

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN MOBILE BANKING**
(Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan)



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

EFAN TRI AHSYAR
NPM. 2161201043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN MOBILE BANKING**
(Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan)



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Diajukan Oleh:

**EFAN TRI AHSYAR
NPM. 2161201043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING

**(Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan)**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

EFAN TRI AHSYAR

NPM. 2161201043

Disetujui Oleh:
Pembimbing

Etu Arini, S.E., M.M.
NIDN. 0227086601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furqonti Raniyah, S.E., M.M.
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING

**(Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan)**

**Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Maret 2025

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**EFAN TRI AHSYAR
NPM. 2161201043**

Dewan Penguji:

1. Dr. Islamuddin, S.E., M.M

Ketua

(.....)

2. Mardhiyah Dwi Ilhami, S.E., M.M

Anggota

(.....)

3. Eti Arini, S.E., M.M

Anggota

(.....)



**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

Fitrianti Raniyah, S.E., M.M

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya **Efan Tri Ahsyar** bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri atas bimbingan Dosen Pembimbing. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau pada program studi lainnya. Karena Karya Ilmiah ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan karya ini menjadi tanggung jawab saya.

Bengkulu, Februari 2025



EFAN TRI AHSYAR
NPM. 2161201043

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Kebodohan adalah musuh terbesar, dan pendidikan adalah senjata terbaik untuk melawannya (Malala Yousafzai).
- ❖ Ketekunan adalah jalan menuju keberhasilan (Thomas Alva Edison).
- ❖ Jadilah orang baik dengan membantu banyak orang, jika tidak bisa membantu banyak orang, bantulah sedikit orang, jika tidak bisa membantu sedikit orang, bantulah satu orang, jika tidak bisa membantu satu orang, bantulah diri sendiri dan jangan meysusahkan orang (Prabowo)
- ❖ Kesuksesan selalu berjalan seiring dengan kebaikan, semakin banyak orang yang anda bantu, maka semakin besar kesuksesan yang akan anda raih di masa depan (Efan).

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK:

- ❖ Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis.
- ❖ Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang begitu besar yang menjadi jalan penerangku dalam menjalani kehidupan ini, serta motivator terbaik bagiku dalam menyelesaikan pendidikanku ini.
- ❖ Kakak dan Adik ku yang telah memberikan banyak bantuan baik moril maupun materil demi terselesainya pendidikanku ini.
- ❖ Keluarga Besar ku yang tak henti-hentinya memberikan dorongan dan selalu mendoakan kesuksesan ku dalam menggapai cita-cita.
- ❖ Pembimbing Skripsi ku (Ibu Eti Arini, S.E., M.M) yang selalu dengan sabar dalam membimbingku selama ini.
- ❖ Sahabat kampusku yang selalu setia memberikan bantuan dan dorongan demi terselesainya pendidikan ku ini.
- ❖ Ibu Dekan, Dosen, dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini.
- ❖ Almamater kampus yang telah menempahku selama ini.

ABSTRAK

Efan Tri Ahsyar, 2025, Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan).

Pembimbing : Eti Arini, S.E., M.M

Minat masyarakat dalam menggunakan layanan mobile banking dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan dan risiko. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat menggunakan layanan mobile banking pada nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Jumlah sampel sebanyak 77 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada nasabah, kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking. Artinya, semakin mudah layanan mobile banking digunakan, semakin tinggi minat nasabah untuk menggunakannya. Sedangkan risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking, yang berarti bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan nasabah, semakin rendah minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan minat penggunaan layanan mobile banking, Bank BRI perlu memastikan kemudahan akses dan penggunaan layanan serta mengurangi risiko dengan meningkatkan keamanan sistem dan memberikan edukasi kepada nasabah terkait perlindungan data dan transaksi digital.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Risiko, Minat Menggunakan

ABSTRACT

Efan Tri Ahsyar, 2025, The Influence of Ease of Use and Risk on the Interest in Using Mobile Banking Services (Case Study at BRI Bank Kota Manna Branch, South Bengkulu Regency).

