

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN RISIKO
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN BRI *MOBILE*
(STUDI PADA BANK BRI UNIT KARTINI KOTA PALU)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi S. E Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu*

Oleh :

NURLINA

19.5.15.0098

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU**

TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI Mobile (Studi Pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu)**” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 28 Juli 2023M
10 Muharram 1445 H

Penyusun,

Nurlina
NIM :19.5.15.0098

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan Kemudahan dan Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI Mobile(Studi Pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu)”** oleh mahasiswa atas nama Nurlina NIM : 19.5.15.0098, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokrama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 28 Juli 2023M
10 Muharram 1445 H

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Sapruddin, M.HI
NIP.19621011 199403 1 001

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E
NIP.19860204 201403 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Nurlina Nim. 19.5.15.0098 dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan Kemudahan dan Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI Mobile (Studi Pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu)”** yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu pada tanggal 07 Agustus 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 10 Muharam 1445 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, Juli 2023M
10 Muharram 1445 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Abdul Jalil, S.E., M.M.	
Munaqisy 1	Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D.	
Munaqisy 11	Rachmawati A.Rifai, M.M.	
Pembimbing 1	Drs. Sapruddin M.H.I.	
Pembimbing 11	Dr. Syaakir Sofyan S.E.I., M.E	

Mengetahui :

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E
NIP. 19860204 201403 1 002

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **(Pengaruh Persepsi kegunaan Kemudahan dan Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI Mobile Studi Pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu).**" Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak pihak yang dengan tulus telah memberikan bantuan baik melalui nasehat, semangat, dan bantuan untuk penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yaitu ayahanda Arsyid dan ibunda Mari'fa yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya. Aamiin.
2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu serta Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. H. Kamarudin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Mohamad Idhan, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama beserta jajarannya yang

telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

3. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,serta para wakil dekan yaitu Ibu Dr. Ermawati., S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, dan Kelembagaan, Drs. Sapruddin M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan,sekaligus sebagai pembimbing 1 dan Dr. Malkan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan,
4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus sebagai pembimbing II dan Abdul Jalil S.E,M.M. Sekertaris jurusan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah mendidik penulis dengan berbagai disiplin keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
6. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah membantu peneliti.
7. Pimpinan Bank BRI Unit Kartini Kota Palu dan segenap karyawan yang telah Memberikan izin dan menerima peneliti untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
8. Terimakasih kepada Kakak saya Arman Maulana, serta keluarga (sepupu) saya Zulfiani S.pd, Siska Handayani, dan Regina Anggraini yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi saya
9. Kepada kak Akbar S.Pd, M.Pd. dan kak Takdir S,M M.M yang telah

banyak membantu penulisan dalam menyelesaikan penelitian

10. Kepada kak Israil S.Ak yang telah menjadi support system penulis dalam penyusunan
11. Terimah Kasih Umi Yani, S.E sebagai teman saya dari SD sampai ke bangku perkuliahan yang sangat membantu penulisan dari tahap awal pembuatan proposal hingga penyelesaian skripsi.
12. Anita, S.E Nurilma, S.E Zarina F, S.E Terima kasih sudah menjadi teman baik dari pertama masuk kuliah semoga kita bisa menjadi teman selamanya, walaupun mungkin nanti tidak dapat bertemu langsung seperti masa kuliah.
13. Kepada Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2019, terkhusus bagi seluruh teman-teman Perbankan Syariah – (3) angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.

Akhirnya, Penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf kepada semua pihak baik yang termuat dalam pengantar ini maupun tidak termuat semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh, dan mendapat balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt.

Palu, juli 2023

Penulis

Nurlina
NIM. 19.515.0098

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Garis-Garis Besar Isi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	12
1. Kegunaan	12
2. Kemudahan	16
3. Risiko	24
4. Kepercayaan.....	28
5. Definisi jasa perbankan	32
6. BRI Mobile (BRIMo)	36
C. Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
C. Variabel Penelitian	44
D. Definisi Operasional	44
E. Instrumen Penelitian	46
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. <i>Hasil Penelitian</i>	55
B. <i>Pembahasan Hasil Penelitian</i>	59
1. Deskripsi Kuisisioner dan Sampel Penelitian	59
2. Hasil Uji Instrumen	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitas	63

c. Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
3. Hasil Analisis Data	67
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Multikolienaritas	70
c. Uji Heteroskedastisitas.....	71
d. Analisis Regresi Berganda	72
C. Pembuktian Hipotesis.....	74
a. Uji t (Persial).....	74
b. Uji F (Simultan)	75
c. Koefesien Determinasi	76
D. Pembahasan	77
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu	9
2. Definisi Oprasional Variabel	44
3. Skala Pengukuran Kuesioner	49
4. Struktur Organisasi Bank Bri Unit Kartini Kota Plau.....	58
5. Deskripsi kuesioner.....	59
6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
8. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	61
9. Hasil Uji Validitas Instrumen	62
10. Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	63
11. Hasil Jawaban Responden Kegunaan	64
12. Hasil Jawaban Responden Kemudahan	65
13. Hasil Jawaban Responden Risiko	66
14. Hasil Jawaban Responden Kepercayaan.....	66
15. Hasil Uji Multikolonearitas.....	70
16. Hasil Uji Heterokedasitas.....	71
17. Hasil Perhitungan Regresi Berganda	72
18. Hasil Uji Persial (Uji T)	74
19. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	76

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berfikir.....	39
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

- a. Kuesioner Penelitian
- b. Hasil Tabulasi Data Kuesioner
- c. Uji Asumsi Klasik
- d. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reabilitas
- e. Hasil analisis Regresi Berganda Dan Hipotesis
- f. Lembar Pengajuan Judul Skripsi
- g. SK Pembimbing:
- h. Surat Penelitian
- i. Dokumentasi
- j. Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Nurlina
NIM : 195150098
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Bri Mobile (Studi Pada Bank Bri Unit Kartini Kota palu)**

Era ekonomi digital memudahkan transaksi dan mempengaruhi sosial dan ekonomi. Perkembangan teknologi juga membuka peluang baru bagi industri perbankan, di mana bank menjadi penyedia solusi perbankan dengan layanan yang efisien. Perbankan di Indonesia salah satunya Bank BRI berkembang pesat dengan pemasaran yang masif dan kemudahan dalam menggunakan layanan perbankan melalui teknologi seperti *mobile banking* yang dikenal dengan *BRI mobile*. Kepercayaan nasabah menggunakan aplikasi *BRI Mobile* sangat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kegunaan, kemudahan, dan risiko. Penelitian ini meneliti tentang kepercayaan nasabah menggunakan *BRI Mobile* tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *BRI Mobile*.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah *BRI* yang telah menggunakan aplikasi *BRI Mobile*. Populasi penelitian ini terdiri dari 500, sampel penelitian ini berjumlah 83 orang yang ditentukan menggunakan rumus slovin. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 23.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, ditentukan bahwa variabel persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *BRI mobile*. Selanjutnya secara parsial variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dimana nilai variabel persepsi kegunaan $t_{hitung} 2.006 > \text{nilai } t_{tabel} \text{ yaitu } 1.664$, secara parsial variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dimana nilai variabel kemudahan $t_{hitung} 3.482 > \text{nilai } t_{tabel} \text{ yaitu } 1.664$, secara parsial variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dimana nilai variabel risiko $t_{hitung} 2.086 > \text{nilai } t_{tabel} \text{ yaitu } 1.664\%$.

Saran dalam penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya perlu menggunakan variabel yang berbeda dengan sampel yang lebih besar serta persepsi, kegunaan, kemudahan, dan risiko harus dipertimbangkan dalam membangun kepercayaan nasabah Bank *BRI* dan citra yang baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dibidang teknologi saat ini sangatlah cepat, seluruh kegiatan rata-rata dengan mudah dilakukan hanya dengan melalui sosial media. Pada era teknologi informasi saat ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi informasi yang berkembang pada saat ini sangat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia.¹

Teknologi digunakan hampir di segala aspek dalam kehidupan yang bertujuan untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya, seperti komunikasi, mencari informasi, pendidikan, transportasi, transaksi, serta keuangan dan bisnis. Pesatnya perkembangan teknologi sangat berpengaruh dalam tatanan kehidupan baik dalam bidang sosial, maupun ekonomi, yang awalnya dalam melakukan transaksi harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang cash, kini dapat dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan aplikasi digital.

Era ini dinamakan dengan era ekonomi digital dimana sudah memasuki zaman yang memudahkan dan mengefisiensikan waktu. Elektronik digital adalah transformasi digital yang mempengaruhi sektor sosial dan ekonomi yang awalnya berasal dari meningkatkan interkoneksi dari fungsi pekerjaan dan teknologi yang semakin canggih. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diikuti

¹ Nasution Siregar, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online.," *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2, no. (1) (2020): 71-75.

pula oleh perbankan di Indonesia. Teknologi telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran yang efisien bagi industri perbankan. Bank kini telah berubah menjadi penyedia solusi perbankan yang semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja.²

Perbankan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian, bank dikenal juga sebagai tempat untuk meminjam uang dan bank juga dikenal sebagai tempat untuk melakukan penukaran uang, memindahkan uang, atau menerima uang dengan segala macam bentuk pembayaran dan setoran. Secara sederhana Bank dapat di definisikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.³

Bisnis industri perbankan di Indonesia saat ini sangat berkembang dengan pesat. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor seperti masifnya pemasaran jasa perbankan oleh pihak manajemen perusahaan, untuk menyadarkan akan pentingnya penggunaan jasa layanan perbankan, hingga kemudahan dalam menggunakan layanan perbankan karena penggunaan fasilitas teknologi yang semakin baik.⁴

Salah satu aktifitas dalam dunia perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi (BRImo) atau *Internet Banking*, yang secara sederhana

² Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global* (Surabaya: Prenada Media, 2017), 65.

³ Simatupang, "Peran Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia.," *JRAM Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma* 6, no. (2) (2019): 136-146.

⁴ Sa'diyah, M., & Aziroh, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Yang Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Muamalat Indonesia 118 Kantor Cabang Pembantu Kudus.," *Ekulibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no.1, (2014): 118-44.

bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet.⁵ Layanan BRImo adalah suatu layanan yang diakses secara jarak jauh oleh nasabah, dimana nasabah tidak lagi ditangani oleh *teller* dan *customer services* secara langsung. Dalam akses jarak jauh tersebut tentunya membutuhkan rasa kepercayaan dari seorang nasabah, kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam pertukaran dengan sebuah mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya.⁶

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan aplikasi keuangan adalah kemudahan dalam akses informasi yang terdandung dalam aplikasi. Kemudahan akses informasi yang berupa kemudahan menghubungi, pemberian informasi pelayanan serta prosedur yang diterapkan tidak berbelit-belit tidak terbukti berpengaruh negatif dengan kepuasan pengguna. Pengguna merasa kemudahan mengakses dalam BRImo justru dapat menjadi celah dari aplikasi sehingga menurunkan kepercayaan pengguna aplikasi. Kepercayaan pengguna brimo berhubungan positif dengan tingkat kepuasan penggunaannya. Selain itu, tingkat kepercayaan seorang pengguna brimo dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses informasi yang terkandung dalam aplikasi BRImo.⁷

Kemudahan yang diperoleh nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (BRImo) adalah nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun selagi terdapat jangkauan jaringan. Kemudahan memberikan

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2011), 193.

⁶ Charles Makanyeza, "Determinants of Consumers Intention to Adopt Mobile Banking Service in Zimbabwe," *International Journal of Banking Marketing* 35 no. 6 (2017), 997-1017.

⁷ Afdillah, F. Y., & Mahmud, "Pengaruh Kualitas Layanan, Risiko Yang Dirasakan, Kepercayaan Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan Aplikasi Brimo.," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3 no. 1 (2023): 1-9.

indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan penggunaannya, justru untuk mempermudah penggunaannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kemudahan yang didapatkan dalam BRI Mobile (BRImo) yaitu, mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dalam Bank.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan aplikasi adalah kegunaan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi, di lihat dari sejauh mana seseorang percaya bahwa BRImo dijamin sepenuhnya dan tidak memiliki ancaman yang terkait dengan kerahasiaan. Keamanan dan kerahasiaan merupakan kendala terbesar untuk mengadopsi layanan BRImo jika ada kekhawatiran tentang keamanan dan kerahasiaan, pelanggan akan menghindari bertransaksi melalui layanan BRImo.⁸ Meski aplikasi perbankan memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi nasabah, masih banyak nasabah yang masih kurang percaya terhadap keamanan dan privasi data mereka saat menggunakan aplikasi perbankan. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi perbankan yang mudah digunakan dan memberikan manfaat yang jelas dapat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan.

