Tindakan, (5) Merekomendasikan.

Kemudahan Penggunaan

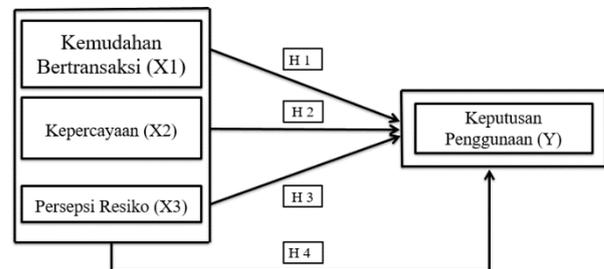
Menurut Andi (2010), kemudahan penggunaan yaitu memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakaiannya, akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari dimensi kemudahan menggunakan sistem teknologi informasi oleh Venkatesh dan Davis (2003) sebagai berikut: (1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti, (2) Sistem mudah digunakan, (3) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut, (4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.

Kepercayaan

Ba dan Pavlou (2002) mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam lingkungan yang penuh ketidakpastian. Dalam penelitian ini dibatasi pada indikator menurut Anggraeni dan Madiawati (2016) yaitu: (1) Kemampuan, (2) Kebaikan hati, (3) Integritas.

Persepsi Resiko

Mahardika dan Soetomo (2019), mendefinisikan persepsi resiko sebagai ekspektasi subyektif dari konsumen tentang kerugian yang akan mungkin terjadi dalam upaya mencapai hasil yang diinginkan. Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi risiko menurut Rithmaya (2016) adalah: (1) Transaksi tidak beresik, (2) Keputusan dalam melakukan transaksi mutlak benar, (3) Menguntungkan dalam hal biaya dan juga



waktu.

Model Empiris

Gambar 1. Model Empiris

Hipotesis

- H1: Kemudahan Bertransaksi diduga berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan *mobile banking* BRImo pada nasabah BRI di BRI cabang Kebumen?
- H2: Kepercayaan diduga berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan *mobile banking* BRImo pada nasabah BRI di BRI cabang Kebumen?
- H3: Persepsi Resiko diduga berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan *mobile banking* BRImo pada nasabah BRI di BRI cabang Kebumen?
- H4: Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan, dan Persepsi Resiko diduga berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Menggunakan *mobile banking* BRImo pada nasabah BRI di BRI cabang Kebumen?

METODE PENELITIAN

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi resiko. Sedangkan variabel tetap yaitu keputusan penggunaan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kebumen. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang sudah memiliki aplikasi BRImo dan sudah pernah menggunakan BRImo minimal 1 (satu) kali. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non-probability* sampling yaitu metode *purposive sampling*. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert 4. Teknik analisis data yang digunakan adalah

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

analisis kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 26 for Windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kemudahan Bertransaksi

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Kemudahan Bertransaksi	1	0,758	0,197	0,000	Valid
	2	0,643	0,197	0,000	Valid
	3	0,773	0,197	0,000	Valid
	4	0,619	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Kepercayaan	1	0,726	0,197	0,000	Valid
	2	0,832	0,197	0,000	Valid
	3	0,812	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Persepsi Resiko

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Persepsi Resiko	1	0,747	0,197	0,000	Valid
	2	0,751	0,197	0,000	Valid
	3	0,781	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Sig.	Ket
Keputusan Penggunaan	1	0,598	0,197	0,000	Valid
	2	0,602	0,197	0,000	Valid
	3	0,777	0,197	0,000	Valid
	4	0,659	0,197	0,000	Valid
	5	0,497	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

2. Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Frekuensi	Keterangan
Kemudahan Bertransaksi	0,651	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,680	0,60	Reliabel
Persepsi Resiko	0,633	0,60	Reliabel
Keputusan Penggunaan	0,616	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 7 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari variabel kemudahan bertransaksi (X1), variabel kepercayaan (X2), variabel persepsi resiko (X3) dan variabel keputusan penggunaan (Y) berada diatas batas frekuensi (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolineritas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolineritas

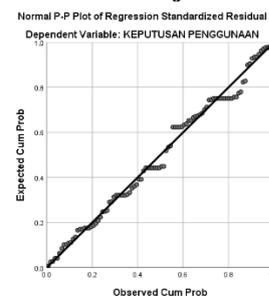
Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kemudahan Bertransaksi	0,788	1,269
Kepercayaan	0,779	1,284
Persepsi Resiko	0,982	1,019

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat pada kolom collinearity statistic yang menunjukkan nilai *tolerance* dari variabel *ease of use*, *sales promotion* dan *online customer review* lebih besar dari 0,1 dan VIF tidak lebih besar dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas antar variabel bebas, sehingga model ini dapat dipakai.

