

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE
DAN SECURITY TERHADAP BEHAVIOUR INTENTION APLIKASI
BRImo PADA GEN Z DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*



DISUSUN OLEH :

ULVIYA RAMADHANI (21059132)

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

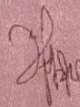
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*
DAN *SECURITY* TERHADAP *BEHAVIOUR INTENTION* APLIKASI
BRIMO PADA GEN Z DI KOTA PADANG

Nama : Ulviya Ramadhani
NIM/TM : 21059132/2021
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

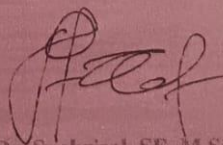
Padang, Agustus 2025

Disetujui Oleh:
Pembimbing



Vitria Ridhaningsih, SE., M.M
NIP. 19900519202202011

Mengetahui,
Kepala Departemen



Dr. Syahrizal, SE., M.Si
NIP. 197209021998021001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah serta Ridha-Nya kepada kita khususnya bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Security* Terhadap *Behaviour Intention* Aplikasi BRImo Pada Gen Z Di Kota Padang”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membimbing manusia untuk meneliti jalan yang lurus menuju kejayaan dan kemuliaan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Padang. Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak diberi nasehat, arahan, motivasi, dan bimbingan oleh berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibuk Fitria Ridhaningsih, SE, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibuk Yunita Engriani, SEE, MM. Selaku dosen penelaah yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Parengki Susanto, SE., M.Sc, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Syahrizal, S.E., M.Si. Selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Supan Weri Mandar A.Md. Selaku Staf Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang selalu sabar menghadapi dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ibuk Staf pengajar yang telah mengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini. Serta Karyawan Karyawati yang telah membantu di bidang administrasi.
7. Bapak Ibuk Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa penulis ucapkan kepada Mama, Papa, Bunda, Ayah dan Ardhan yang telah selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang moral dan material yang tak terhingga dan tek ternilai harganya.
9. Iffah Nurul Fallah dan Alfiah Rahmi Putri selaku sahabat penulis yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Rekan – rekan Manajemen 2021 serta pihak yang tidak mungkin disebutkan namanya satu – persatu yang telah membantu selama proses perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk dua bias kesayangan saya, satu peengguna setia gelang warna merah dan satu lagi pemilik *freckles* di pipinya yang sangat membantu dalam memperbaiki *mood* dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

12. *Last but not least, I wanna to thank to my self to being able finished this paper with all of the problem and a lot of revision but in the end i made it.*

Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT amiiin. Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu, penulis mengharapakan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan dari isi skripsi ini di masa yang akan datang.

Padang, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	15
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Kajian Pustaka.....	18
B. Hubungan Antar Variabel.....	27
C. Penelitian Terdahulu.....	31
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian	36
D. Definisi Operasi variabel	38
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Teknik Analisis Data	52
C. Analisis Deskriptif	56
D. Hasil Analisis Data Penelitian.....	62

E. Analisis Linear Berganda	67
F. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Brimo dari tahun 2021-2024	3
Gambar 2 Ranking persentase mobile banking 2024.....	4
Gambar 3 Permasalahan transaksi BRImo dan keluhan nasabah	6
Gambar 4 Keluhan pengguna terkait kegagalan dan bug BRImo.....	7
Gambar 5 Keluhan tentang tahapan verifikasi login yang perlu ditambah.....	9
Gambar 6 Keluhan tentang notifikasi yang lama & verifikasi yang sulit.....	10
Gambar 7 Keluhan security password dan pemotongan saldo	11
Gambar 8 Keluhan keamanan sandi dan kode bank	12
Gambar 9 Poster waspada scam / hoax undian BRI	13
Gambar 10 Kerangka Konseptual	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	31
Tabel 2 Definisi Operasional.....	38
Tabel 3 Rentang Skala TCR.....	44
Tabel 4 Reliabilitas Variabel Penelitian	53
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Behaviour Intention	53
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness.....	54
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Perceived Ease Of Use.....	55
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Security	55
Tabel 9 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 11 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....	57
Tabel 12 TCR Variabel Behaviour Intention (Y)	58
Tabel 13 TCR Variabel Perceived Usefulness (X1)	59
Tabel 14 TCR Variabel Perceived Ease Of Use (X2).....	60
Tabel 15 TCR Variabel Security (X3)	61
Tabel 16 One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test	63
Tabel 17 Uji Multikolinearitas – VIF	65
Tabel 18 Uji Heterokedastisitas	66
Tabel 19 Koefisien Determinasi Variabel Eksogen.....	67
Tabel 20 Uji t.....	68
Tabel 21 Uji F.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran 3 Analisis Deskriptif	96
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era digital membuat kehidupan dan aktivitas masyarakat mengalami kemajuan ke arah yang lebih modern. Hal ini tentu tidak terlepas pula dari makin berkembangnya teknologi di bidang keuangan dan perbankan. Kehadiran perkembangan teknologi telah banyak mengubah kehidupan masyarakat dari tradisional menjadi penuh serba modern terutama pada masa Gen Z saat ini. Teknologi dalam sistem pembayaran dapat menggantikan peranan uang tunai sebagai alat pembayaran ke dalam pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien.