Manfaat dari penggunaan aplikasi yaitu, membuat pekerjaan lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dalam melakukan transaksi, dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Kepercayaan menjadi lebih penting dan membangun kepercayaan yang tinggi

⁸ Dixit Neha, "Acceptance of E – Banking Among Audit Customers : An Empirical Investigation in India," *Journal of Internet Banking and Commerce*, no. Vol.15 (August). (2010): 1–17.

terhadap nasabah adalah suatu hal yang sangat diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank yang bersangkutan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia dengan kantor cabang dan kantor unit yang sudah menyebar luas di berbagai daerah Indonesia dengan tujuan supaya nasabah lebih dekat untuk mendatangi kantor terdekat untuk melakukan transaksi.⁹ BRI juga telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

BRI Mobile (BRImo) merupakan layanan aplikasi e-Banking dari BRI yang memungkinkan nasabah untuk berinteraksi dengan BRI setiap saat dimana saja dan kapan saja. BRImo adalah sebuah aplikasi yang bias di akses melalui ponsel genggam yang di dalamnya menyediakan beberapa layanan BRImo. Ada beberapa fasilitas yang terdapat dalam BRImo diantaranya adalah nasabah dapat melihat informasi rekening, informasi saldo, melakukan mutasi rekening, mentransfer dana, melakukan transfer antar rekening BRI dan Bank lain, serta transaksi terjadwal.¹⁰

Aplikasi ini merupakan layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, melihat informasi, melakukan mutasi rekening yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu dan interaksi langsung. Transaksi brimo dan *Internet Banking* sejumlah Bank terus mengalami

⁹ Utari, K. K., Septiyana, Y., Asnaini, A., & Elwardah, K., "Efisiensi Keputusan Merger Tiga Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Di BSI Kc Bengkulu Panorama).," *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 1 (2022): 311–324.

¹⁰ Styarini, F., & Riptiono, "Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk Dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*," *Jimmba* 2, no. 4 (2020): 670-680.

peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah kian menyenangi transaksi secara non tunai.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul. Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko Terhadap kepercayaan nasabah menggunakan BRI Mo.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dia atas maka masalah yang timbul dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile?
2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile?
3. Apakah terdapat pengaruh risiko terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kegunaan , kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang telah di paparkan, adapun tujuan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Kegunaan Kemudahan Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI Mobile Studi pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu” adalah?

- a. Untuk mengetahui pengaruh kegunaan terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile.
- c. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile.
- d. Untuk mengetahui persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Unit Kartini Kota Palu menggunakan BRI Mobile

2. Kegunaan penelitian

1. Bagi pihak bank, khususnya PT. Bank BRI Unit Kartini palu di harapkan dapat dijadikan bahwa masukan agara dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Bagi perguruan tinggi, diharapkan dapat menambah informasi dan pemberdayaan perpustakaan jurusan perbankan syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
3. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan, dan pengalam dalam serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

D. Garis-Garis Besar isi

Untuk memberikan gambaran tentang pembahasan yang lebih rinci dan sistematis, maka pembahasan dapat dibagi atas 5 bab :

Bab I adalah bab pendahuluan, yang bab ini memuat latar belakang, berfungsi untuk mengungkapkan latar belakang dan segala seluk beluk persoalan yang berkaitan dengan mengungkapkan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian dan manfaat atau pentingnya penelitian, kerangka pemikiran berfungsi agar pembahasan lebih terarah, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah bab kajian pustaka, yang memuat penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka pemikiran.

Bab III adalah desain dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

Bab IV adalah bab yang menguraikan gambaran umum baik subjek maupun objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi persepsi kegunaan, kemudahan, dan risiko terhadap kepercayaan nasabah menggunakan BRI Mobile pada Bank BRI unit kartini kota palu.

Bab V adalah bab penutup yang terdiri atas kesimpulan atas hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah serta saran sebagai rekomendasi kepada pihak-pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk membandingkan dan sebagai referensi awal penelitian yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan pembahasan ini, mengenai ringkas sebelumnya kemudian dalam kegunaan terhadap kepercayaan, dan kepercayaan menggunakan BRImo. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Atarwaman, “Pengaruh Persepsi Risiko, Kegunaan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking di kota Ambon”. ¹¹	
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel persepsi risiko tidak memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan mobile banking, variabel persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking, variabel persepsi kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking, dan variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking.
Persamaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif 2. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner 3. Objek penelitian
Perbedaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini menggunakan variabel X yaitu risiko, kegunaan, kepercayaan dan kemudahan dan variabel Y yaitu sikap penggunaan Mobile Banking 2. Persepsi pengaruh terhadap sikap penggunaan mobile banking 3. Lokasi penelitian 4. Waktu penelitian
Radityo Febri Hapsara, “Pengaruh kegunaan ,kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking (studi pada nasabah Bank BRI kantor cabang solo kartasura)”. ¹²	

¹¹ Atarwaman, “Pengaruh Persepsi Risiko, Kegunaan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon,” *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 281–290.

¹² Hapsara, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)”

Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan, kemudahan, risiko dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> . Hasil analisis kegunaan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,142 >$ dari t_{tabel} $2,004$, analisis kemudahan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,095 >$ dari t_{tabel} $2,004$, analisis risiko diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,080 >$ dari t_{tabel} $2,004$ dan analisis kepercayaan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,137 >$ dari t_{tabel} $2,004$.
Persamaan	1. Menggunakan penelitian kuantitatif 2. Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner
Perbedaan	1. Lokasi penelitian 2. Waktu penelitian
Afsana Nabhila Uma Sultan Hamid, “Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan BRI Mobile (Studi pada masyarakat di kota Malang)” ¹³	
Hasil Penelitian	Dari hasil pengujian terhadap ketiga hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BRI Mobile. hal ini berarti bahwa minat untuk menggunakan BRI Mobile dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan.
Persamaan	1. Menggunakan penelitian kuantitatif 2. Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan kuisisioner penelitian
Perbedaan	1. Lokasi Penelitian 2. Waktu Penelitian 3. Variabel penelitian

Dari penelitian terdahulu diatas dapat dilihat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu. Namun pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membandingkan apa saja hal-hal yang mempengaruhi pengaruh persepsi kegunaan kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah menggunakan BRI Mobile.

(Disertasi Doktor, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jawa Tengah , 2015), 189.

¹³ Hamid, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Bri Mobile (Studi Pada Masyarakat Di Kota Malang)” (Disertasi Doktor, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Jawa Timur, 2019) 250-252.

B. Kajian Teori

1. Definisi Persepsi

Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses mengorganisasikan ataupun memberikan makna terhadap kesankesan yang didapatkan melalui panca indra untuk memberikan arti terhadap lingkungan-lingkungan disekitarnya. Persepsi seseorang terhadap sesuatu hal bisa berarti berbeda dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi.¹⁴ Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Persepsi adalah serangkaian proses yang terjadi pada diri sendiri guna memperoleh dan menafsirkan informasi berdasarkan indera yang ada pada kita, dengan menafsirkan ini memungkinkan kita memperhatikan lingkungan kita dengan cara yang bermakna.¹⁵

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. Model TAM sesungguhnya dikembangkan melalui model yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan diajukan oleh Davis (1989), ialah ilmu atau teori tindakan yang didasarkan pada sebuah premis jika reaksi dan asumsi seseorang terhadap suatu perihal, akan memastikan perilaku serta sikap orang tersebut. *Technology Acceptance Model (TAM)* dibesarkan oleh Davis pada

¹⁴ Yuniarti, V. S., *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 122.

¹⁵ ling, j., & callting, J., *Psikologi Kognitif* (Jakarta: Erlangga, 2012), 67.

tahun 1989, sebagai model untuk penerimaan pengguna dalam sistem informasi. Tujuan dari TAM merupakan untuk menyediakan suatu uraian secara universal mengenai hal-hal yang memastikan penerimaan teknologi serta TAM diharapkan sanggup menjelaskan sikap pemakai/pengguna dalam rentan yang lebar pada pengguna akhir serta populasi pengguna¹⁶. 2 perihal yang jadi konstruk utama dalam TAM ialah (persepsi kegunaan) serta (persepsi kemudahan pengguna. TAM memberikan penjelasan jika penerimaan individual terhadap sistem dipengaruhi oleh 2 aspek, yakni (persepsi kegunaan) serta (persepsi kemudahan pengguna). Sampai disaat ini *Technology Acceptance Model* ialah model yang sangat sering digunakan untuk memperkirakan penerimaan sistem informasi dan telah terbukti jadi model teoritis yang sangat bermanfaat dalam memahami dan menarangkan sikap pemakai dalam implementasi sistem informasi.¹⁷ *Technology Acceptance Model* yaitu suatu teori yang mempunyai alasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi terhadap sesuatu hal, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang tersebut dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut.¹⁸

Menurut Davis *Technology Acceptance Model* ini bertujuan untuk membantu memberikan kerangka dasar untuk melakukan penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan penggunaan. Dalam kerangkanya *Technology Acceptance Model* memiliki lima variabel penting

¹⁶ Prihatin, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna Mobile Banking Pada Nasabah Bank Mandiri Di Daerah Istimewa Yogyakarta” (STIE YKPN, 2021).

¹⁷ Gunawan, “Aplikasi *Technology Acceptance Model* Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking,,” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, no. 3 2, (2014): 55-74..

¹⁸ Istiarni, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening,” *Diponegoro Journal of Accounting* 3, no. 2 (2014): 888–897.

yang dapat digunakan untuk menjelaskan diterimanya suatu sistem teknologi baru di dalam masyarakat yaitu:¹⁹

1. Persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) merupakan kepercayaan seseorang terhadap proses dalam pengambilan keputusan menggunakan teknologi tersebut, kepercayaan tersebut dimana seseorang percaya dengan adanya teknologi tersebut dapat memudahkan orang tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) merupakan suatu kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu teknologi informasi akan memberikan keuntungan bagi penggunanya.
3. Sikap penggunaan (*Attitude Torward Using*) merupakan sikap terhadap penggunaan suatu sistem yang bisa berupa penerimaan atau penolakan terhadap penggunaan sistem tersebut dalam menjalankan pekerjaannya. Penerimaan atau penolakannya tergantung tingkat kepercayaan orang terhadap suatu sistem teknologi tersebut.
4. Perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention To use*) merupakan kecenderungan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut.
5. Kondisi nyata terhadap penggunaan sistem (*Actual System Usage*) dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi perilaku disebut juga sebagai pengguna yang sesungguhnya (*actual usage*) dari sistem teknologi tersebut. Jadi perilaku adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang individu terhadap teknologi informasi.

¹⁹ Ibid. 17–18

3. Kegunaan

Pengertian kegunaan Brimo dilihat dari Persepsi kegunaan atau manfaat merupakan kepercayaan pengguna bahwa dengan penggunaan suatu sistem tertentu akan memberikan peningkatan pada kinerja pekerjaannya, Menurut Hartono, persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya.²⁰

Persepsi kegunaan merupakan salah satu pandangan yang dapat mempengaruhi perilaku, dan pengalaman yang diperoleh dari panca indera. Persepsi juga dapat dikatakan sebagai kesan atas apa yang tengah dirasakan, diterima sesudah maupun sebelum seseorang menggunakan suatu hal yang bisa mempengaruhi sebuah perilaku atau tindakan seseorang. Persepsi memiliki faktor yang mempengaruhi persepsi yakni salah satunya adalah persepsi kegunaan. Pengaruh persepsi kegunaan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* menurut penelitian Anwar, begitu pula penelitian dari Rahayu. Namun berbeda dengan penelitian dari Susanti yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh kemudahan penggunaan menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan Brimo menurut penelitian Prata, begitu pula penelitian dari Ledesman. Namun berbeda dengan penelitian Rahayu yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap

²⁰ Setyowati & Respati, "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.," *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* 13, no. 1 (2017): 63-75.

minat penggunaan BRImo. Pengaruh kepercayaan menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap minat penggunaan brimo menurut penelitian Melasari, begitu pun menurut penelitian dari tirtana dan Sari. Namun berbeda dengan penelitian dari Sebayang yang menunjukkan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan BRImo.²¹

Pengaruh kualitas layanan menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap minat menggunakan BRImo yang menunjukkan hasil bahwa kualitas penelitian berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan BRImo. Pada dasarnya word of mouth adalah strategi pemasaran gratis bagi suatu brand yang dilakukan oleh pelanggan setianya. Sehingga pengaruh word of mouth terhadap minat penggunaan BRImo menunjukkan hasil bahwa *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan BRImo menurut Sebayang. Selibuhnya untuk variabel *word of mouth* digunakan pada variabel dependen yang berbeda oleh penelitian lainnya.²² *Reserch Gap* (kesenjangan penelitian terdahulu) yang melatar belakangi penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan Sudrajat yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BRImo²³. Yang mana artinya, apabila nasabah merasa penggunaan layanan BRImo berguna dan memberikan manfaat, maka itu dapat mempengaruhi minat nasabah dalam minat penggunaan BRImo. Kemudian,

²¹ Amijaya & Rahardjo, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca)" (Perpustakaan FE UNDIP, 2010).

²² Syahwi & Pantawis, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.," *ECONBANK: Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, no. 3 (2) (2021):150-163.

²³ Sudrajat, B., Permana, A. F., & Oktariyana, "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Jumlah Konsumen Pada Rumah Makan Pringsewu Kecamatan Sumpiuh.," *El Mudhorib: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 2 (2021): 35-52.

penelitian yang dilakukan oleh Kholifah menjelaskan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan Brimo. Yang mana artinya apabila tingkat kegunaan mengalami peningkatan maka minat nasabah pada penggunaan Brimo pun semakin meningkat pula²⁴.