Supervisor: Eti Arini, S.E., M.M

Public interest in using mobile banking services is influenced by various factors, including ease of use and risk. This study aims to analyze the influence of ease of use and risk on the interest in using mobile banking services among customers of BRI Bank Kota Manna Branch, South Bengkulu Regency. The research method is quantitative with a survey approach. The population of the study consists of all customers of BRI Bank Kota Manna Branch, South Bengkulu Regency. The sample size is 77 respondents. Data were collected through questionnaires distributed to customers and then analyzed using multiple linear regression techniques. The results showed that ease of use has a positive and significant influence on the interest in using mobile banking services. This means that the easier the mobile banking service is to use, the higher the customers' interest in using it. Meanwhile, risk has a negative and significant influence on the interest in using mobile banking services, indicating that the higher the perceived risk, the lower the customers' interest in using the service. This study confirms that to increase interest in using mobile banking services, BRI Bank needs to ensure ease of access and use while minimizing risks by enhancing system security and educating customers about data protection and digital transactions.

Keywords: Ease of Use, Risk, Interest in Using

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Bri Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan). Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beliau, para sahabatnya, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini banyak bantuan yang telah diberikan kepada penulis, untuk itu dengan rasa tulus dan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Ibu Eti Arini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan Skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan serta saran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Islamuddin, S.E., M.M dan Ibu Mardhiyah Dwi Ilhami, S.E., M.M selaku Dosen Penguji dalam penulisan Skripsi ini yang telah memberikan banyak masukan dan saran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Manajer Bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan dan seluruh pegawainya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses penelitian ini.

7. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang sudah banyak memberikan bantuan dalam penulisan Skripsi ini.
8. Seluruh Nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan yang telah bersedia memberikan informasi dan bersedia menjadi responden dalam penulisan Skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu khususnya angkatan 2021 yang saling membantu dalam memberikan motivasi serta dorongan dalam penulisan Skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal ibadah dan semoga Allah SWT melimpahkan pahala dan balasan kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap semua kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penulis jadikan sebagai acuan dalam perbaikan penulisan Skripsi kedepannya. Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bengkulu, 12 Maret 2025

Penulis,

Efan Tri Ahsyar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN SERTIFIKASI.....	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Konseptual	13
2.1.1 Minat Nasabah.....	13
2.1.2 Kemudahan Penggunaan	18
2.1.3 Risiko	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	29
2.3 Penelitian Terdahulu	34
2.4 Kerangka Analisis	36
2.5 Definisi Operasional.....	36
2.6 Hipotesis Penelitian.....	37
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Jenis Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Observasi.....	40
3.4.2 Wawancara.....	40
3.4.3 Kuesioner	41

3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Analisis Deskriptif	42
3.5.2 Analisis Inferensial	43
3.5.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.5.2.3 Regresi Linear Berganda.....	48
3.5.2.4 Koefisien Determinasi	48
3.5.2.5 Uji Hipotesis Penelitian.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian	54
4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian ..	60
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	75
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.1.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.1.7 Koefisien Determinasi.....	83
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	84
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Pengguna Mobile Banking.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
3.1 Kategori Penilaian.....	42
3.2 Sekala Likert.....	43
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Menggunakan.....	61
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan....	66
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Risiko.....	72
4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	76
4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	78
4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	79
4.10 Hasil Uji Multikolenieritas.....	80
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
4.13 Nilai Koefisien Determinasi.....	83
4.14 Hasil Uji Parsial.....	85
4.15 Hasil Uji Simultan.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Analisis.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Master Data Penelitian
4. Hasil Analisis Data Penelitian
5. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi transportasi, informasi, dan komunikasi menyebabkan terjadinya percepatan globalisasi di seluruh dunia. Salah satu penemuan terbesar dalam kemajuan dunia teknologi informasi dan komunikasi adalah dengan ditemukannya internet. Penemuan internet memberikan pengaruh yang sangat besar dalam peradaban umat manusia, dimana internet mampu menghubungkan umat manusia dari berbagai penjuru dunia. Kemunculan internet memberikan pengaruh hampir pada semua aspek kehidupan manusia, mulai dari cara manusia berkomunikasi, cara manusia bekerja, cara manusia memenuhi kebutuhan hidupnya, cara manusia berinteraksi, sampai dengan cara manusia melakukan transaksi bisnis dan transaksi keuangan lainnya.