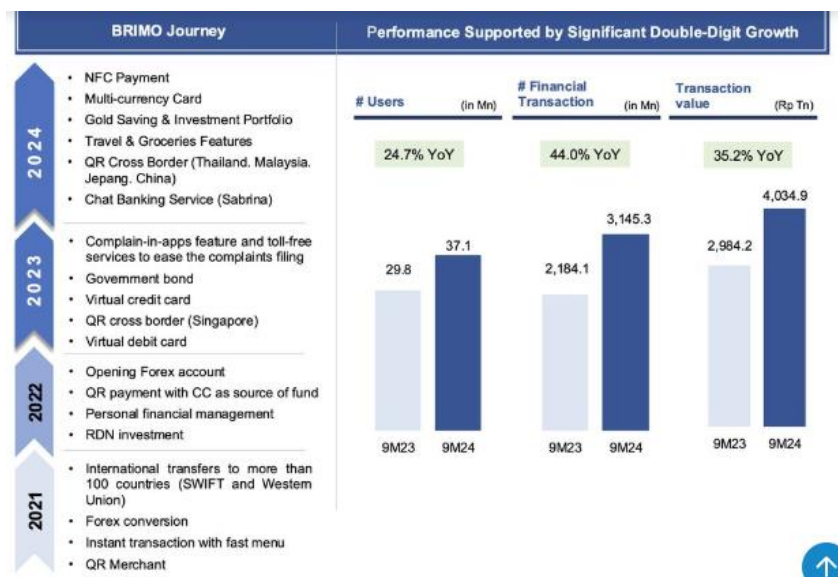
Tingginya pertumbuhan pengguna internet merupakan sebuah peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya. Produk perbankan yang lahir dari perkembangan teknologi adalah *electronic banking*. *Electronic banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (Tampubolon, 2014).

Salah satu bagian dari *electronic banking* yang banyak digunakan adalah *mobile banking*. Menurut laporan *Mobile Ecosystem Forum* (MEF), terdapat 80% responden dalam surveynya di Indonesia sudah menggunakan sarana *mobile banking*. *Mobile banking* diciptakan kepada nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan *smartphone*, khususnya via aplikasi yang dapat diunduh. Mirip dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) lewat sarana *mobile banking* seorang nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan *mobile banking* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja selama nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet. Bagi bank *electronic banking* bisa menjadi solusi untuk menekan biaya pengembangan pembukaan ATM (*Automatic Teller Machine*) serta cara yang tepat bagi bank untuk mempertahankan nasabah pada era digital ini.

Di Indonesia, adopsi *mobile banking* telah berkembang pesat, seiring dengan penetrasi *smartphone* dan internet yang semakin tinggi di masyarakat. Berbagai bank telah mengembangkan aplikasi *mobile banking* mereka untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin terdigitalisasi. Salah satu aplikasi *mobile banking* yang sangat populer dan banyak digunakan di Indonesia adalah BRImo. Salah satu bank pemilik aset terbesar di Indonesia yang menghadirkan layanan perbankan berbasis teknologi yakni PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk, Hal ini dapat terlihat dengan BRI Mobile atau BRImo telah digunakan oleh 31,6 juta user, meningkat 32,5% yoy. Saat ini nyaris seluruh transaksi perbankan bank BRI sudah ter-digitalisasi hingga 99% per tahun 2023. Jumlah pelanggan tersebut kemudian terus meningkat di September 2024, user BRImo sudah mencapai 37,1 juta, melonjak 24,7% yoy. Seiring dengan itu, volume transaksi naik 44% yoy, sedangkan nilai transaksi melonjak 35,2% menjadi Rp4.034 triliun. Evolusi BRImo dari aplikasi mobile banking konvensional menjadi *super app* perbankan menunjukkan komitmen BRI dalam menyediakan solusi keuangan yang komprehensif dan relevan dengan kebutuhan nasabah modern.

Gambar 1 Pertumbuhan Brimo dari tahun 2021-2024



Sumber : CNBC Indonesia

Adapun hingga akhir Desember 2024, jumlah pengguna super apps BRImo telah mencapai 38,61 juta atau tumbuh sebesar 22,12 persen dibandingkan tahun *sebelumnya*. Total transaksi yang diproses melalui BRImo mencapai 4,34 miliar transaksi, meningkat 40,54 persen secara yoy. Sementara dari sisi nilai, transaksi melalui BRImo tercatat sebesar Rp 5.596 triliun atau naik 34,57 persen

dibandingkan tahun sebelumnya. Perseroan menyebutkan, BRImo juga telah mendapatkan pengakuan luas sebagai aplikasi *mobile banking* terbaik di Indonesia, dengan skor 4,7 di platform Android (Google Play Store) dan iOS (App Store).

Gambar 2 Ranking persentase mobile banking 2024



Sumber : Bank Service Excellence Monitor

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu teori perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan pemanfaatan teknologi informasi. TAM (*Technology Acceptance Model*) ini diperkenalkan oleh Davis (1989) yang mengembangkan kerangka pemikiran mengenai minat untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan persepsi manfaat (*Perceived Of Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) dan keamanan (*Security*).