2. Uji Normalitas

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

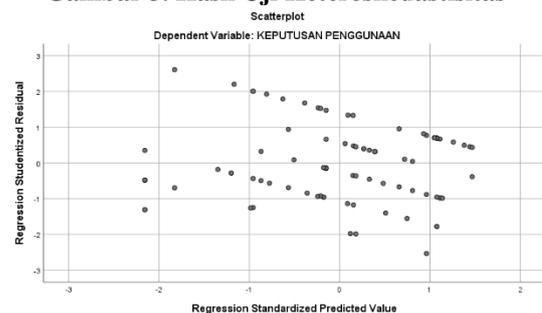


Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan gambar 2, penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, maka variabel bebas dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

Berdasarkan gambar 3. menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas titik-titik menyebar dan tidak ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coeficients		Standardized Coeficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,084	1,866		3,796	0,000
Kemudahan Bertransaksi	0,382	0,103	0,359	3,725	0,000
Kepercayaan	0,263	0,103	0,248	2,558	0,012
Persepsi Resiko	0,312	0,114	0,236	2,741	0,007

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

1) Pengujian hipotesis kesatu (H1)

Pada pengujian hipotesis satu didapatkan hasil estimasi variabel kemudahan bertransaksi dengan nilai thitung 3,725 > t tabel 1,985. Dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRImo dan hipotesis satu (H1) dalam penelitian ini diterima.

2) Pengujian hipotesis kedua (H2)

Pada pengujian hipotesis satu didapatkan hasil estimasi variabel kepercayaan dengan nilai thitung 2,558 > ttabel 1,985. Dengan signifikansi sebesar 0,012 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRImo dan hipotesis dua (H2) dalam penelitian ini diterima.

3) Pengujian hipotesis ketiga (H3)

Pada pengujian hipotesis satu didapatkan hasil estimasi variabel persepsi resiko dengan nilai thitung 2,741 > ttabel 1,985. Dengan signifikansi sebesar 0,007 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BRImo dan hipotesis tiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Keterangan	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	63,057	3	21,019	13,639	0,000 _b

Residual	147,943	96	1,541
Total	211,000	99	

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 10 diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi < 0,050 dan f_{hitung} sebesar 13,639 > f_{tabel} 2,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi (Uji R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	0,547 ^a	0,299	0,277	1,241

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel 11 diatas hasil uji menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,277 sehingga variabel keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh kemudahan bertransaksi, kepercayaan dan persepsi resiko dalam penelitian ini sebesar 27,7% sedangkan sebesar 72,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Keputusan Penggunaan

Pengujian H1 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan hasil t hitung 2,050 > ttabel 1,985 dengan signifikansi sebesar 0,043 < 0,05.

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa para nasabah dapat merasakan kemudahan penggunaan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhannya dalam bertransaksi sehingga dapat mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* BRImo. Kemudahan penggunaan yang tinggi menyebabkan tingginya keputusan menggunakan *mobile banking* BRImo yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja, dan layanan *mobile banking* akan dapat memberikan kemudahan menggunakan

yang positif bagi nasabah apabila nasabah menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Khairunnisa Tri Indriana (2020) dan penelitian Andi Fauziah dan Tenripada (2021) bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan

Pengujian H2 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan hasil thitung $2,558 > t_{tabel} 1,985$ dengan signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$.

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa pengambilan keputusan untuk menggunakan aplikasi mobile banking BRImo semakin tinggi karena adanya kepercayaan yang dimiliki nasabah yang mampu mendorong dalam proses pengambilan keputusan. Kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah berawal dari kepercayaan yang mereka miliki terhadap pihak bank dan kepercayaan yang dimiliki dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani Kusumawati, Sri Hartono dan Eny Kustiyah (2020) dan penelitian Andi Fauziah dan Tenripada (2021) bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

3. Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Keputusan Penggunaan

Pengujian H3 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi resiko terhadap keputusan penggunaan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan hasil thitung $2,741 > t_{tabel} 1,985$ dengan signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$.

Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa persepsi resiko mempengaruhi responden dalam memutuskan menggunakan mobile banking BRImo walaupun terdapat kemungkinan resiko yang akan terjadi. Nasabah siap dengan konsekuensinya dimana tidak dapat mengantisipasi dengan suatu perkiraan yang pasti. Jika nasabah mempersepsikan bahwa menggunakan mobile banking akan mempermudah layanan transaksi maka banyak nasabah akan menggunakan mobile banking BRImo. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani Kusumawati, Sri Hartono dan Eny Kustiyah (2020) dan penelitian Hutami A. Ningsih, Endang M Sasmita dan Bidasari (2021) bahwa persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

4. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan, dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Penggunaan

Berdasarkan perhitungan uji F diperoleh hasil F hitung adalah $13,639 > F_{tabel}$ sebesar $2,70$ dan mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

PENUTUP

Simpulan

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan pada mobile banking BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang tinggi menyebabkan tingginya keputusan menggunakan mobile banking BRImo.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan pada mobile banking BRImo. Pengambilan keputusan untuk menggunakan mobile banking BRImo semakin tinggi karena adanya kepercayaan yang dimiliki nasabah yang mampu mendorong dalam proses pengambilan keputusan penggunaan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi resiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan pada mobile banking BRImo. Hubungan resiko dengan keputusan penggunaan dalam mobile banking adalah positif hal ini dikarekan tingkat resiko yang telah bank minimalisir akan membuat para nasabah menggunakan mobile banking karena dianggap mampu memberikan kemudahan dan rasa aman yang diinginkan oleh nasabah.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh fhitung $> f_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi, kepercayaan, dan persepsi resiko secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Keterbatasan Penelitian

1. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden, sehingga hasil penelitian ini

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

tidak dapat digeneralisasikan karena penelitian ini hanya dibatasi pada nasabah bank BRI cabang Kebumen yang menggunakan mobile banking BRImo.

2. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kemudahan bertransaksi, kepercayaan, persepsi resiko, dan keputusan penggunaan. Diharapkan peneliti selanjutnya bisa mencari atau menambahkan variabel bebas lain selain variabel dalam penelitian.

Implikasi

1. Implikasi Praktis

1. Ketika seseorang merasakan saat menggunakan sebuah teknologi mempermudah pengerjaan suatu aktivitas, maka dapat meningkatkan kepercayaan untuk menggunakan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Oleh karena itu, bagi pihak BRI diharapkan harus lebih meningkatkan kemudahan bertransaksi dalam penggunaan mobile banking BRImo dengan cara tampilan aplikasi mobile banking dapat dibuat lebih menarik dan lebih informatif lagi, agar tulisan dapat terbaca jelas bagi pengguna yang mengalami gangguan pada penglihatan dan meningkatkan kembali layanan bantuan. Agar ketika nasabah melakukan transaksi merasa tidak memerlukan banyak usaha, dapat dipahami dan dipelajari dalam waktu singkat ketika nasabah melakukan transaksi.
2. Kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah berawal dari kepercayaan yang mereka miliki terhadap pihak bank dan kepercayaan yang dimiliki dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Oleh karena itu, pihak BRI diharapkan lebih meningkatkan kepercayaan konsumen terutama mengenai keamanan bertransaksi di mobile banking BRImo dengan cara memahami keluhan-keluhan nasabah, serta mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah agar terciptanya kepercayaan dan terhindar dari penipuan. Untuk menjaga dan lebih meningkatkan keamanan mobile banking dapat dilakukan dengan menambahkan fitur pertanyaan pribadi sebelum melakukan transaksi perbankan melalui mobile banking. Dan memperketat Standar Prosedur Operasional (SPO) internal bank yaitu pada

pejabat hingga karyawan bank. Agar tidak kesalahan dari dalam bank itu sendiri.

3. Ketika konsumen melakukan transaksi dan tidak menemukan masalah, maka persepsi akan risikopun akan semakin kecil dan kepercayaan akan semakin meningkat untuk melakukan transaksi online. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Oleh karena itu, pihak BRI diharapkan lebih mempertimbangkan kesesuaian resiko yang akan muncul pada saat nasabah bertransaksi sehingga konsumen merasa aman dan puas.