Perkembangan sistem teknologi informasi internet ini mendorong munculnya peluang bisnis yang memanfaatkan layanan internet karena dirasa lebih efektif dan efisien. Salah satu bisnis yang selalu mengikuti dan memanfaatkan perkembangan internet sebagai pendukung dalam pengembangan bisnisnya adalah perbankan. Perbankan sebagai salah satu industri jasa layanan keuangan yang selalu mengedepankan kepuasan nasabah melalui totalitas pelayanan tentunya harus selalu aktif mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memberikan layanan yang tepat untuk mempermudah transaksi nasabah. Adapun bentuk layanan perbankan yang menggunakan teknologi misalnya

electronic banking (e-banking) yang meliputi mobile banking, internet banking, sms banking, dan lain-lain.

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan adanya layanan ini, aktivitas transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah, nyaman dan aman. Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain (Mubiyantoro & Syaefullah, 2013). Namun, Jumlah pengguna mobile banking di Indonesia lebih sedikit dibanding dengan pengguna internet (Rahayu, 2015).

Indonesia yang merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar yakni sekitar 263.5106.1846 juta jiwa menempati posisi ke-9 sebagai pengguna internet terbanyak di dunia pada Juni 2019 dengan jumlah 132.700.000 pengguna (*Internet World Stats*, 2019). Data tersebut menunjukkan pertumbuhan pengguna internet di Indonesia setidaknya sekitar 10,12% dari tahun ke tahun. Dari hasil survei APJII diketahui bahwa 64,8% penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018). Keadaan ini tentunya membawa dampak multiplier yang berarti bahwa kemajuan teknologi informasi juga berpengaruh pada bidang lainnya seperti pada bidang perekonomian, khususnya pada bisnis jasa layanan keuangan perbankan.

Perkembangan teknologi digital yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Salah satu inovasi penting yang telah mengubah cara

masyarakat mengakses layanan perbankan adalah mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi finansial melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar. Dengan mobile banking, nasabah dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan tanpa batasan waktu dan lokasi, yang tentunya memberikan tingkat kenyamanan dan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan layanan perbankan konvensional.

Berdasarkan data Bank Indonesia, per April 2024 nominal transaksi mobile banking mencapai Rp 5.340,92 triliun atau tumbuh sebesar 19,08% yoy. Beberapa perbankan yang saat ini dengan pengguna mobile banking terbanyak di Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Perbankan dengan Pengguna Mobile Banking terbesar di Indonesia
Pada Kuartal I Tahun 2024

Nama Perbankan	Jumlah Pengguna M Banking	Jumlah Pengguna Periode Sebelumnya	Nilai Transaksi
Bank BRI	33,5 Juta	25,7 Juta (naik 30,3%)	Rp. 1.251 Triliun
Bank BCA	30,8 Juta	28,3 Juta (naik 9%)	Rp. 6.586 Triliun
Bank Mandiri	24 Juta	14,6 Juta (naik 39%)	Rp. 921 Triliun
Bank BNI	16,9 Juta	14,3 Juta (naik 53,9%)	Rp. 347 Triliun

Sumber: Bank Indonesia (2024)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa perbankan dengan jumlah pengguna mobile banking terbanyak di Indonesia pada tahun 2024 adalah bank BRI dengan jumlah pengguna mobile banking sebanyak 33,5 juta pengguna. Sedangkan perbankan dengan jumlah peningkatan jumlah pengguna mobile banking terbanyak di Indonesia adalah bank BNI, dimana terjadi peningkatan dari 14,3 juta pengguna meningkat sebesar 53,9% menjadi 16,9 juta

pengguna berdasarkan data pada kuartal I tahun 2024. Untuk nilai transaksi terbesar masih dipegang oleh Bank BCA, dengan nilai transaksi sebesar Rp. 6.586 triliun berdasarkan data pada kuartal I tahun 2024 (Laras, 2024).

Penggunaan mobile banking di Indonesia terus meningkat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan smartphone. Menurut data Bank Indonesia (2023), jumlah pengguna layanan mobile banking di Indonesia telah mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dengan peningkatan volume transaksi yang tercatat mencapai 30% setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi mobile banking semakin diterima oleh masyarakat.

Menurut Kurniawati *et al.* (2017) mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya. Dengan adanya layanan Mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Meskipun kehadiran mobile banking menawarkan banyak manfaat kepada nasabah, akan tetapi tidak sedikit nasabah yang tidak berminat dalam menggunakan layanan mobile banking. Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, beberapa diantaranya adalah kemudahan penggunaan dan risiko.