Namun penelitian yang dilakukan Susanti menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan B R I mobile BRImo²⁵. Yang mana hasil tersebut menjelaskan bahwa nasabah pada BRI kantor wilayah Yogyakarta cenderung menggunakan layanan offline dibandingkan layanan online melalui BRImo mungkin karena keterbatasan suatu hal yang mempengaruhi minat penggunaan Brimo salah satunya faktor usia yang dimana orang tua tidak menggunakan BRImo karena kurang mengerti cara penggunaannya. Sehingga mengakibatkan kurangnya minat penggunaan BRImo.

Melalui penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu dengan persepsi kegunaan yang diberikan kepada nasabah apakah dapat berdampak terhadap minat penggunaan BRImo. Tidak hanya itu, dalam penelitian ini juga terdapat variabel lainnya yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan yang diharapkan dapat mempengaruhi nasabah terhadap minat penggunaan BRImo.²⁶

²⁴ Kholifah, AP, Hidayati, N., & Athia, I. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Malang.," *E-JRM: Jurnal Elektronik Penelitian Manajemen* 12, no.2 (2023): 241-252.

²⁵ Ruslan, F., Madjodjo, F., & Astria, N. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo.," *Gorontalo Accounting Journal* 6, no. 1 (2023): 25-34.

²⁶ Kartiko, "Analisis Terhadap Koordinasi Otoritas Jasa Keuangan Dengan Lembaga Lainnya Dalam Pengawasan Perbankan Berdasarkan Undang "Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.," *Jurnal Panorama Hukum*, no. 2 1 (2017): 57.

a) Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan ialah sudut pandang pemikiran yang dimiliki setiap orang dalam mempercayai akan adanya teknologi atau sistem yang dapat digunakan dalam meningkatkan sebuah produktivitas dan kinerja mereka. Dan memungkinkan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan keahlian personal dengan menggunakan teknologi. Persepsi kegunaan juga dapat diartikan sebagai suatu tingkat pemikiran dan sikap dalam meningkatkan prestasi kinerja kerja. Sesuai dengan yang sudah dijelaskan bahwa penggunaan sistem dapat dipengaruhi oleh minat menggunakan²⁷.

Persepsi kegunaan ialah faktor terpenting dalam berpengaruh terhadap minat penggunaan Brimo. Persepsi kegunaan juga merupakan faktor utama yang mempertimbangkan nasabah sebelum menggunakan BRImo . Adapun variabel persepsi kegunaan dapat diukur dengan instrumen yang terdiri dari empat indikator, yaitu:²⁸

- 1) Mengembangkan kinerja.
- 2) Meningkatkan produktivitas.
- 3) Meningkatkan efektivitas.
- 4) Bermanfaat

²⁷ Budiastuti, A. D. P., & Muid, D. "Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis e-Commerce Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Diponegoro Journal of Accounting* 9, no. 4 (2020): 1-10.

²⁸ Ariyanti, K., & Iriani, S,S."Pengaruh Persepsi Nilai Dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Beli Kosmetik Organik.," *Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 4 (2014): 1186-1196.

4. Kemudahan

a) Pengertian Kemudahan

Menurut Jogiyanto pada tahun 2007 persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu system dirancang bukan untuk menyulitkan penggunaannya, justru untuk mempermudah penggunaannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem melakukan pekerjaannya akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau secara manual itu akan lebih susah untuk menyelesaikannya.²⁹

Menurut Davis pengertian persepsi kemudahan penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya³⁰. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi Informasi (TI), dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Variabel kemudahan penggunaan teknologi BRImo didefinisikan sebagai suatu keyakinan

²⁹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017).

³⁰ Davis, F.D., Venkatesh, V., Morris, M. G., & Davis, G. B., "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *Mis Quartely* 27, no. 3 (2003): 425-478.

di mana seseorang berpikir bahwa penggunaan layanan brimo tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami, dipelajari dan digunakan. Untuk mempresentasikan variabel kemudahan penggunaan agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator, yang selanjutnya indikator tersebut dijabarkan item-item pernyataan dalam kuesioner³¹. Adapun indikator yang digunakan guna mengukur kemudahan penggunaan sebagai berikut:

- 1) Mudah untuk dipelajari.
- 2) Dapat mengatur pekerjaan.
- 3) Jelas dan dapat dengan mudah dimengerti.
- 4) mudah menyesuaikan

Kemudahan penggunaan yaitu mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana dan mudah pengoperasiannya. Kemudahan penggunaan di suatu situs web adalah hal yang diperlukan untuk mempertahankan eksistensi web tersebut. Jika sebuah situs web sulit digunakan, penggunanya akan pergi. Jika tampilan depan sebuah web sulit dipahami, informasi sulit dibaca, pengguna tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan, maka pengguna situs web tersebut akan menghentikan akses pada situs karena pengguna tidak akan menghabiskan banyak waktu untuk mencoba mencari tahu atau mempelajari situs tersebut karena ada banyak situs web alternatif yang tersedia sehingga pengguna akan dengan mudah meninggalkan

³¹ Rumambi & Purnomo, "Pengaruh Ship Operation, Kesiapan Alat Bongkar Muat Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Di Pt. Jakarta International Container Terminal.," *JMBA Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2016): 1-29.

situs web tersebut jika tidak mudah digunakan³²

Dari Anas bin Malik, beliau berkata bahwa Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda,

اللَّهُمَّ لَا سَهْلَ إِلَّا مَا جَعَلْتَهُ سَهْلًا وَأَنْتَ تَجْعَلُ الْحَزْنَ إِذَا شِئْتَ سَهْلًا

Terjemahannya:

Ya Allah, tidak ada kemudahan kecuali yang Engkau buat mudah. Dan Engkau menjadikan kesedihan (kesulitan), jika Engkau kehendaki pasti akan menjadi mudah.

Allah yang telah menciptakan manusia dan Allah pula lah yang paling mengetahui apa yang terbaik bagi hamba-Nya. Allah menciptakan manusia dengan sifat lemah lembut. Sehingga kemudahan muncul untuk menjadi penengah yang berkaitan dengan teknologi dunia tentang keuangan yang menggunakan layanan BRImo berdasarkan pendapat Casalo memiliki indikator sebagai berikut:³³

- a) Aplikasi mudah dipahami. Pengguna BRImo dapat dengan mudah memahami penggunaan aplikasi baik dari struktur aplikasi, fungsi, *interface* dan isi aplikasi yang dapat diamati oleh pengguna BRImo.
- b) Kemudahan saat penggunaan pertama kali. Aplikasi BRImo dapat dengan mudah digunakan bahkan saat pertama kali digunakan oleh pengguna sehingga pengguna dapat dengan mudah beradaptasi dengan aplikasi.
- c) Kemudahan mendapatkan informasi. Pengguna akan mendapatkan

³² Sandora, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Secara Online.," *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, no. 11 3 (2020): 290-310..

³³ Paramartha, D. G. D. A., & Mustanda, I. K. "Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pada PT. Bank Central Asia. Tbk Berdasarkan Metode Rgec," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6, no. 1 (2017): 32-59.

informasi yang mereka butuhkan saat menggunakan aplikasi BRImo, bahkan saat awal registrasi akan diberikan petunjuk penggunaan aplikasi

- d) Kemudahan penyampaian struktur dan konten. Layanan BRImo mendesain situs layanannya dengan mudah. Sebagai contoh apabila konsumen ingin melakukan transfer akan terdapat pilihan menu transfer antar rekening atau antar bank. Langkah-langkah yang harus dilakukan dapat dengan mudah dipahami oleh konsumen karena setiap transaksi yang dipilih, konsumen akan mendapatkan tampilan baru pada layar smartphonenya.
- e) Kemudahan pengoperasian aplikasi. Aplikasi BRImo mudah dioperasikan sesuai dengan kemauan dan tujuan pengguna.
- f) Kemudahan berdasarkan tata letak atau layout aplikasi. Tata letak atau layout aplikasi BRImo mempermudah pengguna untuk menemukan apa yang mereka cari dan butuhkan melalui tata letak yang memudahkan pengguna.
- g) Kemudahan dalam mengontrol aplikasi. Pengguna dapat mengontrol apa yang mereka ingin lakukan di aplikasi BRImo dimanapun dan kapanpun, baik dari tampilan hingga minim gangguan pada aplikasi.

Adanya layanan aplikasi brimo nasabah mampu bertransaksi dengan menggunakan komputer dan gadget yang terhubung dengan jaringan internet. Keberadaan brimo diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi

dan dapat memberikan manfaat yang baik bagi nasabah³⁴. Persepsi manfaat dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya.³⁵ Orang-orang cenderung akan menggunakan atau tidak menggunakan suatu aplikasi sejauh bahwa mereka percaya hal itu akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menggunakan brimo mampu memberikan manfaat yang dirasakan bagi nasabah, yaitu dengan menggunakan layanan brimo ini akan memudahkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan teknologi yang ada seperti komputer dan smartphone.³⁶

Aplikasi BRImo mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank lagi dan bisa melakukan tarik tunai di Atm tanpa menggunakan kartu dan mentransfer uang tanpa biaya admin ini sangat mempermudah nasabah.³⁷ Menurut Cahyaningrum kemudahan dalam penggunaan aplikasi Brimo sebagai berikut:³⁸

a. Memiliki Fitur Fast Menu

Brimo berusaha menghadirkan fitur yang dapat digunakan sehari-hari

³⁴ Ayu, "Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember" (Disertasi Doktor, Program Pascasarjana UIN KH Achmad Siddiq Jember, Jawa Timur, 2022), 98.

³⁵ Ernawati, N., & Noersanti, L. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO.," *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. 2 (2020): 27-37.

³⁶ Ilyas, A., Danish, R. Q., Nasir, F. H. H., Malik, M. R., & Munir, "Factors Affecting the Customer Acceptance of E-Banking in Pakistan," *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 3, no.6 (2013): 474-480.

³⁷ Afif P Kholifah,, Hidayati, N., & Athia, I "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang.," *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, no. 12(02). (2023):241-252.

³⁸ Cahyaningrum, N., Susyanti, J., & Saraswati, E. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Brimo Di Bank Bri Cabang Martadinata Malang Tahun 2016-2022.," *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 1 (2023): 667-683.

dengan mudah, sehingga hadirlah fitur fast menu ini. Nasabah bisa melakukan transaksi cepat dan mudah, tidak perlu bingung lagi mencari fitur yang akan digunakan. Selain itu ada juga fitur quick balance yang memudahkan nasabah untuk mengecek saldo dengan cepat. Kemudaha ini ditujukan kepada para nasabah yang sudah nyaman dengan sms banking, agar beralih ke aplikasi yang lebih mudah lagi.

b. Personal Finance Management

Personal Finance management adalah sebuah fitur yang membantu penggunanya mendapat informasi mengenai jumlah keluar masuknya uang. Fitur ini tentunya sangat membantu anda untuk mengatur keuangan pribadi.³⁹ Anda pun tidak perlu mencatat manual atau mendownload aplikasi lain untuk menghitung pemasukan dan pengeluaran. Semuanya sudah diatur oleh Brimo, anda bisa langsung mengeceknya setiap saat melalui aplikasi.

c. Registrasi BRI mo

Saat ini nasabah eksisting BRI yang belum memiliki akun Brimo dapat melakukan registrasi melalui kantor BRI terdekat.

d. Buka Rekening (Digital saving)

Saat ini calon nasabah BRI dapat membuka rekening melalui aplikasi Brimo dengan mengupload data diri serta mengirimkan video sebagai bentuk Know Your Customer (KYC) dalam pembentukan rekening. Dengan membuka rekening melalui BRImo, nasabah juga akan teregistrasi BRImo dengan fasilitas finansial.

³⁹ Pusporini, "Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Pengelolaan Keuangan Pada Pelaku UMKM Kecamatan Cinere, Depok.," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, no. 2(1), 58-69. (2020).

e. Bayar Pinjaman

Sekarang sambil rebahan kamu bisa bayar pinjaman Bri cukup input nomor pinjamanmu kemudian klik bayar selesai.

Apabila para nasabah beranggapan BRImo mudah dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh nasabah. Apabila para nasabah beranggapan bahwa BRImo mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya, maka layanan tersebut mudah untuk dijalankan, mereka merasa bahwa pekerjaan yang diinginkan akan lebih mudah, maka brimo akan sering digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha, sehingga menimbulkan rasa minat menggunakan.

Kemudahan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dengan menggunakan suatu teknologi. Kemudahan penggunaan dapat diukur dengan adanya indikator interaksi perorang yang jelas dan mudah dimengerti.⁴⁰ Indikator tersebut mempengaruhi persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi yaitu :

- a) Menggunakan sebuah melakukan layanan aplikasi yang dapat menyingkat waktu nasabah dalam transaksi, karena hal itu dapat memungkinkan nasabah untuk tidak perlu datang ke atm ataupun Kantor Bank.
- b) Jaringan Internet lancar maka nasabah dapat melakukan transaksi dengan sangat mudah dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja
- c) Fitur layanan yang tersedia pada aplikasi sudah sangat lengkap dan

⁴⁰ Makanyeza, C. "Determinants of Consumers' Intention to Adopt Mobile Banking Services in Zimbabwe.," *International Journal of Bank Marketing* 35, no. 6 (2017): 997-1017.

mudah untuk dimengerti.

- d) Sitem pada layanannya pun mudah untuk digunakan dengan cepat.
- e) Layanan yang terdapat di brimo sangat mudah untuk dipelajari.⁴¹

5. Risiko

a) Pengertian Risiko

Menurut Yudha risiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang mengandung banyak unsur risiko.

Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan.⁴² Menurut Dowling dan Staelin dalam, kalau risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan dari *perceived risk* atau persepsi risiko yaitu:⁴³

1. Risiko kinerja adalah mencerminkan ketidak pastian tentang apakah produk atau jasa akan melakukan seperti yang diharapkan.
2. Risiko keuangan adalah lebih tinggi jika korban adalah kemahalan, seperti biaya membeli rumah.

⁴¹ Abrilia, N. D. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 8, no. 3 (2020): 1006-1012.

⁴² Yudha, H. N., & ISGIYARTA, J “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta)” (Tesis magister, Program Pascasarjana, UNDIP, Jawa Tengah, 2015), 89.

⁴³ Rithmaya, C. L. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking,” *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen* 16, no.1 (2016): 160-177.

3. Fisik atau keamanan risiko adalah mengacu pada potensi bahaya suatu produk atau jasa yang mungkin menimbulkan keselamatan orang lain.
4. Risiko sosial adalah apakah potensi bahaya untuk seseorang dengan status sosial yang mungkin timbul dari pembelian, menggunakan dan membuang.
5. Risiko psikologikal adalah mencerminkan perhatian konsumen mengenai sejauh mana suatu produk atau jasa sesuai dengan cara sesuai dengan diri mereka sendiri.
6. Risiko waktu mencerminkan ketidakpastian tentang lamanya waktu yang harus diinvestasikan dalam membeli, menggunakan, atau membuang produk atau jasa.

Menurut Firstly *internet banking* pada dasarnya tidak menimbulkan risiko baru yang berbeda dari produk layanan jasa perbankan melalui media lain, tetapi disadari bahwa *internet banking* meningkatkan risiko tersebut. Secara khusus internet banking meningkatkan risiko likuiditas, risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko hukum serta risiko reputasi. Adapun pembagian tersebut sebagai berikut:⁴⁴

a. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang dihadapi oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan likuiditasnya. Layanan *internet banking* dapat meningkatkan *volatility deposito* dari nasabah yang semata-mata memelihara

⁴⁴ Firstly, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Pada Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking," *Jurnal Manajemen* 1, no. 6 (2013): 1-9.

rekening pada basis rate.

b. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang terjadi sebagai akibat dari *inadequate* atau *failed internal process, people* dan *systems* atau sebagai akibat dari *external events*. Dapat dikatakan bahwa risiko operasional adalah risiko yang terjadi akibat adanya tindakan manusia. Dalam layanan *internet banking*, adanya kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan layanan *internet banking* dapat menimbulkan risiko tersebut. Misalnya terdapat kecurangan, ketidakjujuran maupun kesalahan manajemen dan sistem dalam *internet banking* dapat berakibat buruk karena *internet banking* sendiri merupakan kegiatan yang sensitif akan risiko.

c. Risiko kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang terjadi karena bank tidak mau mematuhi atau tidak mau melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku risiko ini dapat berdampak pada modal dan pendapatan yang diakibatkan adanya pelanggaran terhadap hukum, regulasi atau standar etik. Dalam upaya meminimalkan hal ini maka keterbukaan dan kepastian dalam layanan *internet banking* sangatlah penting. Wujudnya adalah dengan sinkronisasi dan pengembangan saluran *internet* untuk menjamin konsistensi keakuratan pesan nasabah dalam layanan *internet banking*

d. Risiko hukum

Risiko hukum adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis, kelemahan tersebut antara lain disebabkan oleh adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perikat seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya suatu kontrak. Untuk menghindari risiko ini maka bank perlu untuk memperhatikan persyaratan-persyaratan hukum terkait internet banking dengan baik walaupun saat ini perundang-undangan yang ada belum sepenuhnya mengatur mengenai internet banking. Dengan adanya perhatian yang baik pada aspek tersebut maka akan dapat dihindari adanya tuntutan hukum.

e. Risiko reputasi

Risiko reputasi merupakan sebagian besar dari prospek risiko yang berdampak pada pendapatan dan modal akibat adanya pendapatan negatif dari publik. Hal ini berdampak pada penetapan hubungan baru atau layanan atau kelanjutan layanan hubungan konvensional. Risiko ini membuka persengketaan ke lembaga pengadilan, kehilangan keuangan, atau kemunduran pada nasabahnya (budi agus 2005:34) reputasi suatu bank mungkin rusak apabila layanan interne banking dilaksanakan dengan tidak baik yang dapat berakibat kepada hilangnya kepercayaan nasabah dan masyarakat.

f. Risiko pasar

Risiko pasar dapat muncul diakibatkan oleh bergeraknya harga pasar ke arah yang merugikan. Risiko ini dapat dikatakan merupakan risiko gabungan yang terbentuk akibat perubahan suku bunga, perubahan nilai tukar serta hal-hal yang mempengaruhi harga pasar, dalam kegiatan layanan perbankan melalui internet, risiko pasar dapat muncul apabila dalam kegiatan transfer dana atau pembayaran melalui internet banking tersebut menggunakan mata uang asing maka akan berpengaruh kepada suku bunga. Adanya perubahan suku bunga tersebut akan mempengaruhi harga pasar. Menurut Amijaya risiko ditimbulkan jika transaksi menggunakan internet banking yaitu dapat diukur melalui indikator:⁴⁵

- a) Besarnya risiko
- b) Keamanan transaksi
- c) Kebutuhan transaksi
- d) Jaminan keamanan dari bank

6. Kepercayaan

a. Pengertian kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikannya. Untuk dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya, pihak bank

⁴⁵ Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking," *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen* 16, no. 1 (2016): 160-177.

perlu menganut konsep kepuasan pelanggan agar dapat bertahan hidup dalam era Brimo, pihak bank harus menyenangi pelanggan loyal yang percaya terhadap eksekusi jasa online.⁴⁶

Seiring maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan Brimo dalam transaksi perbankan konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Keamanan berarti bahwa penggunaan itu aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya.⁴⁷ Dalam hal penggunaan Brimo kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari Brimo. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari BRImo. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan. Terdapat beberapa indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:⁴⁸

- 1) Keandalan, artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

⁴⁶ Irfan Nurahmadi Harish, & Hartanti, D. "Penerapan Manajemen Biaya untuk Pengelolaan Sumber Daya," *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen* 5, no. 1 (2021): 93-108.

⁴⁷ N. Ratmono, R., & Septiana, "Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking Bri Konvensional: Studi Pada Mahasiswa Feb Um Metro.," *Derivatif: Jurnal Manajemen* 15, no. 2 (2021): 294-305.

⁴⁸ Lestari, B., Alhabsji, J. Astuti, E, S. & Idrus., S., *Praktik Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Inovasi Dalam Industri Manufaktur* (Malang: UB Press, 2013), 79.

kepada para nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan.

- 2) Kepedulian, merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat yang dirasakan pihak bank mampu memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah.
- 3) Kredibilitas, artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.

a. Kepercayaan di tinjau dari para nasaba

Kepercayaan dalam penelitian ini adalah seorang nasabah mempercayai bahwa teknologi Bri mobile (Brimo) aman untuk digunakan. Kepercayaan menjadi lebih penting dalam dunia *online* yang mengandung informasi yang sensitif dan pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan sangat mengkhawatirkan akses terhadap file – file penting dan informasi penting yang dikirim melalui internet. Kepercayaan ditunjukkan dari keyakinan nasabah untuk menerima kerentanan dalam memenuhi harapannya, oleh karena itu membangun kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah adalah suatu hal yang sangat diutamakan bagi terciptanya rasa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank yang bersangkutan.

Pengertian kepercayaan menurut Sumarwan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relevan.⁴⁹ Kepercayaan merupakan hal yang diyakini dan yang memiliki korelasi dari dua pihak yang diwajibkan dengan pemahaman dan yang aman pada anggapan dan hal

⁴⁹ Etta. M, S, & Sopiah., *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 126.

yang diyakini menjadi hal yang krusial, pendorong dengan transaksinya. Apabila seseorang sedang dalam tahap pengambilan keputusan, maka akan lebih memilih sebuah keputusan yang berdasarkan dengan pilihan dan saran yang diberikan oleh kerabat atau orang yang sangat dipercayai. Banyak pakar yang menjelaskan mengenai kepercayaan, salah satunya ialah Ostrom dan Lacobucci kepercayaan telah didefinisikan sebagai kesediaan guna mempertanggungkan pertukaran kerja yang satu dengan yang lain yang memiliki keyakinan.

Dari penjelasan mengenai kepercayaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah ialah sebuah keikhlasan seseorang dalam bergantung terhadap orang lain baik perusahaan ataupun penyedia jasa. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi salah satu faktor penting yang memacu nasabah dalam melakukan transaksi Kepercayaan memiliki beberapa hal yang penting yaitu sebagai berikut:⁵⁰

- a) Nasabah yang telah percaya akan kesediaanya bertumbuh pada penyedia jasa dan untuk menjalankan kegiatan guna penyedia jasa.
- b) kepercayaan mempunya 3 aspek dari karakteristik penyedia jasa yaitu kemampuan, integritas dan motivasi.
- c) Pihak yang dipercaya guna menjaga pihak lain, mengikut sertakan kebutuhan dan harapan dari pihak lain tersebut, bukan hanya mempertunjukkan kebutuhan dan harapannya sendiri.

5. Pengertian Jasa Perbankan

Karena fungsi dasarnya sebagai internet media akses (penghubung) antara

⁵⁰ Pinontoan, "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado.," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 4 (2013): 116-234.

pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang dananya berlebihan (*surplus unit*), bank juga melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan. Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.⁵¹

Menurut Djaslim Saladin pengertian dari jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan perbankan menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan membeikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Berdasarkan SK menteri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990 bank merupakan suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan.

Dari penjelasan yang telah diuraikan bisa disimpulkan perbankan sebagai mediasi kemudahan layanan keuangan. Mulai dari simpanan atau tabungan, layanan pinjaman, transfer dan lain-lainnya :

⁵¹ Tjiptono, F. & Chandra, G., *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), 57.

a. Jenis-jenis Jasa Dalam Perbankan

Jasa-jasa perbankan antara lain:⁵²

1) Kliring

Kliring merupakan sarana atau cara perhitungan hutang-piutang dalam bentuk surat-surat berharga atau surat dagang dari suatu bank peserta yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau pihak lain yang ditunjuk. Kliring didefinisikan juga sebagai pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar bank baik atas nama bank maupun nasabah yang hasil perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu. Penyelenggaraan kliring lokal manual terdiri dari dua tahap yaitu Kliring Penyerahan (Kliring 1) dan Kliring Pengembalian (Kliring 2) yang merupakan satu kesatuan siklus kliring. Peserta wajib mengikuti kedua kegiatan tersebut sampai kliring dinyatakan selesai. Tujuan dilaksanakan kliring oleh Bank Indonesia antara lain:

- a) Untuk memajukan dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral
- b) Agar perhitungan penyelesaian utang piutang dapat dilakukan dengan lebih mudah, aman dan efisien.

2) Transfer

Transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah (transfer).

b. Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi

Jasa Perbankan yang Berbasis Teknologi yang ada hingga saat ini

⁵² Khairul Umam, & Utomo, S. B., *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 67.

diantaranya adalah:⁵³

1. Internet banking

Menurut Bank Indonesia, Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan Internet. Jenis kegiatan Internet Banking dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu Informational Internet Banking, komunikatif Internet Banking, dan *Transactional* Internet Banking.

2. MobileBanking

Mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card dan saat ini menggunakan media SMS (Short message services). Keuntungan bagi nasabah, selain menghemat waktu, nasabah juga dapat mengontrol rekening mereka dan juga melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan ponsel nasabah. Dalam penggunaan *mobile banking* digunakan hanya menggunakan pin yang memang lebih mudah diingat oleh pengguna/nasabah.

3. Uang Elektronik

Uang elektronik (atau uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi Internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer (seperti internet dan sistem penyimpanan harga digital). *Electronic Funds Transfer* (EFT) adalah sebuah contoh uang elektronik. Uang elektronik merupakan bidang yang menarik dalam kriptografi, penggunaan

⁵³ Ikaputra Waspada, "Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan.," *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 16, no.1 (2012): 122-131.

uang digital sampai sekarang masih dalam skala-kecil.

4. Anjungan Tunai Mandiri

ATM (*automated teller machine*) di Indonesia juga kadang merupakan singkatan bagi anjungan tunai mandiri yang merupakan sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh petugas bank.