Fenomena yang menarik adalah semakin dominannya generasi Z (Gen Z) dalam lanskap pengguna teknologi. Gen Z, yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an, merupakan generasi yang akrab dengan teknologi digital

sejak usia dini. Mereka dikenal sebagai "digital natives" yang sangat bergantung pada perangkat seluler dan internet untuk berbagai aktivitas, termasuk perbankan. Preferensi Gen Z terhadap kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas menjadi paktor penting dalam adopsi layanan finansial digital.

Meskipun memiliki banyak keunggulan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi BRImo namun masih banyak masyarakat yang melakukan layanan dan transaksi secara manual. Dilihat dari pengguna BRImo yang sering mengeluhkan bahwa aplikasi ini terkadang sering error saat login ke dalam aplikasi sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penggunaannya sehingga akan menyulitkan pengguna jika digunakan disaat terdesak (Mojok.co 2024). Selain itu, berdasarkan artikel yang diluncurkan oleh (Mahirtransaksi.com 2024) menyatakan bahwa BRImo sampai akhir 2024 ini masih sering mengalami gangguan berupa gagal login aplikasi, transaksi transfer yang tidak diproses dan aplikasi yang kadang tidak merespon.

Behavior Intention menjadi krusial untuk memahami adopsi dan keberlanjutan penggunaan BRImo di kalangan Gen Z. Niat perilaku merujuk pada probabilitas subjektif seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Dalam konteks mobile banking, niat perilaku ini dapat diartikan sebagai kemauan atau kecenderungan Gen Z untuk secara aktif dan berkelanjutan menggunakan BRImo untuk kebutuhan transaksi dan pengelolaan keuangan mereka.

Gambar 3 Permasalahan transaksi BRI Mo dan keluhan nasabah

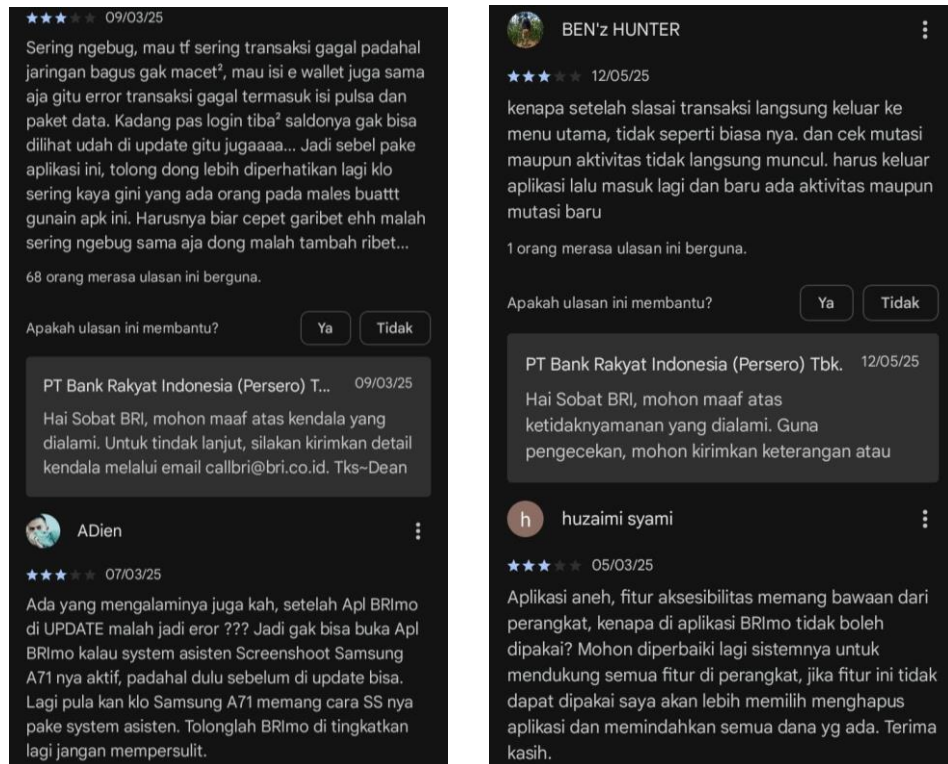


Sumber : TribunSumsel.com

Berdasarkan dari berita artikel tersebut dan appstore per desember 2024, dimana terdapat gangguan atau error pada penggunaan BRI Mo saat melakukan transaksi. Dengan hal itu sejumlah pengguna BRI Mo mengeluhkan tidak bisa melakukan transaksi hingga saldo berubah menjadi nol. Adanya permasalahan seperti ini dapat menyebabkan masyarakat kurang niat menggunakan aplikasi BRI Mo karena dirasa mempersulit pengguna.

Berdasarkan keluhan dari para pengguna aplikasi BRI Mo tersebut, pihak perbankan harus mengetahui faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terutama Gen Z dalam menggunakan BRI Mo, yang pertama dilihat dengan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) seperti yang didefinisikan oleh Devina (2016), dapat mengetahui sejauh mana keuntungan yang di dapat menggunakan BRI Mo maka diharapkan akan lebih nyaman dan fleksibel dalam menggunakan layanan *mobile* ini seperti untuk fitur transaksi, sehingga dapat mendorong niat masyarakat. Banyak terdapat keluhan terkait permasalahan proses dan transaksi pada aplikasi.

