

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang

Aviv Patul Kholifah*)

Nur Hidayati**)

Ita Athia***)

Email: avivfatul12@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research was conducted to determine the effect of ease of use, service quality, security perceptions on the decision to use BRImo at Bank BRI Malang City. The type of research used is quantitative research, with data collection methods by distributing questionnaires. The population in this study are residents of the city of Malang. The sample calculation in this study used the Malhotra formula which produced 95 respondents. The method of determining the sample is using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. This data analysis technique uses SPSS 22.0. This study has fulfilled the validity and reliability tests. The data analysis used in this study is the classical assumption test, multiple linear regression test, statistical test and the coefficient of determination. The results of this study are the variables of ease of use, service quality, and perceived security and simultaneously or partially influence the decision to use BRImo at Bank BRI Malang City.

Keywords: Ease of Use, Quality of Service, Perceived Security

Pendahuluan

Financial technology atau yang disebut juga dengan *fintech* adalah sebuah bentuk inovasi di bidang jasa keuangan. Dalam terminology, merupakan sebuah kolaborasi antara teknologi, dengan keuangan. Menurut Bank di Indonesia, pengertian *financial technology* adalah perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya membayar dengan tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini bisa membuat transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Bank Indonesia, 2023). *Fintech* juga merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern (Muzdalifa et al., 2018). Konsep *financial technology* mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga keuangan perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, serta modern. Layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending*, serta *crowdfunding* (Martinelli, 2021).

Dengan seiringnya perkembangannya zaman, pengguna internet di Indonesia semakin meningkat secara signifikan. Menurut (Mandiri & Metekohy, 2021), berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pengguna internet di Indonesia menempati peringkat ke 6 di dunia. Akibat penggunaan internet di Indonesia yang cukup tinggi tersebut, mampu mengembangkan sebuah peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Dengan adanya perkembangan zaman yang semakin modern, membuat uang yang berbentuk fisik menjadi tidak aman lagi dalam melakukan

transaksi. Sering terjadinya perampokan, pencurian, dan pemalsuan uang, menjadi pemicu terjadinya evolusi. Alat tukar uang secara fisik, tidak lagi dianggap efisien mengingat masa dan volume dari uang fisik menjadi salah satu tantangan yang harus diselesaikan. Munculnya e-money menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan keamanan dari penggunaan uang sebagai alat tukar menukar.

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 di masa pandemi. BRImo aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada homescreen. Nasabah juga akan diminta untuk memilih sumber dana dan juga uang yang akan ditarik ke ATM. Kemudian nasabah akan mendapatkan kode unik untuk diinput ATM. Memasukkan nomor telepon dan uang siap keluar dari mesin ATM (BRImo - Bank BRI, 2023).

Kemudahan penggunaan BRImo bisa dilihat dari beberapa keunggulan aplikasi saat ini. Yang pertama, nasabah bisa membuka rekening tabungan secara online sehingga tidak perlu mengantri di kantor cabang. Hal ini memudahkan nasabah yang memiliki rutinitas yang padat. Kedua, adanya teknologi *face ID recognition* dan *finger print* untuk login ke aplikasi BRImo. Hal ini memudahkan nasabah jika lupa sandi, dan mengantisipasi jika seseorang mencuri kata sandi nasabah atau diketahui orang lain. Ketiga, dilengkapi dengan fitur setting nama samaran (alias) diakun nasabah, jadi nasabah tidak perlu menghafal atau memasukkan nomor yang akan dituju. selain itu, BRImo tidak hanya dilengkapi dengan keamanan melalui username dan password untuk login, tetapi juga dilengkapi dengan sistem sidik jari ketika nasabah ingin membuka aplikasi. Terdapat juga fitur aplikasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Diantaranya isi ulang pulsa, bayar kartu kredit, beli tiket kereta api, bayar pulsa dan top up saldo. Aplikasi BRImo ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi apapun.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah Bank BRI Kota Malang dalam menggunakan aplikasi BRImo. Tujuan ini diharapkan dapat membantu Bank BRI Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan dan pelayanan BRImo sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak Bank BRI Kota Malang dalam meningkatkan kepercayaan dan keamanan nasabah dalam menggunakan BRImo. Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi yang berguna bagi Bank BRI Kota Malang untuk memperbaiki kualitas layanan dan pelayanan BRImo agar lebih mudah digunakan, berkualitas, dan aman bagi nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu nasabah dalam memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan penggunaan BRImo sehingga dapat membuat keputusan yang tepat dan memberikan pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan aplikasi BRImo. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan aplikasi perbankan di Indonesia.