Mesin ATM memudahkan nasabah dalam transaksi keuangan yang dikehendakinya hingga tidak perlu mengantri di bank. Perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti:⁵⁴

- a) Adanya transaksi berupa Transfer uang via mobile maupun via teller.
- b) Adanya ATM (*Auto Teller Machine*) pengambilan uang secara cash secara 24jam.
- c) Penggunaan Database di bank –bank
- d) Sinkronisasi data-data pada Kantor Cabang dengan Kantor Pusat Bank

5. BRI Mobile (BRImo)

a. Pengertian BRImo

BRI Mobile adalah suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi e- banking BRI yang dapat diakses melalui *Smartphone* beserta aplikasi tambahan lainnya. Aplikasi yang terdapat dalam BRI diantaranya adalah *B r i m o*, *Mobile Banking*, *Internet Banking* BRI, *Call* BRI, serta *info* BRI. Layanan BRImo terus

⁵⁴ A. Yusmad. M, A, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 110-111.

menyuguhkan peningkatan yang semakin baik. Nasabah akan lebih mudah memenuhi kebutuhan berinteraksi secara finansial setiap hari.⁵⁵

Kehadiran aplikasi BRImo ini memang sesuai dengan perkembangan zaman. Kemudahan untuk melakukan transaksi hanya melalui smartphone nasabah dijumpai melalui aplikasi BRImo ini, berikut sejumlah kelebihan aplikasi BRImo:⁵⁶

- a. Satu aplikasi untuk berbagai kebutuhan, tidak hanya memiliki fungsi *Mobile Banking*, namun dalam aplikasi ini juga bisa menjalankan fungsi *Internet Banking* serta uang elektronik.
- b. Desain yang modern, BRImo memiliki desain antarmuka yang modern. Nasabah lebih mudah untuk menemukan fitur yang sedang dibutuhkan.
- c. *Fingerprint*, dengan adanya fitur ini akan lebih praktis untuk melakukan *login* aplikasi. Seandainya nasabah lupa kode untuk masuk bisa menggunakan fitur *fingerprint*.
- d. *Face recognition*, aplikasi BRImo ini juga dilengkapi dengan *face recognition*, yang menjadikan penggunaan aplikasi lebih mudah dalam melakukan transaksi sekaligus memberikan keamanan lebih terhadap penggunaan aplikasi ini.
- e. Bisa membuka rekening tabungan, malas untuk antri lama jika hendak membuka rekening tabungan ke kantor cabang terdekat, nasabah bisa membuka tabungan bank BRI melalui aplikasi BRImo ini.

⁵⁵ Bustari Muktar, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta Timur: Prenada Media, 2016), 73.

⁵⁶ Yahya, S, D, *Financial Technology For Entrepreneur (Mengenal Inovasi Produk Dan Layanan Keuangan Penunjang Bisnis Masa Depan* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 55.

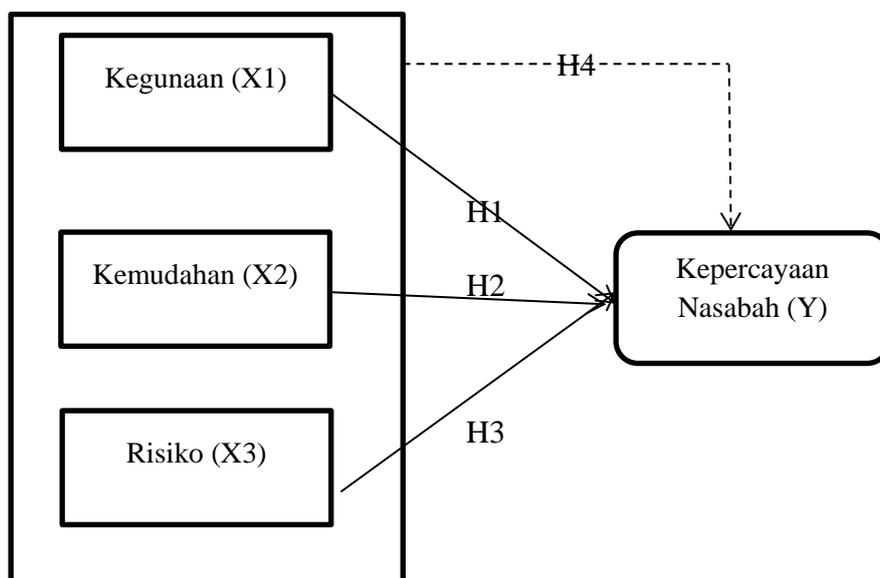
- f. Akses info promo, nasabah bisa mendapatkan informasi promo BRI terbaru melalui aplikasi BRImo ini.
- g. Cek mutase panjang, memudahkan nasabah dalam melihat mutasi rekening dalam 1 tahun kebelakang.
- h. Tarik tunai tanpa kartu ATM, jika misalnya kartu ATM nasabah tertinggal atau lupa untuk membawanya, nasabah tetap bisa melakukan transaksi Tarik tunai dengan memanfaatkan teknologi dari aplikasi BRImo ini. Dengan cara memilih sumber rekening dan nominal dana yang ingin ditarik. Setelah itu, masukkan password BRImo, dan nasabah pun akan mendapatkan kode Tarik tunai. Selanjutnya nasabah bisa menuju ke ATM terdekat dan memasukkan kode Tarik tunai tersebut untuk menarik uang.
- i. Isi pulsa, jika pulsa habis nasabah bisa membeli pulsa dengan aplikasi BRImo ini.
- j. Beli tiket, nasabah dengan mudah membeli tiket kereta api dalam aplikasi BRImo ini.
- k. *Top up* saldo go-pay dan link aja
- l. Isi pulsa listrik
- m. Bisa untuk non-nasabah BRI, sekalipun mungkin belum menjadi nasabah BRI, anda tetap bisa menggunakan aplikasi ini. Mungkin anda memiliki kebutuhan seperti membeli pulsa, belanja online, atau membayar listrik.

Syarat dan ketentuan dalam menggunakan BRImo:

- a) Memiliki tabungan simpanan di Bank BRI (Tabungan BRI BRItama, Tabungan BRI simpedes, Tabungan BRI Junior, dan Giro BRI) dan kartu ATM BRI yang masih aktif.
- b) Telah melakukan regristasi *Mobile Banking* BRI dan *Internet Banking* BRI melalui ATM dan unit kerja BRI untuk dapat melakukan transaksi finansial.⁵⁷

C. Kerangka pemikiran

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya penggunaan internet sebagai channel jasa perbankan. Salah satu aplikasi penggunaan internet pada layanan perbankan adalah BRimo. Variable terikat dalam penelitian ini yaitu kepercayaan nasabah dan variable tidak terikat faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko



⁵⁷ Sofiyana, M. S., Rohman, F., & Saptasari, M., "Pengembangan Buku Referensi Bioekologi Berdasarkan Kajian Struktur Komunitas Lumut Epifit Di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. .," *Konstruktivisme: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 8, no. 2 (2016): 117–130.

Ket: —————> Parsial
 - - - - -> Simultan

Dapat dilihat dari gambar diatas bahwa kegunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah. Sedangkan kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah dan risiko berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah. Kemudian secara keseluruhan kegunaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan yang selanjutnya akan dibuktikan pada hasil penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan arah dan fokus yang jelas bagi peneliti yang berupaya melakukan verifikasi terhadap baik maupun kesalahan suatu teori.⁵⁸ Hipotesis suatu pertanyaan yang menunjukkan suatu dugaan tentang hubungan antar dua variabel atau lebih.⁵⁹

H1: Kegunaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

H2: Kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

H3: Risiko berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

H4: Kegunaan, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

⁵⁸ Y. Akhmad Mustafa, *Uji Hipotesis Statistik* (Yogyakarta: Gapura Publishing, 2013), 3-4.

⁵⁹ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung Alfabeta, 2017), 89.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Desain penelitian adalah dibuat sebagai rancangan format, pedoman, aturan main, atau acuan penelitian yang akan dikerjakan.⁶⁰ Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau jenis data lain yang dapat dikuantitatifkan dan diolah dengan menggunakan teknik statistik.⁶¹ Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kegunaan dan kemudahan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan Brimo .

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶² Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh nasabah Brimo yang di bri unit kartini sebanyak 500 nasabah brimo.

⁶⁰ Burhan., B. B. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cet. IV, Jakarta: PT. Persada Media Group, 2009), 85.

⁶¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: PT. Fajar Internet Pratama Mandiri, 2017), 110.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Cet. VI: Bandung: CV. Alfabeta, 2008), 60.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*, pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶³ Kemudian untuk menentukan besarnya sampel, penulis menggunakan rumus Slovin. Dengan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi Error

$$n = \frac{500}{1 + 500(10\%^2)} \quad n = \frac{500}{1 + 500(0,1\%^2)} \quad n = \frac{500}{1 + 500(0,01)}$$

$$n = \frac{500}{1+5} \quad n = \frac{500}{6} = 83,33 = 83$$

Jadi, dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa sampel dari penelitian ini adalah 83 Nasabah.

⁶³ "Ibid., 62-63," .

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi segala hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁴

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga variabel bebas (X, dan satu variabel terikat (Y), yaitu : Kegunaan (X_1) Kemudahan, (X_2), dan resiko (X3) sedangkan satu variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah (Y) Nasabah BRI Unit kartini.

D. Definisi Operasional

Definisi oprasioanl adalah unsur metode penelitian yang memberitahukan cara mengukur variabel. Dengan kata lain, ia merupakan semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel. Definisi oprasional merupakan suatu informasi ilmiah yang membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kegunaan X1	Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu	a) Mengembangkan kinerja b) Meningkatkan produktivitas c) Meningkatkan efektifitas serta berguna ⁶⁵

⁶⁴ Sofyan Siregar., *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 145.

⁶⁵ Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W., "Customer Trust Online: Examining the Role of the Experience with the Web-Site.," *Department of Statistics and Computer Information Systems*

	teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya Davis, kegunaan diukur dengan intrumen yang dikembangkan oleh Koufaris	
Kemudahan X2	Kemudahan didefinisikan tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha) Malhotta dan Galleta Dalam Hapsara kemudahan diukur dengan instrument yang dikembangkan oleh koufaris.	<ul style="list-style-type: none"> a) Kemudahan mempelajari kejelasan b) Kemudahan memahami c) Mudah untuk menjadi terampil d) Kemudahan menggunakan⁶⁶
Risiko X3	Risiko yang ditimbulkan jika transaksi menggunakan internet banking yaitu dapat diukur melalui besarnya resiko, keamanan transaksi,	<ul style="list-style-type: none"> a) Besarnya resiko b) Keamanan transaksi c) Kebutuhan transaksi d) Jaminan keamanan dari bank⁶⁷

Working Paper Series, Zicklin School of Business, Baruch College, New York. 3, no. 6 (2002): 1-22.

⁶⁶ Ibid. 2-3.

⁶⁷ Pribadi, A., & Gunawan, R. Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat), *Jurnal Visionida* 6, no. 2 (2020): 64-71.

Kepercayaan (Y)	Kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reabilitas dari rekan pertukaran. Kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme oprasional dari transaksi yang dilakukan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Dapat di andalkan b. Sikap merahasiakan data nasabah c. Transaksi melalui BRImo dapat dipercaya.⁶⁸
--------------------	---	--

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang diseleksi serta digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis serta memudahkan penelilitan. Pembuatan instrumen mesti mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional, serta skala pengukurannya.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner ataupun angket yang dibuat berdasarkan teori atau konsep serta

⁶⁸ Khaerunnisa, "Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Palu" (Skripsi Perbankan Syariah IAIN Palu, 2020), 67.

indikator variabel yang terkait dengan penelitian terdahulu, kemudian kuesioner akan dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada para responden.⁶⁹

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan di olah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.⁷⁰ Teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner ini berisi pertanyaan atau pernyataan dengan jawaban alternatif yang berkenan dengan pengaruh kegunaan dan kemudahan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan Brimo. Adapaun skala yang dipakai adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷¹

⁶⁹ Wiratna Sujarweni., *Metodologi Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 58.

⁷⁰ Suryani & Hendryadi., *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 44.

⁷¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 59.

Tabel 3.2
Skala Likert

Skala ini menggunakan 5 skor yaitu:

Pernyataan	Penilaian
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

2. Observasi, yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian yang terjadi.
3. Wawancara, Wawancara merupakan situasi sosial antara dua orang, dimana proses psikologis yang terlibat membutuhkan kedua individu secara timbal balik dalam memberikan beragam pertanyaan sesuai dengan tujuan peneliti adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁷²
4. Data sekunder terdiri atas sumber dari buku, website, brosur, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah maupun skripsi.⁷³

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dapat dilakukan untuk mengukur valid atau tidak validnya dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pernyataan

⁷² Audaryono, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 216.

⁷³ Hardani, et al., *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kuantitati* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2022), 411.

pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dengan menggunakan metode uji validitas dengan *Corrected item total correlation* pada *cronbach alpha* Suatu instrument dapat dikatakan valid jika mempunyai nilai signifikansi korelasi $\alpha = 0,05$ atau 10%. Dengan *Product Moment*, membandingkan hasil *output Corrected* yang mana dikatakan:⁷⁴

- b. Jika nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka kuesioner yang diuji dinyatakan valid.
- c. Jika nilai $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka kuesioner yang diuji dinyatakan tidak valid

6. Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas yang pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu kuesioner dikatakan riabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengujian reabilitas ini adalah menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut kriteria *cornbach's Alpha*:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka kuesioner yang diuji dinyatakan riabel.
- b. jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka kuesioner yang diuji dinyatakan tidak riabel.

7. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik ini digunakan untuk mengetahui kondisi data yang di pergunakan dalam penelitian dan untuk mengetahui model analisis yang tepat

⁷⁴ Syamsibar, "Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Enrekang.," *Yume: Journal of Management* 5, no. 2 (2022): 128-139.

dalam suatu penelitian.⁷⁵ Hasil estimasi regresi yang dilakukan terhindar dari adanya asumsi yang tidak sesuai serta menyimpang.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan guna menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang memiliki distribusi data normal ataupun mendekati normal. Terdapat dua metode guna mengetahui apakah residual terdistribusi normal ataupun tidak normal yakni dengan analisis grafik serta uji statistik *non-parametrik kolmogorov-smirnov* (K-S). Dalam penelitian ini menentukan data berdistribusi normal ataupun tidak normal menggunakan metode kedua ialah dengan menggunakan uji statistik *non parametrik kolmogorov-smoironov* (K-S).⁷⁶ Dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 10%. Berikut kriteria untuk pengujian *kolmogrov smirnov*:

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua ataupun variabel bebas, dimana akan diukur tingkatan asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antara variabel bebas melalui besaran koefisien korelasi (r). Uji multikolinieritas dilakukan dengan menganalisis korelasi antara variabel independen pada nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* dalam *Collineary Statistics*.⁷⁷

⁷⁵ Haryani Sanjono dan Winda., *SPSS vs LISREL, Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset* (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2013), 23.

⁷⁶ Imam Ghazali., *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 165.

⁷⁷ Duwi Priyanto., *Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 59-60.

Jika nilai *tolerance* mendekati 1 atau $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , Maka model regresi terbebas dari multikolinieritas. Cara mengatasi Multikolinieritas :

- 1) Menyingkirkan salah satu ataupun lebih variabel bebas yang memiliki koefisien korelasi tinggi ataupun menimbulkan multikolinieritas
- 2) Bila tidak dihilangkan, hanya digunakan untuk menolong memprediksi serta tidak untuk diinterpretasikan
- 3) Mengurangi ikatan *linier* antar variabel bebas dengan memakai logaritma natural (Ln)
- 4) Memakai metode lain, misalnya metode regresi *Bayesian* dan metode regresi *ridge*.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya kesamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam suatu model regresi. Jika *Variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidak adanya heteroskedastisitas dalam penelitian menggunakan teknik *sperman rank*. Pengujian Heteroskedastisitas dengan memakai teknik *sperman rank* dengan cara meregresikan nilai *absolute* residual terhadap seluruh variabel bebas.

Bila nilai signifikansi $> 10\%$, hingga tidak berlangsung heterokedastisitas ataupun bila hasil regresi *absolute* terhadap segala variabel bebas memiliki nilai t

hitung yang tidak signifikan, hingga dapat dikatakan model penelitian bebas dari heteroskedastisitas.

Transformasi dilakukan dengan mengestimasi regresi dengan metode melakukan pembobotan data atas nilai variabel bebas serta variabel terikat dengan sesuatu aspek pengaki (pembobot) ialah tiap-tiap observasi X dan Y dipisah dengan standar deviasinya sendiri serta melaksanakan OLS atas data yang telah diinformasikan.⁷⁸

8. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi biasanya digunakan untuk mengenali hubungan antara variabel dependen dengan satu ataupun lebih variabel independen yang bertujuan untuk memperkirakan rata-rata populasi ataupun nilai rata-rata variabel dependen bersumber pada nilai variabel yang diketahui. Pengujian bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan dan kepercayaan. Persamaan model regresi linier adalah sebagai berikut:⁷⁹

Metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

Keterangan:

- Y = Kepercayaan nasabah
- A = Konstanta
- X₁ = Kegunaan
- X₂ = Kemudahan
- X₃ = Risiko
- b₁-b₂- = Koefisien regresi

⁷⁸ Gujarati, D. N. et al., *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2006), 96.

⁷⁹ Moniaga, F. "Struktur Modal, Profitabilitas Dan Struktur Biaya Terhadap Nilai Perusahaan Industri Keramik, Porcelen Dan Kaca Periode 2007-2011," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 4 (2013): 344-461.

- a = Konstanta
 e_i = Faktor kesalahan/*error*

9. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan mengetahui signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Pengujian ini akan dibantu oleh program SPSS 23. Alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi (α) = 0,05 atau 10%. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila $\alpha > 0,05$ sehingga hipotesis ditolak, maksudnya secara individual variabel independen tidak mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Bila $\alpha < 0,05$ sehingga hipotesis diterima, maksudnya secara individual variabel independen mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen.⁸⁰

b. Uji Serempak (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

⁸⁰ Duwi Priyanto., *Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS*. (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 63.

Maka syarakat pada uji adalah jika F hitung $< f$ tabel, Maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikansi antara variabel in depen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel depennden dan jika f hitung $> f$ tabel, maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

10. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.⁸¹

⁸¹ Setiawan & Dwi E. K. .K, *Ekonometrika* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 64.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia.⁸²

Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN

⁸² PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, *Laporan Tahunan 2022 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*. (Jakarta, 2022), 11.

diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.⁸³

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.⁸⁴

Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.⁸⁵

⁸³ Ibid.

⁸⁴ Ibid., 12.

⁸⁵ Ibid.

BRI Unit Kartini merupakan salah satu Unit dari kantor BRI cabang palu yang berada di jalan wolter moginsidi dengan kode pos 94713 nomor telepon 14017. Yang dimana berada di urutan ke tujuh belas dari ke dua puluh delapan Unit yang tersebar di kota palu.

2. Visi dan Misi BRI Unit Kartini Kota Palu

a) Visi

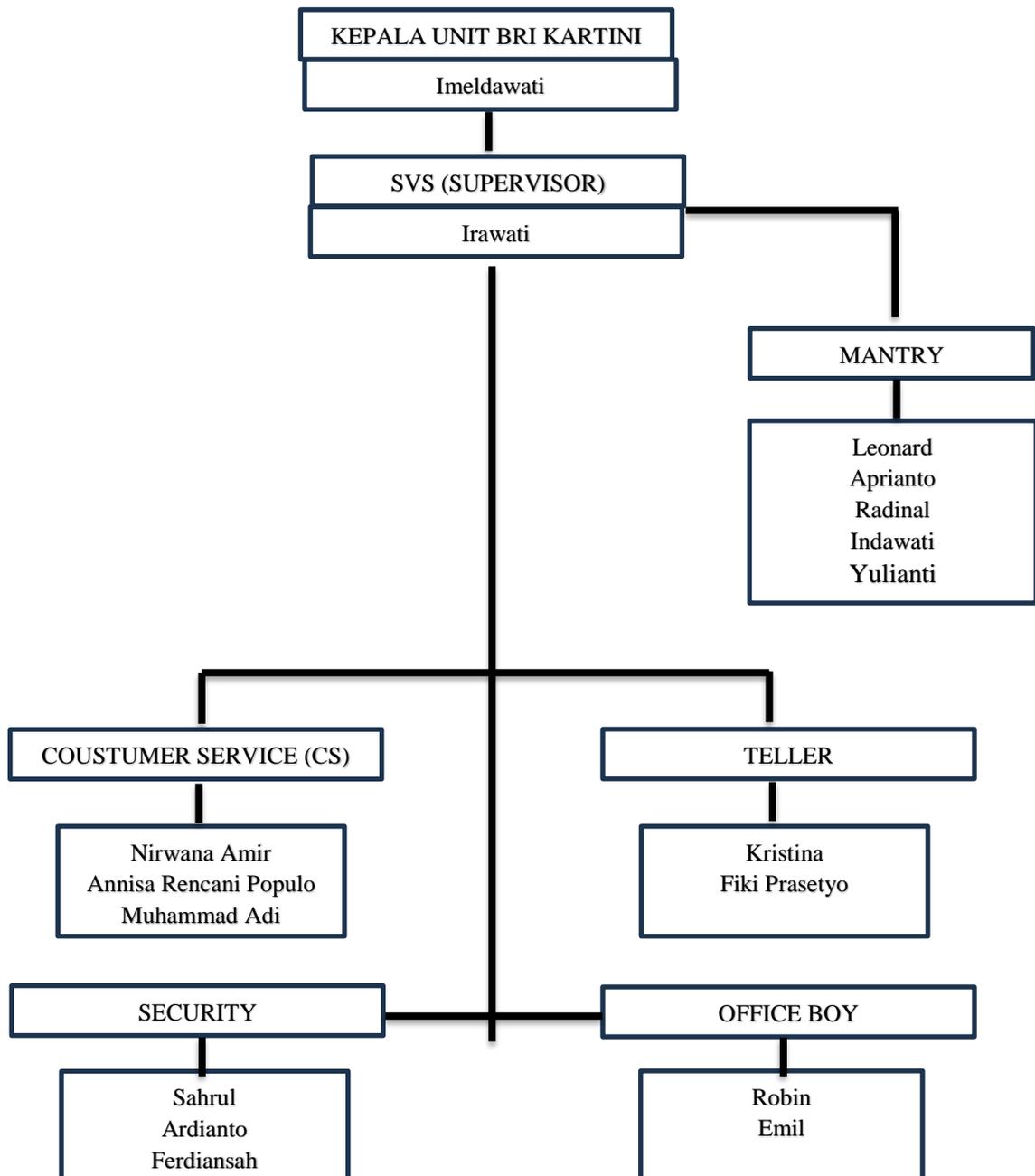
Visi : Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

b) Misi

- 1) Melakukan Kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik good corporate governance.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

3. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Kartini Kota palu

Tabel 4.1



B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Kuisisioner dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah bank bri unit kartini kota palu yang beralamatkan di jalan wolter moginsidi no.37, Lolu Utara, Kec.Palu Selatan. Kota

palu, Sulawesi tengah. Data penelitian menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada nasabah bank BRI Unit Kartini kota Palu sebagai sampel penelitian kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada sampel 83 yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi kuesioner

Jumlah sampel	Kuesioner disebar	Kuesiner kembali	Kuesioner diolah	Presentase
83	83	83	83	100%

Sumber: hasil penelitian, 2023

Dalam tabel dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adaah 83 orang nasabah Bank BRI Unit Kartini Palu data responden dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	39	47%
Perempuan	44	53%
Total	83	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 yang menunjukkan bahwa, sebagian besar merupakan responden perempuan berjumlah 44 orang dengan presentase sebesar (53%) sedangkan sisanya merupakan responden laki-laki 39 dengan presentase sebesar (47%)

Tabel 4.4
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Admin	1	1,2%
Belum Bekerja	1	1,2%
Fresh Graduate	1	1,2%
Guru	1	1,2%
Karyawan	3	3,6%
Karyawan Honorer	1	1,2%
Konsultan	1	1,2%
Mahasiswa/Mahasiswi	48	57,8%
PNS	2	2,4%
Pedagang	1	1,2%
Pegawai Bank	1	1,2%
Pegawai Kontrak	2	2,4%
Pegawai Swasta	6	7,2%
Pelajar	2	2,4%
Perawat	2	2,4%
Satpam	2	2,4%
Staf Accounting	1	1,2%
Wirasuwasta	7	8,4%
Jumlah	83	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel diatas 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden penelitian adalah mahasiswa/mahasiswi yakni sebanyak 48 orang (57,8%) kemudian di susul oleh wiraswasta sebanyak 7 orang (8,4%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah menggunakan BRI *Mobile* pada PT. Bank BRI Unit Kartini dalam sampel penelitian ini responden yang mendominasi adalah mahasiswa/mahasiswi.

Tabel 4.5
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20-25 tahun	71	85,6%
26-30 tahun	8	9,6%
>30 tahun	4	4,8%
Jumlah	83	100%

Sumber :Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas bahwa menunjukkan bahwa rata-rata usia responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah berumur antara 20-25 tahun yaitu sebanyak 71 orang (85,6%), kemudian disusun oleh responden yang berumur antara 26-30 tahun sebanyak 8 orang (9,6%), Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia nasabah pengguna BRI *mobile* pada PT. Bank BRI Unit Kartini Kota Palu, dan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berumur 20-25 tahun

2 Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2014:187). Uji ini dapat dilakukan menggunakan perangkat lunak komputer (*software*), yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Sebuah instrumen dikatakan valid atau tidak valid, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total (Y). Bila harga korelasi di bawah 0,3, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Jika koefisien korelasi sama

dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) dan korelasinya positif, maka butir instrumen dinyatakan valid (Ghozali, 2011:52). Adapun hasil uji validitas dari semua variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No. Item	Corrected Item-Total Correlation	r-kritis	Keterangan
Kegunaan (X1)	1	0,874	0,30	Valid
	2	0,740	0,30	Valid
	3	0,768	0,30	Valid
	4	0,745	0,30	Valid
Kemudahan (X2)	1	0,787	0,30	Valid
	2	0,719	0,30	Valid
	3	0,818	0,30	Valid
	4	0,817	0,30	Valid
Risiko (X3)	1	0,763	0,30	Valid
	2	0,793	0,30	Valid
	3	0,723	0,30	Valid
	4	0,816	0,30	Valid
Kepercayaan Nasabah (Y)	1	0,823	0,30	Valid
	2	0,762	0,30	Valid
	3	0,844	0,30	Valid

Sumber : Diolah dari Output SPSS 23 2023

Tabel di atas, terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing dari ke 4 variabel diatas dinyatakan semua pernyataan valid karena r_{hitung} lebih besar dan positif dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Jika kuesioner tersebut itu reliabel, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas

diuji terhadap seluruh pertanyaan atau pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 23 *for windows* dengan uji statistic *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	N. Of Items	Keterangan
Kegunaan (X1)	0,898	4	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,903	4	Reliabel
Risiko (X3)	0,896	4	Reliabel
Kepercayaan Nasabah (Y)	0,895	3	Reliabel