Minat merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang melakukan suatu perilaku tertentu terlebih dahulu diawali oleh keinginan atau minat untuk melakukan perilaku tersebut. Minat nasabah merupakan sumber motivasi yang mendorong nasabah untuk melakukan apa yang ingin dilakukannya pada saat nasabah memiliki pilihan. Ketika nasabah menilai bahwa suatu perilaku bisa saja memberikan manfaat untuk dirinya, maka kemungkinan nasabah akan berminat untuk melakukan perilaku tersebut (Jugiyanto, 2019).

Faktor utama yang berperan dalam adopsi teknologi adalah kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan dalam konteks teknologi didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan bebas dari usaha yang signifikan. Konsep ini diperkenalkan dalam model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dimana kemudahan penggunaan merupakan salah satu prediktor utama dari minat pengguna untuk mengadopsi suatu teknologi. Jugiyanto (2019) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengacu pada sejauh mana suatu sistem atau teknologi dianggap mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna. Pengguna tidak perlu mengeluarkan usaha yang signifikan untuk belajar atau memahami cara kerja sistem tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya & Sri (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam menggunakan layanan mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking yang dirasakan oleh pelaku UMKM, maka minat penggunaan layanan mobile banking pada pelaku UMKM akan semakin tinggi.

Selain kemudahan penggunaan, faktor lain yang dapat memengaruhi minat menggunakan layanan mobile banking adalah risiko. Risiko yang dirasakan oleh pengguna dapat muncul dari berbagai aspek, seperti risiko keamanan data, risiko privasi, serta risiko finansial yang terkait dengan potensi penipuan atau kehilangan uang selama transaksi. Perasaan khawatir dan takut merupakan hal yang seringkali dialami oleh setiap orang ketika akan menggunakan sesuatu yang belum familiar atau masih baru. Penggunaan mobile banking berkaitan erat dengan transaksi keuangan yang berbasis internet. Pengguna tidak bisa merasakan dan melihat secara langsung apakah suatu proses berjalan dengan benar atau muncul hal-hal negatif yang bisa merugikan diri nasabah. Risiko bisa dikatakan menjadi hal yang tidak pasti ketika melakukan suatu kegiatan transaksi yang kemungkinan bisa berdampak negatif atau merugikan (More & Suprpti, 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cakra (2021) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan mobile banking terhadap minat berkelanjutan menggunakan layanan mobile banking pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Nasabah yang memiliki persepsi tinggi terhadap kemudahan dalam penggunaan layanan mobile banking, cenderung untuk berminat menggunakan layanan mobil banking secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa orang nasabah bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan (Helentri, Ilham, Lian, Rinto) pada tanggal 16 Oktober 2024, didapatkan informasi bahwa masih ditemukan permasalahan terkait dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking atau BRImo, dimana beberapa nasabah merasa tidak berminat untuk menggunakan layanan BRImo dan lebih memilih layanan perbankan konvensional atau datang langsung ke bank BRI untuk melakukan transaksi keuangan. Berdasarkan penjelasan dari beberapa orang nasabah menunjukkan bahwa beberapa hal yang mempengaruhi rendahnya minat nasabah dalam menggunakan layanan BRImo berhubungan dengan kemudahan penggunaan layanan BRImo dan risiko keamanan transaksi keuangan yang dikhawatirkan akan muncul jika menggunakan layanan BRImo.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan BRImo adalah kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan BRImo. Berdasarkan penjelasan dari beberapa orang nasabah BRI Cabang Kota Manna Bengkulu selatan menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa bahwa menggunakan layanan mobile banking adalah sesuatu yang sulit, hal tersebut dikarenakan kebanyakan nasabah belum terlalu familiar dengan teknologi smartphone. Beberapa nasabah merasa tidak nyaman atau kurang percaya diri menggunakan teknologi baru seperti mobile banking. Mereka tidak terbiasa dengan layanan digital dan merasa lebih nyaman dengan cara tradisional, hal tersebut dikarenakan pada metode konvensional ketika menemui masalah atau kendala dalam transaksi keuangan nasabah bisa mendapatkan bantuan langsung

dari teller atau customer service di bank. Bagi beberapa nasabah, interaksi langsung dengan petugas yang dapat memberikan penjelasan atau menyelesaikan masalah dengan segera lebih diutamakan daripada mencoba mencari solusi sendiri melalui aplikasi. Selain itu, penggunaan layanan mobile banking sangat bergantung dengan ketersediaan internet, tanpa adanya akses internet maka layanan mobile banking tidak bisa digunakan yang artinya tanpa adanya layanan internet maka nasabah tidak bisa melakukan transaksi keuangan atau transaksi keuangan bisa saja menjadi terganggu.