Gambar 4 Keluhan pengguna terkait kegagalan dan bug BRImo



Sumber : Ulasan pengguna pada aplikasi BRImo

Dari ulasan tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna mengalami masalah seperti kegagalan dan bug dalam proses login ke dalam aplikasi padahal sudah dengan aplikasi paling terupdate dan koneksi internet yang baik, selain itu juga proses transaksi seperti transfer dengan loading yang lama bahkan ada proses transfer yang gagal meskipun dengan koneksi internet yang bagus sehingga hal ini sangat mempersulit pengguna BRImo.

Berdasarkan penelitian Neta (2024) menunjukkan bahwasannya niat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi manfaat. Dengan adanya persepsi manfaat ini telah mengatasi permasalahan dalam penghematan waktu dan peningkatan kinerja Gen Z karena BRImo menyediakan layanan seperti transfer uang, penarikan tanpa kartu, dan pembayaran elektronik yang mengurangi kebutuhan untuk

mengunjungi kantor cabang, maka ini berpengaruh positif dan sangat signifikan dengan terhadap niat penggunaan. Selain itu juga bisa dilihat dari ulasan pada *Google Play Store* yang dimana para pengguna mengeluhkan hal yang serupa, dimana fitur login dan transaksi sering mengalami kegagalan.

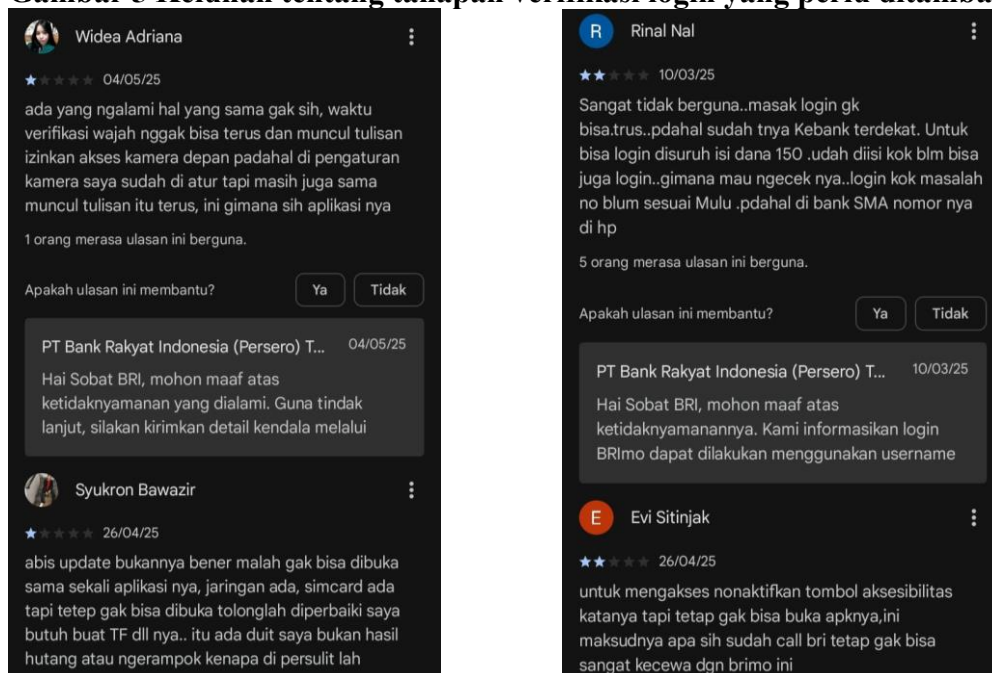
Tetapi, pada penelitian Prayuda (2024) menunjukkan bahwasannya persepsi manfaat tidak berpengaruh secara eksplisit terhadap niat penggunaan. Ini memperlihatkan bahwasannya manfaat dari penggunaan mobile banking masih belum terlalu tersampaikan secara luas kepada masyarakat.

Perceived Ease Of Use (Persepsi kemudahan penggunaan) adalah suatu hal yang mengacu pada sejauh mana seorang pengguna percaya bahwa suatu sistem atau aplikasi dapat dengan mudah digunakan tanpa memerlukan usaha lebih (Davis et al.1989) kemudahan dari penggunaan aplikasi yang dirasakan dapat meningkatkan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dalam kemudahan penggunaan digital ini sangat akrab dengan Generasi Z (Gen Z). Dimana individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 merupakan individu dengan kelompok demografis dengan kecenderungan lebih cepat mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan generasi di atasnya. Mereka terbiasa menggunakan gadget untuk berkomunikasi, mencari informasi dari berbagai sumber, dengan kemudahan *smartphone* (gadget), masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas seperti browsing internet, bermain game, bahkan berbelanja, semuanya hanya dalam genggam tangan.