Sumber :Diolah dari Output SPSS 23 2023

Tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing Variabel memiliki *Cronbach's Alpha* (α) lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), yang artinya bahwa semua variable yaitu X₁, X₂, X₃, dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

c. Deskripsi Variabel Penelitian

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu: Pengaruh persepsi Kegunaan kemudahan dan Risiko (Variabel Independen), Dan Kepercayaan nasabah (Variabel Dependen). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata

tersebut, maka terlebih dahulu harus dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut:⁸⁶

Deskripsi jawaban sampel terhadap variable kegunaan (X1)

Tabel 4.8
Hasil Jawaban Responden Kegunaan

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
	1	28	33,73	35	42,17	15	18,07	3	3,61	2					
2	28	33,73	43	51,81	8	9,64	4	4,82	0	0,00	83	344	4,14	82,89	Baik
3	24	28,92	33	39,76	0	0,00	22	26,51	4	4,82	83	300	3,61	72,29	Cukup Baik
4	41	49,40	28	33,73	11	13,25	1	1,20	2	2,41	83	354	4,27	85,30	Baik
Total	121	36,45	139	41,87	34	10,24	30	9,04	8	2,41	332	1331	4,01	80,18	Baik

Berdasarkan data tabel 4.8 menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel kegunaan (XI) pada kuesioner, pernyataan yang pertama dengan nilai mean 4,01, pertanyaan kedua memiliki nilai mean 4,14, pertanyaan ketiga nilai mean 3,61, pertanyaan keempat 4,27, maka total skor dari jawaban N 83 responden adalah 1331, Dengan nilai mean tertinggi pada pertanyaan keempat memiliki nilai mean 4,27 dengan keterangan baik dan pertanyaan ke ketiga dengan nilai mean terendah yaitu 3,61

Deskripsi jawaban sampel terhadap variable kemudahan (X2)

Tabel 4.9
Hasil Jawaban Responden Kemudahan

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
	1	40	48,19	37	44,58	0	0,00	6	7,23	0					
2	41	49,40	40	48,19	0	0,00	2	2,41	0	0,00	83	369	4,45	88,92	Baik
3	36	43,37	43	51,81	0	0,00	4	4,82	0	0,00	83	360	4,34	86,75	Baik
4	47	56,63	25	30,12	0	0,00	11	13,25	0	0,00	83	357	4,30	86,02	Baik
Total	164	49,40	145	43,67	0	0,00	23	6,93	0	0,00	332	1446	4,36	87,11	Baik

⁸⁶ Yogi Iskandar, "Pengaruh Kesesuaian Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bentoel Distribusi Utama Cabang Palu", (Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Perbankan, FEBI, UIN Datokarama, Palu), 54.

Berdasarkan data tabel 4.9 menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel kemudahan (X2) pada kuesioner, pernyataan yang pertama dengan nilai mean 4,34, pertanyaan kedua memiliki nilai mean 4,45, pertanyaan ketiga nilai mean 3,34, pertanyaan keempat 4,30, maka total skor dari jawaban N 83 responden adalah 1446, Dengan nilai mean tertinggi pada pertanyaan kedua memiliki nilai mean 4,45 dengan keterangan baik dan pertanyaan ke empat dengan nilai mean terendah yaitu 4,30

Deskripsi jawaban sampel terhadap variable Risiko (X3)

Tabel 4.10
Hasil Jawaban Responden Risiko

Butir Soal	5		4		3		2		1		N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	44	53,01	36	43,37	0	0,00	3	3,61	0	0,00	83	370	4,46	89,16	Sangat Baik
2	35	42,17	45	54,22	0	0,00	3	3,61	0	0,00	83	361	4,35	86,99	Baik
3	39	46,99	40	48,19	0	0,00	4	4,82	0	0,00	83	363	4,37	87,47	Baik
4	46	55,42	34	40,96	0	0,00	3	3,61	0	0,00	83	372	4,48	89,64	Sangat Baik
Total	164	49,40	155	46,69	0	0,00	13	3,92	0	0,00	332	1466	4,42	88,31	Baik

Berdasarkan data tabel 4.10 menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel risiko (X3) pada kuesioner, pernyataan yang pertama dengan nilai mean 4,46, pertanyaan kedua memiliki nilai mean 4,35, pertanyaan ketiga nilai mean 3,37, pertanyaan keempat 4,48, maka total skor dari jawaban N 83 responden adalah 1466, Dengan nilai mean tertinggi pada pertanyaan keempat memiliki nilai mean 4,48 dengan keterangan sangat baik dan pertanyaan ke dua dengan nilai mean terendah yaitu 3,35

Deskripsi jawaban sampel terhadap variable Kepercayaan (Y)

Tabel 4.11
Hasil Jawaban Responden Kepercayaan

Butir Soal											N	Skor	Mean	TCR	Keterangan
	5		4		3		2		1						
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	55	66,27	26	31,33	0	0,00	2	2,41	0	0,00	83	383	4,61	92,29	Sangat Baik
2	32	38,55	41	49,40	9	10,84	1	1,20	0	0,00	83	353	4,25	85,06	Baik
3	31	37,35	43	51,81	0	0,00	9	10,84	0	0,00	83	345	4,16	83,13	Baik
Total	118	47,39	110	44,18	9	3,61	12	4,82	0	0,00	249	1081	4,34	86,83	Baik

Berdasarkan data tabel 4.11 menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel kepercayaan (Y) pada kuesioner, pernyataan yang pertama dengan nilai mean 4,61, pertanyaan kedua memiliki nilai mean 4,25, pertanyaan ketiga nilai mean 3,16, maka total skor dari jawaban N 83 responden adalah 1081, Dengan nilai mean tertinggi pada pertanyaan pertama memiliki nilai mean 4,61 dengan keterangan sangat baik dan pertanyaan ke ketiga dengan nilai mean terendah yaitu 3,16

3. Hasil Analisis Data

Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi kalsik atau tidak. Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda. Asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan dapat diterima serta menghindari kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik yang merupakan asumst dasar dalam metode analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik disajikan sebagai berikut:

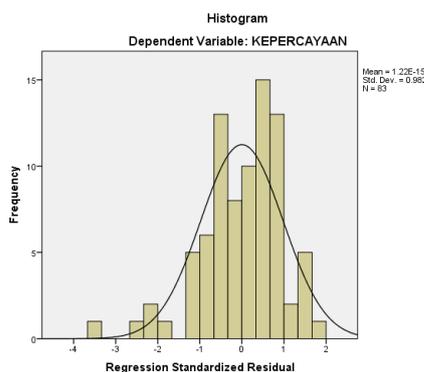
a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data yang penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang normal atau tidak.⁸⁷ Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik.

Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Model lain yang digunakan dalam analisis grafik adalah dengan melihat normal Probability Plot yang membandingkan kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan menggunakan SPSS for Windows versi 23 baru terlihat grafik distribusi normal sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas



Sumber : Data Primer Diolah dari Output SPSS 23 2023

⁸⁷ Asep Saipul Hamdi dan E Baharudidin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Cet-ke I; Yogyakarta Deepulish, 2014), 114.

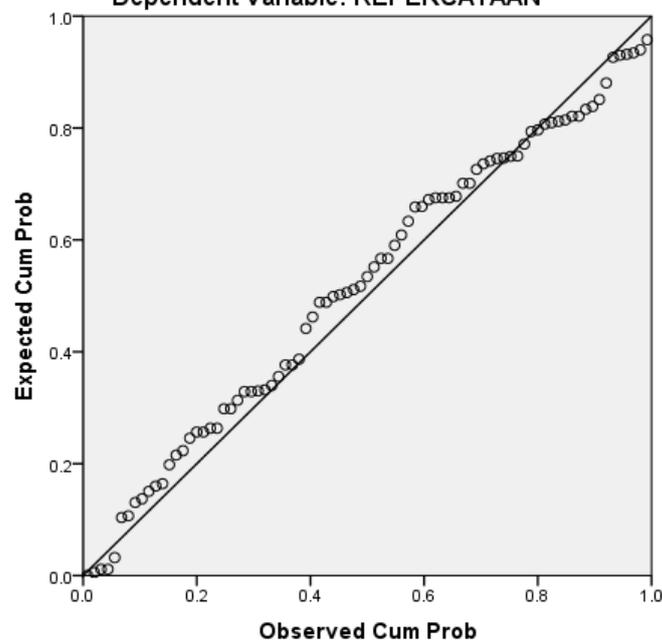
Gambar 4.1 menunjukkan bahwa data penelitian menunjukkan bentuk normal karena mengikuti bentuk distribusi normal dimana pola distribusi yang normal tidak terjadi kemiringan, sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data penelitian ini telah memenuhi syarat pada uji asumsi normalitas data.

Gambar 4.2

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPERCAYAAN



Sumber : Data Primer Diolah dari Output SPSS 23 2023

Berdasarkan gambar 4.2 tersebut, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebaran mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi layak dipakai. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolienaritas

Uji Multikolienaritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam satu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika hasil nilai VIF menunjukkan nilai tolerance <0.10 atau sama dengan VIF >10 , maka menunjukkan adanya multikolinearitas antar variabel dalam model regresi. Dan jika nilai toleransi >0.10 atau sama dengan nilai VIF <10 , maka menunjukkan tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolonearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kegunaan (X1)	0,979	1,022	Non Multikolonearitas
Kemudahan (X2)	0,699	1,431	Non Multikolonearitas
Risiko (X3)	0,706	1,417	Non Multikolonearitas

Sumber Data : Output SPSS 23 2023

Berdasarkan tabel tersebut, menunjukkan bahwa dalam model regresi bebas dari adanya multikolonear Hal ini dapat dilihat dari perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance yang kurang dari 0,10. Selain itu, hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada satupun variabel independen yang menunjukkan nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dinyatakan bebas dari multikolonearitas.

3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan tidak varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan adanya masalah heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksiran atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Pada penelitian ini untuk mengetahui asumsi ini dapat dilihat dari penyajian grafik Scatterplot berikut ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Asumsi Klasik Heterokedasitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.535	1.003		-.533	.595
	Kegunaan	-.023	.025	-.102	-.926	.358
	Kemudahan	.045	.050	.117	.895	.373
	Risiko	.053	.056	.124	.950	.345

Sumber Data : Output SPSS 23 2023

Pada tabel 4.13 dapat dikatakan bahwa nilai variable X1 dikatakan homogeni karena memiliki nilai signifikan $0,358 > 0,05$ yang berarti variable kegunaan tidak memiliki gejala heteroskedasitas. Pada variable X2 nilai sig. $0,373 > 0,05$ yang berarti variable kemudahan termasuk homogen dan tidak mengalami gejala heteroskedasitas. Pada variable X3 nilai sig $0,345 > 0,05$ yang berarti variable risiko termasuk homogen dan tidak mengalami gejala heteroskedasitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi linier sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel minimal dua atau lebih. Analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat.

Tabel 4.14
Hasil Perhitungan Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.158	.543		2.133	.036
	Kegunaan	.107	.053	.188	2.006	.048
	Kemudahan	.377	.108	.386	3.482	.001
	Risiko	.251	.120	.230	2.086	.040

Sumber data : Output SPSS 23 2023

Berdasarkan tabel data uji regresi diatas, maka bentuk persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1.158 + 0,107X_1 + 0,377X_2 + 0,251X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepercayaan nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi Variabel persepsi Kegunaan (X₁)

b₂ = Koefisien regresi variabel Kemudahan (X₂)

b₃ = Koefisien regresi variabel Risiko(X₃)

X1 = Persepsi kegunaan

X2 = Kemudahan

X3 = Risiko

e = Std eror

Hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Hasil dari nilai konstanta persamaan linear sebesar 1,158 hal ini berarti apabila nilai variabel yang terdiri dari variabel persepsi kegunaan, kemudahan, dan risiko konstan atau nol, maka nilai variabel kepercayaan nasabah nilainya meningkat sebesar 1,158
- b) Variabel persepsi kegunaan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,107 berarah positif yang menunjukkan jika variabel persepsi kegunaan meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,107 pada kepercayaan nasabah.
- c) Variabel kemudahan (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,377 berarah positif yang menunjukkan jika Kemudahan meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,377 pada kepercayaan nasabah
- d) Variabel risiko (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,251 berarah positif yang menunjukkan jika risiko meningkat satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka akan mengalami peningkatan sebesar 0,251 pada kepercayaan nasabah.