Selain kemudahan penggunaan layanan mobile banking, faktor lain yang diduga mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BRI atau BRImo adalah risiko. Berdasarkan penjelasan beberapa orang nasabah BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan menunjukkan bahwa penggunaan layanan mobile banking dengan menggunakan smartphone berisiko tinggi terhadap penipuan dan keamanan. Penggunaan mobile banking sangat tergantung pada perangkat mobile seperti ponsel pintar. Kehilangan atau pencurian perangkat menimbulkan risiko bahwa orang lain bisa mendapatkan akses ke akun perbankan nasabah jika keamanan perangkat tidak cukup kuat. Ketakutan akan risiko ini membuat nasabah tidak berminat menggunakan aplikasi mobile banking karena mereka merasa cara konvensional lebih aman. Beberapa nasabah merasa bahwa penggunaan mobile banking sangat berisiko terhadap penyalahgunaan data pribadi nasabah akibat kebocoran data atau akibat diretas, sehingga nasabah beranggapan cara konvensional lebih menjamin keamanan data. Selain itu, ketika terjadi kesalahan dalam penggunaan aplikasi mobile banking,

terjadi penipuan transaksi keuangan, atau kehilangan dana dalam transaksi keuangan, akan sulit bagi nasabah untuk melakukan klaim pengembalian dana. Sistem keamanan mobile banking yang hanya mengandalkan kata kunci dan PIN sangat rentan ketika terjadi penipuan, sehingga menyebabkan nasabah berisiko kehilangan dana dalam jumlah besar mengingat beberapa mobile banking memiliki batas nominal cukup besar untuk transaksi keuangan setiap harinya, sedangkan pada layanan konvensional untuk mencairkan dana nasabah butuh beberapa langkah atau prosedur sehingga dianggap lebih aman dari penipuan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah berikut ini:

1. Masih ditemukan permasalahan terkait dengan minat nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan dalam menggunakan layanan mobile banking, dimana nasabah merasa layanan mobile banking sulit digunakan dan berisiko terhadap penipuan serta keamanan sehingga lebih memilih layanan perbankan konvensional.
2. Persepsi nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan terhadap kemudahan dalam penggunaan aplikasi layanan mobile banking masih rendah, dimana sebagian besar nasabah belum terlalu familiar dengan layanan transaksi

keuangan digital sehingga tetap memilih layanan transaksi keuangan konvensional.

3. Persepsi nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Bengkulu Selatan terhadap risiko dalam menggunakan layanan mobile banking sangat tinggi, dimana sebagian besar nasabah merasa penggunaan layanan transaksi keuangan menggunakan mobile banking berisiko tinggi dari segi keamanan dan penipuan sehingga tetap memilih layanan transaksi keuangan konvensional.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas dan menyebabkan hasil penelitian tidak fokus atau maksimal, maka dibutuhkan batasan masalah. Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini hanya difokuskan pada nasabah Bank BRI Cabang Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan saja.
2. Tujuan penelitian difokuskan untuk melihat pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
3. Penelitian ini juga membatasi hanya pada minat penggunaan aplikasi BRImo saja sebagai layanan mobile banking yang dimiliki oleh Bank BRI.
4. Variabel penelitian dibatasi hanya variabel kemudahan penggunaan dan risiko sebagai variabel independen dan variabel minat penggunaan sebagai variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
2. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
3. Apakah kemudahan penggunaan dan risiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
2. Mengetahui pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.
3. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko secara bersama-sama terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

2. Bagi Bank BRI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi para pengambil kebijakan Bank BRI untuk dapat meningkatkan cakupan pengguna layanan mobile banking BRImo di Kota Manna dengan memperhatikan faktor kemudahan penggunaan layanan mobile banking BRImo dan tingkat risiko penipuan dan keamanan penggunaan layanan mobile banking BRImo.

3. Bagi Ilmuan atau Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam mengkaji dan mengembangkan teori ataupun penelitian dimasa yang akan datang berkaitan dengan pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai data awal atau informasi awal bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan atau penelitian serupa dalam usaha mencari faktor-faktor yang berhubungan dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan keuangan digital.