Pengguna aplikasi BRImo masih sering mengalami kendala dalam hal kemudahan akses dan tahapan penggunaan fitur aplikasinya. Seperti keluhan pengguna yang terdapat pada gambar dibawah ini.

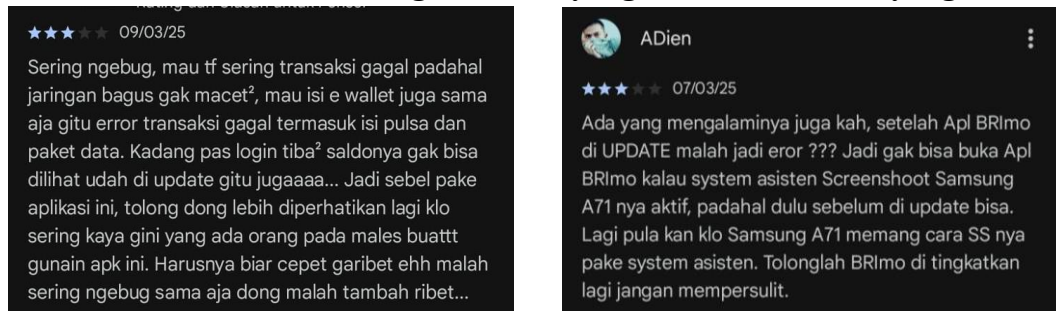
Melalui gambar di bawah ini yang terkait dengan permasalahan *Ease Of Use* atau kemudahan penggunaan juga mempeengaruhi niat penggunaan, maka dapat dilihat keluhan para pengguna melalaui *play store*. Banyak keluhan yang terkait dengan tahapan penggunaan fitur aplikasinya, seperti notifikasi yang tidak *real time* sehingga harus menunggu beberapa detik atau menit dan verifikasi menggunakan kamera yang sulit karena aplikasi yang tidak merespon dengan cepat. Maka dari permasalahan tersebut pengguna BRImo terutama kalangan Gen Z sangat menginginkan fitur penggunaan aplikasi dengan tahapan yang lebih mudah dan cepat.

Gambar 5 Keluhan tentang tahapan verifikasi login yang perlu ditambah



Sumber : Ulasan pengguna pada aplikasi BRImo

Gambar 6 Keluhan tentang notifikasi yang lama & verifikasi yang sulit



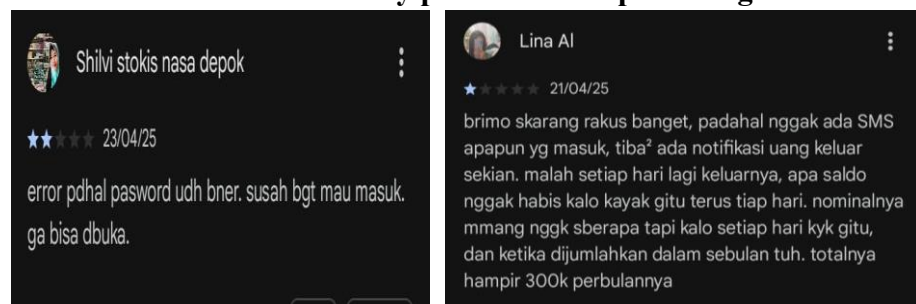
Sumber : Ulasan pengguna pada aplikasi BRImo

Menurut Nurlina (2023) yang menyatakan bahwasannya persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan, masih berkurangnya faktor untuk nasabah dalam pemaksimalan penggunaan layanan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Astria & Wahdiniwaty (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki dampak terhadap perilaku, semakin tinggi persepsi menggunakan sebuah sistem, maka semakin tinggi pula penggunaan teknologi tersebut.

Pertimbangan keamanan (*Security*) dalam memilih sebuah aplikasi *mobile banking* juga sangat penting karena aplikasi ini akan menyimpan informasi dan data yang penting bagi pengguna. *Mobile banking* dikembangkan pada *smartphone* yang pengoperasiannya menggunakan jaringan seluler dan koneksi internet. Penggunaan internet terutama yang menggunakannya adalah para Gen Z yang meningkat dapat mempengaruhi tingkat risiko kejahatan pada suatu aplikasi yang diakses menggunakan internet seperti *cyber crime*, *hacking*, dan berita hoax. Seperti dengan adanya berita hoax atau penipuan adanya undian berhadiah yang menjadi ladang modus bagi oknum yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu, masih terdapat kendala lain yang menyangkut permasalahan *Security* atau keamanan pada aplikasi BRImo. Banyak pengguna yang mengeluhkan tentang permasalahan password yang kurang kuat, terjadi pemotongan yang tidak terduga dan kode bank yang tertukar. Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga menghadapi dugaan serangan *ransomware* oleh kelompok peretas yang dikenal sebagai *Bashe Ransomware* (Kompas.com 2024). Kelompok ini diduga berhasil menyusup ke sistem BRI dan mencuri data sensitif, dengan ancaman untuk merilis data tersebut jika permintaan tebusan tidak dipenuhi. Meskipun demikian, pihak BRI menyatakan bahwa data dan dana nasabah tetap aman, dan operasional bank berjalan normal. Mereka juga menegaskan bahwa sistem keamanan mereka telah memenuhi standar internasional dan terus diperbarui, sehingga melihat dari keluhan tersebut dapat dilihat dari persepsi keamanan (*Security*) berpengaruh terhadap minat penggunaan.