Landasan Teori

Kemudahan Penggunaan

Menurut Yogananda & Dirgantara (2017) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai seberapa mudahnya pengguna memahami dan menggunakan sistem baru. Dalam hal ini, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat kesesuaian antara kemampuan pengguna dan kompleksitas sistem yang digunakan.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu teknologi menyatakan seseorang yang mempercayakan bahwa penggunaan suatu teknologi tersebut mudah untuk dipahami dan juga

digunakan, yang dinyatakan dengan suatu ukuran Yudha & Isgiyarta (2015). Penelitian lain yang dilakukan oleh Kurniাপutra & Nurhadi (2018) yang menyatakan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking BRI (BRImo).

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2016), kualitas layanan merujuk pada semua ciri dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Dengan kata lain, kualitas layanan mencakup berbagai faktor seperti fitur produk, kehandalan jasa, kualitas pelayanan, ketersediaan produk atau jasa, dan lain sebagainya.

Memuaskan pelanggannya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan pelanggan merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi pelanggan merupakan hal yang penting. Perkembangan kualitas pelayanan menjadi hal yang harus di perhitungkan oleh perusahaan atau organisasi. Baik dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun perusahaan yang bergerak pada sektor industri Akmaliah (2020). Penelitian lain yang dilakukan oleh Mandiri & Metekohy (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo.

Persepsi Keamanan

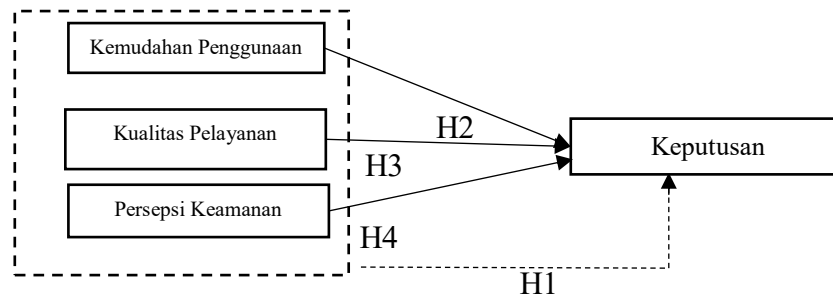
Menurut (Kartika, 2018) persepsi keamanan adalah sebagai keyakinan individu terhadap privasi dan keamanan informasi pribadi mereka. Dalam pandangan individu, teknologi dianggap aman jika mereka percaya bahwa informasi pribadi mereka hanya dapat diakses oleh diri mereka sendiri, serta telah tersimpan dengan aman dan tidak dapat dimanipulasi oleh orang lain.

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 (Park & Kim, 2006). Penelitian lain yang dilakukan Wibisiono (2020) menyebutkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan E-Wallet.