2. Implikasi Teoritis

1. Kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian cukup tinggi terhadap kemudahan bertransaksi. Artinya, semakin tinggi kemudahan bertransaksi nasabah maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa mobile banking BRImo setuju bahwa mobile banking BRImo dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja serta layanan mobile banking BRI dapat memberikan kegunaan yang positif bagi nasabah apabila nasabah menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Khairunnisa Tri Indriana (2020) dan penelitian Andi Fauziah dan Tenripada (2021) bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
2. Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian cukup tinggi terhadap kepercayaan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan nasabah maka akan semakin tinggi pula keputusan penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah berawal dari kepercayaan yang mereka miliki terhadap pihak bank dan kepercayaan yang dimiliki dapat meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani Kusumawati, Sri Hartono dan Eny Kustiyah (2020) dan penelitian Andi Fauziah dan Tenripada (2021) bahwa

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

- kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
3. Persepsi resiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan jawaban responden yang diperoleh dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian responden memberikan penilaian cukup tinggi terhadap persepsi resiko. Hal ini membuktikan bahwa persepsi resiko mempengaruhi responden dalam memutuskan menggunakan mobile banking BRImo walaupun terdapat kemungkinan resiko yang akan terjadi. Nasabah siap dengan konsekuensinya dimana tidak dapat mengantisipasi dengan suatu perkiraan yang pasti. Jika nasabah mempersepsikan bahwa menggunakan mobile banking akan mempermudah layanan transaksi maka banyak nasabah akan menggunakan mobile banking BRImo. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani Kusumawati, Sri Hartono dan Eny Kustiyah (2020) dan penelitian Hutami A. Ningsih, Endang M Sasmita dan Bidasari (2021) bahwa persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, P., & Madiawati, P. N. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online pada situs [www. traveloka. com](http://www.traveloka.com). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Andi Y.H., 2010. Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku Para Mahasiswa Dan Mahasiswi Yang Bertempat Tinggal Di Wates Yogyakarta Dalam Menggunakan Internet. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Davis,F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*.Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Fatuh, M., & Widyastuti. 2017. Pengaruh Promosi Penjualan, Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Online (Studi pada Pengguna Uber di Surabaya Pusat). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 1–9.
- Febrianta, A. 2016. The Influence Of Mobile Banking Quality On Customer Satisfaction Of Bank BCA (A studi on BCA Mobile Banking Users In Bandung City). *Eproceeding Of Management Vol 3 No 2*, 1.
- Febrianta, Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *Eproceeding Of Management Vol 3 No 2*, 1.
- Fitramaya Ngutji,E.,Tumbel,A.,& Rotinsulu,J. 2014. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC)Megamall Manado. *Jurnal EMBA*,2(1),160–171
- Gbongli, K., Peng, Y., & Ackah, O. 2016. Selection and Ranking of Perceived Risk Associated With Mobile banking in West Africa: An AHP Approach from Customers' Perspective. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 7(1) 80–86.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program: IBM SPSS 23. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Kartajaya, H. 2014. *WOW Selling*. Jakarta: Gramedia: Pustaka Utama
- Kotler dan Gary Armstrong. 2016. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 9. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15. Global Edition. Pearson.
- Machfoedz, Ircham. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitas*. Yogyakarta
- Maizal Walfajr. 2022. Dipakai 16,1 Juta Nasabah, Nilai Transaksi BRImo Tumbuh 175% yoy di Maret 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/dipakai-161-juta-nasabah-nilai-transaksi-brimo-tumbuh-175-yoy-di-maret-2022>. Diakses tanggal 12 Maret 2022.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2016. Draft: Task Force Digital Banking. Diakses pada 13 November 2018. <http://www.ojk.go.id/berita-dankegiatan/pengumuman/Documents/Draf-CP-DigitalBangking>. Diakses tanggal 12 Maret 2022.
- Pavlou, P. A., dan Gefen, D. 2002. Building Effective Online Marketplaces with Institution-based Trust.
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. 1999. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4 Cetakan 1, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Rithmaya, Chitra L. 2016. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi dab Manajemen*. Vol. 16, No.1.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, Nelson. 2009. *Surat Edaran: Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking)*. Jakarta: Erlangga.
- Turban, E. David King. Jae Lee. Ting-Peng. And Decorrah C. Turban 2010. *Electronic commerce. Managerial perspective Global*. Edition (6 edistion). New Jersey: Pearson

Pengaruh Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan
Mobile Banking BRImo
(Studi Pada Nasabah di BRI Cabang Kebumen)

- Vankatesh, V. Morris et al. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quartely*. Vol. 27 No. 3: Hal 425-478.
- Wahyuningtyas, Y. F. & Widiastuti D. A. 2015. Analisis pengaruh persepsi risiko, kemudahan, dan manfaat terhadap keputusan pembelian secara online. *Jurnal Kajian Bisnis*, 23 (2), 112-120.
- Zineldin, M, Johannisson, B. and Dandridge, T. 1997. *Strategic Relationship Management: a Multi Dimensional Perspective*. Almqvist & Wiksell International.