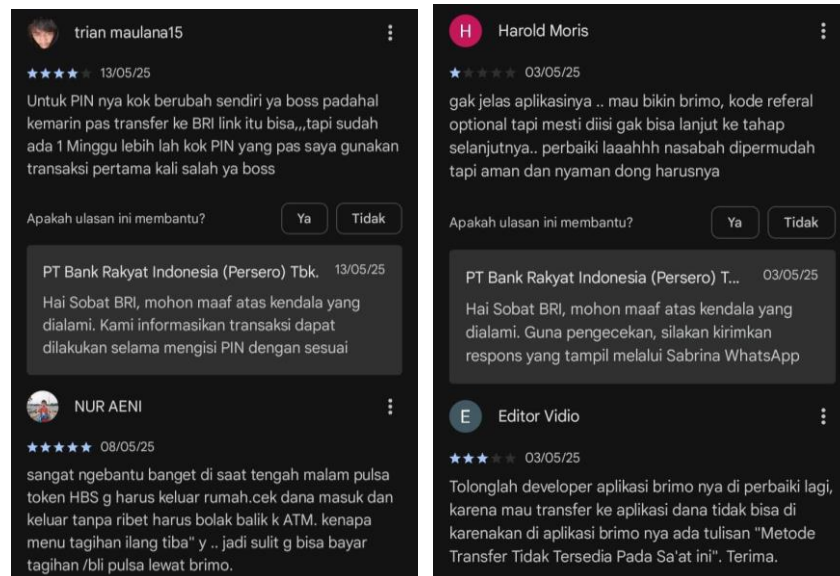
Gambar 7 Keluhan security password dan pemotongan saldo



Sumber : Ulasan pengguna pada aplikasi BRImo

Pengguna mengeluhkan tentang permasalahan password yang kurang kuat dan terjadi pemotongan yang tidak terduga.

Gambar 8 Keluhan keamanan sandi dan kode bank



Sumber : Ulasan pengguna pada aplikasi BRImo

Pengguna mengeluhkan permasalahan keamanan sandi dan kesalahan pada kode pos antar daerah. Selain itu, terdapat adanya tautan *phishing* yang mengarah pada penipuan dan hoaks yang mengatasnamakan Bank BRI. Modusnya berupa klaim adanya undian berhadiah dengan berbagai macam hadiah untuk menipu masyarakat. Sesuai dengan link dan poster scam dibawah ini.

Kasus penipuan yang dialami pengguna aplikasi *mobile banking* dapat mempengaruhi kepercayaan dan niat seseorang dalam menggunakan mobile banking. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Shafira et al., 2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Gambar 9 Poster waspada scam / hoax undian BRI



Sumber : Bri.co.id

Apabila keamanannya terjaga maka nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Tetapi menurut penelitian (Ariningsih et al., 2022) persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan. Adanya anggapan bahwa keamanan telah menjadi standar dasar dalam teknologi sehingga dianggap sesuatu yang tidak akan meningkatkan niat tetapi bisa untuk mengurangi niat jika diabaikan.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang terjadi, maka penulis hendak mendalami taraf niat \ Gen Z memakai aplikasi BRIImo menjadi media transaksi di kota Padang. Penelitian ini memakai niat pemakaian aplikasi BRIImo menjadi variabel dependen, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan, manfaat dan keamanan , menjadi variabel independen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis apakah persepsi terhadap kemudahan penggunaan, manfaat, dan keamanan pengguna aplikasi BRIImo berdampak positif

atau negatif terhadap niat penggunaannya sebagai media transaksi. Kota Padang dipilih sebagai lokasi penelitian, dengan Gen Z sebagai target responden.

Sehingga berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan Security Terhadap Behaviour Intention Aplikasi BRImo Pada Gen Z Di Kota Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Terdapat Mobile Banking : Gen Z Menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan transformasi mobile banking yang ditawarkan melalui aplikasi BRImo.
2. Gangguan Proses Login dan Transaksi : Terdapat gangguan dalam proses login dan transaksi, yang ditandai dengan waktu loading yang lama, sehingga mempengaruhi persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) aplikasi BRImo bagi pengguna Gen Z.
3. Kendala Notifikasi dan Proses Verifikasi : Notifikasi yang tidak real – time dan proses verifikasi menggunakan kamera menyulitkan kemudahan (Ease Of Use) bagi Gen Z saat menggunakan aplikasi BRImo.
4. Keamanan Penggunaan : Permasalahan terkait kekuatan password yang kurang memadai dan pemotongan yang tidak terduga dapat mengancam aspek keamanan (Security) pengguna aplikasi BRImo.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti membatasi masalah – masalah tertentu guna menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dan lebih terfokus serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah hanya pada niat pengguna aplikasi BRImo, pengaruh manfaat, keamanan dan pengaruh kemudahan pada kalangan Gen Z.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di sampaikan pada bagian sebelumnya, dapat dipaparkan mengenai rumusan masalah dan penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen Z di Kota Padang?
2. Apakah *Perceived Ease Of Use* berpengaruh terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen Z di Kota Padang?
3. Apakah *Security* berpengaruh terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen Z di Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian yang akan dicapai disini untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen Z di Kota Padang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Perceived Ease Of Use* (X2) terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen z di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Security* (X3) terhadap *Behaviour Intention* BRImo pada Gen Z di Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang akan peneliti lakukan adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya terkait dengan kajian mengenai niat Gen Z dalam menggunakan jasa *Mobile Banking* lainnya.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baru dan menjadi tambahan acuan, referensi penelitian berikutnya khususnya bagi peneliti yang hendak meneliti lebih lanjut terkait niat penggunaan BRImo.
2. Bagi Ilmu Pengetahuan, dapat menambah wawasan dan memperkaya bahan literatur dalam ilmu pendidikan bagi pembaca.
3. Bagi Perusahaan atau Bank, Penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran bagi Bank Rakyat Indonesia mengenai faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam penerimaan dan menggunakan layanan online yang tersedia melalui BRImo khususnya generasi Z. Sehingga