Keputusan Penggunaan

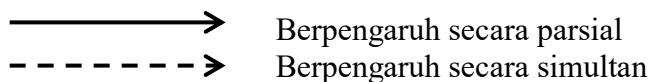
Menurut Muhammad Kabir (2013), keputusan menggunakan adalah suatu keputusan yang diambil nasabah dalam menggunakan suatu layanan dengan melalui berbagai pertimbangan, seperti pertimbangan fisik, emosional, rasional, praktikkan, interpersonal, serta struktural. Adapun menurut Kumra (2012), keputusan menggunakan yaitu sebuah keputusan yang diambil berdasarkan kebutuhan atau keinginan yang harus dipenuhi dengan melalui beberapa proses dalam pengambilan keputusan. Proses pertimbangan dipengaruhi dari dalam diri sendiri maupun dari luar dirinya. Nasabah akan mencari informasi mengenai suatu produk yang akan digunakan dan melakukan evaluasi penilaian terhadap produk tersebut. Setelah melalui proses-proses tersebut, nasabah akan memutuskan apakah dirinya akan menggunakan produk tersebut atau tidak.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Keterangan:



Berdasarkan konsep kerangka di atas dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

1. H1: Diduga bahwa Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan BRImo.
2. H2: Diduga bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan pada BRImo.
3. H3: Diduga bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan pada BRImo.
4. H4: Diduga bahwa Persepsi Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan pada BRImo.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI yang menggunakan aplikasi BRImo. Adapun lokasi penelitian dilakukan di cabang bank BRI KK Universitas Islam Malang, KC Malang Kawi, KC Malang Martadinata, KC Malang Soekarno Hatta, dan KCP Tlogomas. Dikarenakan jumlah pengguna BRImo tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Maholtra dengan cara mengalikan 19 indikator pernyataan dikalikan 5. Maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 95 responden.

Definisi Operasional Variabel Kemudahan Penggunaan (X₁)

Ketika seseorang merasa yakin bahwa teknologi informasi bermanfaat dan mudah digunakan, maka orang tersebut akan menggunakannya dan sebaliknya. Dikutip dalam Priansa (2017) menurut Rofiq menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.

Adapun indikator yang digunakan dari kemudahan penggunaan menurut Davis & Davis (1989):

1. Mudah dipelajari
2. Mudah dikontrol
3. Mudah dipahami atau jelas
4. Fleksibel
5. Mudah digunakan

Kualitas Pelayanan (X₂)

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Kotler & Keller (2016). Sedangkan menurut Arianto & Octavia (2021) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan/nasabah.

Adapun indikator yang digunakan dari kualitas pelayanan online menurut Parasuraman et al (2005):

1. Efisiensi
2. Pemenuhan Kebutuhan
3. Ketersediaan Sistem
4. Ketangguhan
5. Kompensasi
6. Kontak

Persepsi Keamanan (X₃)

Menurut Kartika (2018) Persepsi keamanan merupakan persepsi yang dapat menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut. Persepsi keamanan didefinisikan sebagai keyakinan konsumen bahwa informasi pribadinya tidak dapat dilihat oleh siapapun kecuali dirinya sendiri, karena informasinya telah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain. Sehingga mereka memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang memiliki tingkat keamanan terjamin.

Adapun indikator yang digunakan dari persepsi keamanan menurut (Evans & Thygeson, 1997):

1. *Privacy & Confidentiality*
2. *Integrity*
3. *Authentication*
4. *Availability*

Keputusan Penggunaan (Y)

Menurut Fatuh & Widyastuti (2017), keputusan pembelian dapat diasumsikan sebagai keputusan menggunakan. Dalam konteks perusahaan jasa, keputusan pembelian merupakan proses seorang konsumen menggunakan produk berupa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut.

Adapun indikator yang digunakan dari keputusan penggunaan menurut Olasina (2015) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektifitas layanan perbankan
2. Mempercepat proses transaksi
3. Rasa nyaman ketika transaksi
4. Memudahkan dalam mendapatkan layanan perbankan

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket.
Kemudahan Penggunaan (X1)	1	0.841	0.202	Valid	0.866	Reliabel
	2	0.840	0.202			
	3	0.823	0.202			
	4	0.757	0.202			
	5	0.793	0.202			
Kualitas Pelayanan (X2)	1	0.750	0.202	Valid	0.795	Reliabel
	2	0.759	0.202			
	3	0.744	0.202			
	4	0.826	0.202			
	5	0.846	0.202			
	6	0.746	0.202			
Persepsi Penggunaan (X3)	1	0.889	0.202	Valid	0.868	Reliabel
	2	0.880	0.202			
	3	0.820	0.202			
	4	0.792	0.202			
Keputusan Penggunaan (Y)	1	0.736	0.202	Valid	0.841	Reliabel
	2	0.833	0.202			
	3	0.865	0.202			
	4	0.869	0.202			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 1, menunjukan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, sehingga dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti secara konsisten.