dapat meningkatkan layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Security* terhadap *Behaviour Intention* aplikasi BRImo pada Gen Z di Kota Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behaviour Intention* aplikasi BRImo. Merasakan adanya manfaat ketika bertransaksi menjadi faktor kunci yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan layanan BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak manfaat yang dirasakan pengguna, semakin besar niat mereka untuk menggunakan aplikasi BRImo.
2. Variabel *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif terhadap *Behaviour Intention* aplikasi BRImo. Kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan aplikasi, fleksibilitas akses menjadi pendorong nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung tertarik menggunakan aplikasi BRIMo ketika merasa mudah dalam menggunakan sehingga berniat untuk terus menggunakan BRImo.
3. Variabel *Security* berpengaruh positif terhadap *Behaviour Intention* aplikasi BRImo. Keamanan dan jaminan kerahasiaan data autentikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan niat penggunaan. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin ketatnya tingkat keamanan aplikasi BRImo maka akan lebih berdampak terhadap niat dalam menggunakan layanan BRImo.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behaviour Intention aplikasi BRImo. untuk dapat mengembangkan hasil penelitian selanjutnya, maka peneliti memaparkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak perbankan

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Security* memiliki tingkat TCR (Tingkat Capaian Responden) memiliki tingkat kriteria paling rendah hanya pada kriteria “cukup”. Untuk itu disarankan agar BRImo terus berusaha meningkatkan keamanan dan pengawasan pada sistem aplikasi seiring dengan perkembangan teknologi. Juga diharapkannya pihak BRImo mampu menjaga komitmennya sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BRImo untuk masa yang akan datang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada pengujian variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Security* terhadap *Behaviour Intention*. Oleh sebab itu saran untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian yang serupa dengan melakukan

pengembangan dan menambahkan variasi variabel independen atau variabel mediasi lainnya. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap dan dapat memperluas cakupan penelitian mengenai niat untuk terus menggunakan aplikasi BRImo.

DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, M. P. A., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Terhadap Behavioral Intention Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia. *EProceeding of Management*, 8(1), 376– 388.
- Ahmadi Soegiyatno, F. (2022). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Diskon Harga dan Persepsi Privasi Terhadap Intensitas Penggunaan Aplikasi BRIMO (E-BANKING). *Jurnal Manajemen*.
- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to Use Ewallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 227. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>
- Astria, Nikita, dan Rahma Wahdiniwaty. 2021. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Intensitas Pembelian Ulang Melalui E commerce." 01.Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Cynthia Kumala, D., Wilson Pranata, J., & Thio, S. (2020b). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1).
- Dana P. Turner MSPH, PhD. 2020. "Sampling Methods in Research Design." *The Journal of Head and Face Pain*, 60(1), 8-12.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>.
- Devina, S., dan Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan, dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*. Vol. 8 No 1
- Devona, F. et al (2024). Persepsi Kemudahan Aplikasi Bank Jago (Studi Deskriptif pada Pemberi Komentar Instagram @jadijago Kurun Waktu November 2023 – Januari 2024). *Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 2(3).

- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* , 1 - 15.
- Faizah, N. (2021). Pengaruh Kemanfaatan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening Online Bsi Terhadap Minat Transaksi Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus). *Repository IAIN Kudus*.
- Filza Magfira, R. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Perilaku Penggunaan Dan Social Influence Terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Media Pembayaran Yang Dilakukan Gen Y & Gen Z Di Provinsi Di. Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomika*.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Galih, B. (2024, December 19). Dugaan Kena Serangan Ransomware, BRI Klaim data Nasabah aman. *KOMPAS.com*.
https://www.kompas.com/cekfakta/read/2024/12/19/131500782/dugaan-kena-serangan-ransomware-bri-klaim-data-nasabah-aman#google_vignette
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. (2020). *Statistik untuk Penelitian Sosial dan Ekonomi*. PT Gramedia.
- Hair, J. F., Howard, M.C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101-110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hurairah, A. (2024, Maret 13). Aplikasi BRImo Gangguan/Error Hari Ini 13 Maret 2024, Ini Penyebab dan Cara Mengatasinya. <https://sumsel.tribunnews.com/2024/03/13/aplikasi-brimo-gangguanerror-hari-ini-13-maret-2024-ini-penyebab-dan-caramengatasinya?>
- Irsyad, M., & Hapsari, R. D. V. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Dan Social Influence Terhadap Continuance Intention . *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(4), 932–943. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.4.08>
- Kompas.com. (2024, Mei 3). Semakin Unggul, BRImo dan Sabrina Raih Penghargaan dalam Bank Service Excellence Monitor MRI 2024. *KOMPAS.com*. <https://biz.kompas.com/read/2024/05/03/212448428/semakin-unggul-brimo-dan-sabrina-raih-penghargaan-dalam-bank-service-excellence>