Uji Normalitas

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000000
	Std. Deviation	1.27662135
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.071
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2, ditemukan bahwa uji normalitas data menunjukkan hasil yang tidak menunjukkan adanya masalah dengan normalitas data. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data tidak signifikan dan distribusi normal dan dapat dianggap sebagai data yang terdistribusi secara normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Heteroskedastisitas dan Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas & Multikolinearitas

Variabel	Sig.	A	Ket	Tolerance	VIF	Ket
Kemudahan penggunaan (X1)	0.189	0.05	Bebas Heteroskedastisitas	0.430	2.277	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0.155	0.05	Bebas Heteroskedastisitas	0.492	2.032	Bebas Multikolinearitas
Persepsi Keamanan (X3)	0.619	0.05	Bebas Heteroskedastisitas	0.602	1.661	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, ditemukan bahwa uji heteroskedastisitas dan multikolinearitas menunjukkan hasil yang tidak adanya masalah dengan heteroskedastisitas dan multikolinearitas data. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan kuat dan signifikan antara variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.578	1.010		1.562	.122
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.185	.066	.234	2.796	.006
	Kualitas Pelayanan (X2)	.321	.052	.484	6.113	.000
	Persepsi Keamanan (X3)	.219	.061	.256	3.572	.001

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 4 maka diperoleh data persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,578 + 0,185X_1 + 0,321X_2 + 0,219X_3 + e$$

Persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. a = Nilai konstanta diperoleh positif, artinya menunjukkan apabila kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan persepsi keamanan dianggap konstan, maka nilai keputusan penggunaan akan tetap positif.
2. b1 = Nilai koefisien regresi pada variabel kemudahan penggunaan (X1) diperoleh positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kemudahan penggunaan (X1) maka variabel keputusan penggunaan (Y) akan mengalami peningkatan.
3. b2 = Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel kualitas pelayanan (X2) maka variabel keputusan penggunaan (Y) akan mengalami peningkatan.
4. b3 = Nilai koefisien regresi pada variabel persepsi keamanan (X3) diperoleh positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel persepsi keamanan (X3) maka variabel keputusan penggunaan (Y) akan mengalami peningkatan.

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Tabel 5 Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	392.950	3	130.983	77.805	.000 ^b
	Residual	153.198	91	1.683		
	Total	546.147	94			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari nilai alpha (0.05). Oleh karena itu, hipotesis H1 dapat diterima, yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang kuat antara variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan dengan keputusan penggunaan BRImo.

Uji T (Parsial)

Tabel 6 Hasil Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.578	1.010		1.562	.122
	Kemudahan Penggunaan (X1)	.185	.066	.234	2.796	.006
	Kualitas Pelayanan (X2)	.321	.052	.484	6.113	.000
	Persepsi Keamanan (X3)	.219	.061	.256	3.572	.001

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 6, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari nilai alpha (0,05), sehingga hipotesis alternatif (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha (0,05), sehingga hipotesis alternatif (H3) diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo.
3. Variabel Persepsi Keamanan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari nilai alpha (0,05), sehingga hipotesis alternatif (H4) diterima. Artinya, persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.848 ^a	.719	.710	1.297

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 7, dapat disimpulkan bahwa uji koefisien determinasi R^2 menunjukkan bahwa Adjusted R Square pada regresi linear berganda sebesar 0,710 atau 71,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan memberikan kontribusi sebesar 71,0% terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo, sedangkan 29,0% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan persentase sebesar itu, maka dapat dikategorikan sebagai kuat.

Implikasi

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Dari hipotesis diatas dapat dilihat dari uji F simultan menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1), kualitas pelayanan (X2) dan persepsi keamanan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan yang meliputi variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan penggunaan BRImo.

Diperoleh rata-rata jawaban responden cenderung setuju, hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan yang meliputi variabel kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan BRImo.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2020) dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*” yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan, persepsi keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet*” dan Mandiri & Metekohy (2021) dengan judul “pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* (BRImo)” yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penggunaan BRI *Mobile*.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan

Dari hipotesis diatas dapat dilihat dari uji parsial t menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) dapat mempengaruhi variabel keputusan penggunaan (Y), adanya indikator mudah dipelajari memiliki jawaban paling tinggi, artinya nasabah dapat dengan mudah mempelajari dalam menggunakan aplikasi BRImo, kemudahan penggunaan aplikasi BRImo ini dirasakan manfaatnya sangat baik bagi nasabah dalam penggunaannya sehari-hari, selain mudah untuk dipelajari, BRImo juga mudah untuk dioperasikan dan mudah dipahami. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibisono (2020) dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*” yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Dari hipotesis diatas dapat dilihat dari uji parsial t menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) dapat mempengaruhi variabel keputusan penggunaan (Y), adanya efisiensi dalam penggunaan aplikasi BRImo memiliki nilai paling tinggi bagi responden, artinya aplikasi BRImo memiliki fitur-fitur layanan yang dapat membantu memudahkan nasabah dalam menggunakan sarana transaksi online secara memadai, dengan ini maka nasabah dapat merasa terbantu dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Hal ini sejalan dengan pendapat Mandiri & Metekohy (2021)) dengan judul “pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BRI *Mobile* (BRImo)” yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo).

Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan

Dari hipotesis diatas dapat dilihat dari uji parsial t menyatakan bahwa variabel persepsi keamanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan (X3) dapat mempengaruhi variabel keputusan penggunaan (Y), adanya *privacy & confidentiality* yang dihadirkan oleh BRImo menjadi nilai paling tinggi yang diberikan oleh responden, artinya nasabah 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, dan BRImo juga memiliki sistem verifikasi ganda yang dapat mencegah penyalahgunaan aplikasi atau pun akun selain pemiliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibisono (2020) dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-wallet*” yang menyatakan bahwa variabel persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat penggunaan.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Melalui analisis data yang dilakukan, telah sampai pada kesimpulan yang menunjukkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki peran penting dalam menentukan keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Dengan kata lain, semakin mudah penggunaan BRImo, semakin baik kualitas pelayanannya, dan semakin aman persepsi pengguna terhadap aplikasi, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan BRImo. Ini juga menunjukkan bahwa sebagai penyedia aplikasi keuangan, penting bagi BRImo untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan memperkuat sistem keamanan

aplikasi agar dapat mempertahankan kepercayaan pengguna dan meningkatkan tingkat adopsi aplikasi.

2. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Artinya, semakin mudah penggunaan aplikasi BRImo, semakin besar kemungkinan pengguna akan memilih dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan pengembang aplikasi BRImo perlu terus meningkatkan dan memperbaiki fitur-fitur yang ada dalam aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh pengguna.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRImo, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.
4. Persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo. Responden yang merasakan bahwa BRImo memberikan keamanan dan privasi yang baik pada data dan informasi pengguna, serta memiliki sistem keamanan yang baik dan dapat dipercaya, cenderung lebih memilih untuk menggunakan aplikasi BRImo dalam transaksi keuangan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keputusan penggunaan aplikasi BRImo, perlu diperhatikan dan ditingkatkan faktor persepsi keamanan bagi para pengguna.