- Kumala, D., Pranata, J., & Thio, S. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, TRUST, DAN SECURITY TERHADAP MINAT PENGGUNAAN GOPAY PADA GENERASI X DI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1).
- Lutfiah, A. F. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Penggunaan Aplikasi BRImo (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Unisma Angkatan 2019).
- Maharani, S. A., & Sundari, E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security terhadap Behavioral Intention to Use BRI Mobile (Studi Kasus: pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 161–176.
- Mahirtransaksi.com. (2024, Mei 15). *BRIMO Tidak Bisa Dibuka Padahal Jaringan Bagus, Ini 10 Solusinya.* Mahir Transaksi. <https://mahirtransaksi.com/brimo-tidak-bisa-dibuka/>
- Monica, F., & Japariato, E. (2022). Analisa Pengaruh Perceived Ease of Use Dan Melalui Perceived Enjoyment Terhadap Behavior Intention Pada Digital Payment. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 9–15
- Natalia, T. (2024, November 1). Adu Aplikasi Bank, BRI Kalahkan BCA! *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20241101173451-128-584961/adu-aplikasi-bank-bri-kalahkan-bca>
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Neta (2024) Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Sikap Terhadap Keputusan Generasi Z Menggunakan Layanan Pembukaan Rekening Online BSI Mobile (Studi Pada Gen Z Nasabah BSI Di Purwokerto)
- Nurlina. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Bri Mobile (Studi Pada Bank Bri Unit Kartini Kota Palu). *Repository.Uindatokarama.Ac.Id*.
- Oktafiani, H., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Customer Satisfaction E-Wallet X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2).
- Pasha Angeli, V., Roslina, & Husna, N. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Serta Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Mobile Banking BRIMO Di Bandar Lampung. *Jurnal Mirai Management*, 9(1), 887–903.

- Patil, P. et al. (2020) 'Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal', *International Journal of Information Management*, 54.
- Pika, P. A. T. P., Darmaastawan, K., Dewiningrat, A. I., & Latupeirissa, J. J. P. (2022). Antecedent Minat Menggunakan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kantor Cabang Seseetan, Denpasar. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(02), 1– 13.
- Priyatno, Dwi. 2022. *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan Eviews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id*. <https://doi.org/10.35829/econbank.v2i2.215>
- Ratna Sari, D., Maulana, A., Rosa, A., & Wahab, Z. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan (Behavior Intention) Aplikasi BRIMO Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(11).
- Ratna Wijayanti, dkk. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widyagama
- Reza, M. (2024, Juni 26). Kejengkelan pakai BRIMO, M-Banking BRI yang merugikan pengguna dan bikin malu sama MBKA. *Mojok.co*. <https://mojok.co/liputan/ragam/brimo-m-banking-bri-yang-menjengkelkan/>
- Sari, Mayang (2021). Faktor yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan Berkelanjutan Learning Management System dalam Pembelajaran Online. S1 Thesis, Universitas Negeri Jakarta.
- Saroh, D. (2023). Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Menganalisis Behavioral Intention Pengguna Aplikasi Bsi Mobile Di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Uin Prof. Kh. Saifuddin Zuhri*.
- Setiawan, J. J. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, subjective norm, dan Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Volume 2 No. 1 (2021) 131 customer experience terhadap intention to use my telkomsel: Studi kasus pada mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 12.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, <https://dinastirev.org/JEMSI> Vol. 6, No. 2, November 2024

834 | P a g e Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. Jurnal Ilmiah Research and Development Student, 1(2), 62–74.
<https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

Siregar, Syofian. 2014. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Suliyanto. 2011. EKONOMETRIKA TERAPAN: Teori & Aplikasi dengan SPSS. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tampubolon, Nelson. Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan JasaBank Melalui Internet (Internet Banking). Jakarta. April 2014. dalam http://www.bi.go.id/id/peraturan/arsip-peraturan/Perbankan_2004/se-6-18-04-dpnp.pdf

Trivedi, Shrawan Kumar, and Yadav, Mohit. 2020. Repurchase intentions in Y generation: mediation of trust and esatisfaction. Marketing Intelligence & Planning. Vol. 38 No. 4, pp. 401-415

Vitri, N. N. (2021). Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use, Perceived Risk Terhadap Behaviour Intention E-Money Kota Padang. Operations Management and Information System Studies