Saran

Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan BRIMO pada nasabah Bank BRI Kota Malang, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan bagi perusahaan, yaitu:

1. Disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam penggunaan aplikasi BRImo, peningkatan layanan dapat terkait dengan kemampuan aplikasi dalam tampilan yang lebih user friendly dan efektifitas fitur yang disediakan. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat merasa dimudahkan dalam menggunakan aplikasi BRImo.
2. Disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek layanan pada aplikasi BRImo, kualitas layanan dapat terkait dengan sistem aplikasi dan kemampuan perangkat lunak dan ketersediaan aplikasi dalam membantu masyarakat dalam penggunaannya. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan prima yang disediakan pada aplikasi BRImo.
3. Disarankan bagi pihak perusahaan terkait untuk dapat memperhatikan aspek keamanan pada aplikasi BRImo, layanan keamanan ini dapat berupa dengan keamanan data nasabah dan keamanan transaksi nasabah dalam sistem aplikasi yang digunakan agar tidak dapat digunakan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Hal ini perlu dilakukan agar masyarakat dapat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan, seperti tingkat kepercayaan pelanggan, persepsi risiko, atau manfaat lainnya untuk menambah variasi dalam penelitian serupa. Dengan menambahkan variabel lainnya, peneliti selanjutnya dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi BRImo dan memberikan rekomendasi yang lebih tepat untuk meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut.

Referensi

- Akmaliah, N. A. N. (2020). *Pengaruh Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bri Kantor Cabang Manado*. [http://repository.iain-manado.ac.id/159/%0Ahttp://repository.iain-manado.ac.id/159/1/NURUL AKMALIAH.pdf](http://repository.iain-manado.ac.id/159/%0Ahttp://repository.iain-manado.ac.id/159/1/NURUL%20AKMALIAH.pdf)
- Arianto, N., & Octavia, B. D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(2), 98–107. <https://doi.org/10.32493/drb.v4i2.9867>
- Bank Indonesia. (2023). *Mengenal Financial Teknologi*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- BRImo - Bank BRI. (2023). <https://bri.co.id/en/brimo>
- Davis, F., & Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Evans, G. L., & Thygeson, K. (1997). *The Financial Institutions Internet Sourcebook*. Mc Graw Hill.
- Fatuh, M., & Widyastuti, W. (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)*, 5(4).
- Kabir, M. (2013). Factors Influencing the Usage of Mobile Banking: Incident from a Developing Country. *World Review of Business Research*, 3, 96–114.
- Kartika, A. (2018). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money (Studi Pada Pengguna Go-Pay Di Kota Malang)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education.
- Kumra, R. (2012). Internet Banking Usage: A Customer's Perspective. *International Journal of Management Practices & Contemporary Thoughts*.
- Kurniাপutra, A. Y., & Nurhadi, M. (2018). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, RISIKO DAN MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BRI DI SURABAYA. *Journal of Business & Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1557>
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1).
- Martinelli, I. (2021). Menilik Financial Technology (Fintech) dalam Bidang Perbankan yang dapat Merugikan Konsumen. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 2(1), 32–43.
- Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafsanjani, H. (2018). Peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia (pendekatan keuangan syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 1–24.
- Olasina, G. (2015). Factors influencing the use of m-banking by academics: case study sms-based m-banking. *The African Journal of Information Systems*, 7(4), 4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Park, C.-H., & Kim, Y.-G. (2006). The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers' Online Shopping Site Commitments. *JECO*, 4, 70–90. <https://doi.org/10.4018/jeco.2006010105>
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Wibisiono, S. I. (2020). *Pengaruh Perspesi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Serta Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet*.
- Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP

MINAT UNTUK MENGGUNAKAN INSTRUMEN UANG ELEKTRONIK. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 116–122. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>

Yudha, H. N., & Isgiyarta, J. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan Internet Banking di Kota Surakarta). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(4), 148–157.

Aviv Patul Kholifah *) Adalah Mahasiswa Feb Universitas Islam Malang

Nur Hidayati **) Adalah Dosen Tetap Feb Universitas Islam Malang

Ita Athia ***) Adalah Dosen Tetap Feb Universitas Islam Malang