C. Pembuktian Hipotesis

a. Uji t (*Parsial*)

Pengujian secara parsial atau uji hipotesis t digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel terikat atau dependen berdasarkan hasil perhitungan uji t. Jika uji $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Dalam menentukan tabel dapat melihat pada tabel staitistik pada signifikansi 0,05 (uji 2 sisi) dengan $df = n-k$ atau $df = 83-3 = 80$ maka didapat t_{tabel} sebesar 1,664

Tabel 4.15
Hasil Uji Persial (Uji T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.158	.543		2.133	.036
	Kegunaan	.107	.053	.188	2.006	.048
	Kemudahan	.377	.108	.386	3.482	.001
	Risiko	.251	.120	.230	2.086	.040

Sumber data : Output SPSS 23 2023

Pada tabel 4.14 uji t, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

a) Variabel X1 terhadap Y

Berdasarkan hasil output maka di peroleh nilai koefisien regresi sebesar positif dan nilai beta sebesar positif 0,107 dengan perolehan nilai sig 0,048 < 0,05 dan juga $T_{hitung} 2.006 > T_{tabel} 1,664$ dengan hasil tersebut maka diperoleh

kesimpulan bahwa secara parsial variabel X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

b) Variabel X2 terhadap Y

Berdasarkan hasil output maka di peroleh nilai koefisien regresi sebesar positif dan nilai beta sebesar positif 0,377 dengan perolehan nilai sig 0.001 <0,05 dan juga $T_{hitung} 3.482 > T_{tabel} 1,664$ dengan hasil tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel X2 berpengaruh dan signifikan terhadap Y

c) Variabel X3 terhadap Y

Berdasarkan hasil output maka di peroleh nilai koefisien regresi sebesar positif dan nilai beta sebesar positif 0,251 dengan perolehan nilai sig 0.040 <0,05 dan juga $T_{hitung} 2.086 > T_{tabel} 1,664$ dengan hasil tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial variabel X3 berpengaruh dan signifikan terhadap Y

b. Uji F (Simultan)

Hipotesis simultan adalah hipotesis yang dilakukan secara bersamaan pada variabel penelitian yang dilakukan secara bersamaan adapun pada penelitian hipotesis simultan dalam menggunakan SPSS.23 dapat diperoleh melalui uji ANOVA, Adapun pada data dalam penelitian tersebut diperoleh output pada tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.952	3	1.651	12.407	.000 ^b
	Residual	10.511	79	.133		
	Total	15.464	82			

Sumber Data: Output SPSS 23, 2023.

1. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang digunakan dalam penelitian) dengan ketentuan dikatakan signifikan bila nilai sig < 0,05

2. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) atau $3-1 = 2$, dan df 2 ($n-k-1$) atau $83-3-1 = 79$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,11

c. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai presentasi kontribusi variabel bebas terhadap variable terikat berikut. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistic SPSS 23. For windows didapatkan nilai koefisien diterminasi sebagai berikut:

Tabel 4.17
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.294	1.094

Sumber Data: Output SPSS 23, 2023.

Pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa besaran presentase yang di hasilkan yaitu sebagai nilai kolom *Adjusted R Square sebesar 0,294*. Ini artinya sebagai presentase atau variasi independen (X) terhadap variable dependen (Y) 29,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 70,6% merupakan variable-variabel yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah yang di mana tidak di teliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

1. Persepsi Kegunaan terhadap Kepercayaan Nasabah untuk Menggunakan Layanan BRI Mobile pada Bank BRI Unit Kartini kota Palu

Berdasarkan hasil uji statistik variabel presepsi kegunaan memperoleh nilai $t_{hitung} 2.006 > t_{tabel} 1664$ dan nilai signifikansi (sig) 0,048 lebih kecil dari nilai $\alpha 0.05$ artinya $0,048 < 0.05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel presepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah (Y)

Menurut Hartono, persepsi kegunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya.

Hal ini mengindikasikan bahwa Persepsi kegunaan yang terdapat pada salah satu faktor yang mendorong nasabah dalam menggunakan layanan BRI

Mobile memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan membuat nasabah bisa lebih nyaman tanpa harus datang langsung ke bank tanpa melakukan antrian, BRI Mobile dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melasari yang berjudul pengaruh kepercayaan, kegunaan, kemudahan, privacy risk, time risk, dan financial risk terhadap minat penggunaan mobile banking bank muamalat, yang menyatakan kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah.⁸⁸

2. Kemudahan terhadap Kepercayaan Nasabah untuk Menggunakan Layanan BRI Mobile pada Bank BRI Unit Kartini kota Palu

Berdasarkan hasil uji statistik variabel persepsi kemudahan memperoleh nilai $t_{hitung} 3.482 > t_{tabel} 1664$ dan nilai signifikansi (sig) 0,001 lebih kecil dari nilai $\alpha 0.05$ artinya $0,001 < 0.05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah (Y).

Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya konsep ini mencakup kejelasan tujuan IT dan kemudahan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.⁸⁹ Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan yang terdapat pada salah satu faktor yang mendorong nasabah dalam menggunakan layanan BRI mobile cukup

⁸⁸ Melasari, C., Suroso, A., & Banani, A. "Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat," *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi* 25, no. 1 (2018), 11-23.

⁸⁹ Nurdin Nurdin et al., "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2020): 42.

maksimal untuk mendorong nasabah dalam menggunakan layanan tersebut Hasil ini ditunjukkan dari kuesioner yang telah dibagikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihatin yang berjudul pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan risiko terhadap kepercayaan Pengguna Mobile Banking Pada Nasabah Bank Mandiri di Daerah Yogyakarta, yang menyatakan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

3. Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah untuk Menggunakan Layanan BRI Mobile pada Bank BRI Unit Kartini kota palu

Berdasarkan hasil uji statistik variabel Risiko memperoleh nilai t_{hitung} 2.086 > t_{tabel} 1664 dan nilai signifikansi (sig) 0,040 lebih kecil dari nilai α 0.05 artinya $0,040 < 0.05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah (Y)

Menurut Joni risiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang mengandung banyak unsur risiko. Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan.⁹⁰

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Supriyadi dengan judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi, dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan internet banking BCA

⁹⁰ Yudha, E. P & Dina, R. A. “Pengembangan Potensi Wilayah Kawasan Perbatasan Negara Indonesia (Studi Kasus: Ranai-Natuna),” *Tata Loka* 22, no. 2 (2020): 366-378.

Purworejo⁹¹ dengan hasil bahwa variabel risiko memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepercayaan nasabah. Risiko menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan BRI mobile. Terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko terhadap penggunaan BRI mobile di BRI Unit Kartini Kota Palu. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan penggunaan layanan BRI Mobile di dasarkan pada variabel risiko.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fita Pertiwi, dan Vidya Vitta Adhivinna yang berjudul pengaruh risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking di Yogyakarta, yang menyatakan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

4. Pengaruh Variabel Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Layanan BRI Mobile pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu

Dari hasil pengujian diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 12.407 dan f_{tabel} 1,664 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($12.407 > 1,664$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah BRI Unit Kartini.

Kepercayaan termasuk salah satu hal penting dalam penggunaan layanan BRI Mobile dalam dunia perbankan agar masyarakat atau responden tidak merasa khawatir dan mereka dapat menerima manfaat-manfaat dan layanan tersebut.

⁹¹ Aryandi, R. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile banking (Studi pada nasabah bank BRI di Kota Purworejo (Doctoral dissertation, Manajemen-FE Universitas Muhammadiyah Purworejo, Jawa Tengah, 2015), 115.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Djamidan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap nasabah menggunakan Bri Mobile.⁹² Jika BRI Mobile tersebut dapat dipercaya oleh nasabah baik tingkat keamanannya maupun kerahasiaanya, maka akan mendorong nasabah mudah dalam menggunakan BRI Mobile.

Dapat dilihat bahwa variabel kepercayaan dapat memberikan pengaruh positif terhadap nasabah menggunakan BRI Mobile karena BRI Mobile memberi banyak kepercayaan dan manfaat bagi pengguna. Kepercayaan sangat dibutuhkan pihak bank maupun konsumen agar terjalin ikatan antara keduanya dan pihak bank perlu menjaga keamanan data nasabah agar tidak terjadi penipuan. Kepercayaan juga telah dianjurkan dalam Islam bahwasanya sebagai makhluk individu maupun social manusia seperti dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an surah (An-Nisa 58) yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

*“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”*⁹³

⁹² Siti Djamidan "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UII Menggunakan linternet Banking" (Skripsi Universitas Islam Indonesia, Jakarta, 2016), 99.

⁹³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Salsabila Al-Qur'an Terjemahan dan Tafsir Mushaf Wanita*, 87

Ayat ini memerintahkan agar menyampaikan amanat kepada yang berhak. Pengertian amanat dalam ayat ini adalah suatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, kata amanat dalam pengertian ini sangat luas salah satunya adalah amanat seseorang kepada sesamanya. Amanat seseorang terhadap sesamanya antara lain yaitu mengembalikan titipan kepada yang punya dengan tidak kurang suatu apapun, tidak menipunya, memelihara rahasianya.

Sehubungan dengan ayat tersebut jika dihubungkan dengan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan BRI Mobile yaitu bahwa setiap pihak bank harus bisa menciptakan rasa kepercayaan terhadap keamanan data-data nasabah yaitu dengan menjaga titipan dana dalam rekening BRI Mobile, tidak melakukan penipuan dan memeliharanya dari kejahatan cyber banking. Dengan semakin meningkat kepercayaan tersebut maka akan semakin mempengaruhi tingkat penggunaan BRI Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Radityo Febri Hapsara yang berjudul pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking, yang menyatakan kegunaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah.

BAB V

PENUTUP

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah pada bank bri unit kartini kota palu, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kegunaan terhadap kepercayaan nasabah yang dibuktikan dengan hasil nilai statistik t (secara persial), persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, hal ini dapat dilihat dari taraf signifikan bernilai $0,048 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2.006 > t_{tabel} 1664$
2. Terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan nasabah yang dibuktikan dengan hasil nilai statistik t (secara persial), Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, hal ini dapat dilihat dari taraf signifikan bernilai $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3.482 > t_{tabel} 1664$
3. Terdapat pengaruh risiko terhadap kepercayaan nasabah yang dibuktikan dengan hasil nilai statistik t (sacara persial), Risiko berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan nasabah, hal ini dapat dilihat dari taraf signifikan bernilai $0,040 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2.086 > t_{tabel} 1.664$
4. Terdapat pengaruh kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap kepercayaan nasabah yang dibuktikan dengan hasil pengujian secara statistik F

(simultan) Variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat dari nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($12.407 > 3.11$) dan nilai signifikan = 0,05 ($0,000 < 0,05$)

D. Saran

Berdasarkan penulisan dan hasil pada penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Sehingga, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal berikut seperti menambahkan beberapa variabel seperti keamanan, dan kualitas.

a. Bagi Akademisi

Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat meneliti dengan variabel yang berbeda dengan jumlah sampel yang lebih besar lagi untuk mewakili populasi. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dan lebih banyak menambah referensi untuk dapat memperluas penelitian sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan menjadi nasabah Bank BRI.

b. Bagi Perbankan

Melihat hasil dari penelitian ini, bahwa pengaruh persepsi, kegunaan kemudahan risiko terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI bisa dijadikan tolak ukur mengenai bagaimana membangun citra yang baik pada masyarakat sehingga masyarakat bersedia menggunakan jasa perbankan syariah. Bank BRI

diharapkan dalam membangun kepercayaan pada masyarakat untuk menciptakan persepsi yang baik dari setiap individu. Perbankan syariah disarankan bisa memiliki komitmen pada masyarakat sehingga timbul kepercayaan, sama halnya seperti persepsi bank BRI disarankan bisa membangun image yang baik pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 8, no.(3) (2020): 1006-1012.
- Afdillah, F. Y., & Mahmud, M. “Pengaruh Kualitas Layanan, Risiko Yang Dirasakan, Kepercayaan Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan Aplikasi Brimo.” *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3, no. (1) (2023): 1-9.
- Afif P Kholifah,, Hidayati, N., & Athia, I. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang.” *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 12, no (2) (2023).
- Akhmad Mustafa, Y. *Uji Hipotesis Statistik*. Yogyakarta: Gapura Publishing, 2013.
- Ariyanti, K., & Iriani, S. “Pengaruh Persepsi Nilai Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Beli Kosmetik Organik.” *Jurnal ilmu manajemen* 2, no. (4), (2014): 1186-1196.
- Aryandi, R. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile banking (Studi pada nasabah bank BRI di Kota Purworejo (Doctoral dissertation, Manajemen-FE Universitas Muhammadiyah Purworejo, Jawa Tengah, (2015), 115.
- Asep Saipul Hamdi dan E Baharudidin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, Cet-ke I; Yogyakarta Deepulish, 2014.
- Atarwaman. “Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon.” *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 281–290.
- Audaryono. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Ayu. “Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.” UIN KH Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Budiastuti, A. D. P., & Muid, D. “Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis e-Commerce Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).” *Diponegoro Journal of Accounting* 9, no. (4) (2020).
- Bungin, M Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. IV, Jakarta: PT. Persada Media Group, 2009.
- Cahyaningrum, N., Susyanti, J., & Saraswati, E. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Brimo Di Bank Bri Cabang Martadinata Malang Tahun 2016-2022.” *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 12, no. (1) (2023).

- Charles Makanyeza. “Determinants of Consumers Intention to Adopt Mobile Banking Service in Zimbabwe.” *International Jurnal of Banking Marketing* (2017).
- Charles Makanyeza. “Determinants of Consumers’ Intention to Adopt Mobile Banking Services in Zimbabwe.” *International Journal of Bank Marketing*, 35, no. (6) (2017): 997-1017.
- Dokumentasi dari Bank BRI Unit Kartini Palu
- Duwi Priyanto., B. *Analisis Kolerasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2013.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo.” *Jurnal Manajemen STEI* 3, no. (2) (2020): 27-37.
- Etta. M, S, & Sopiah., D. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Fansury, A. H., Rahman, M. A., & Jabu, B. *Developing mobile English application as teaching media: Pengembangan aplikasi bahasa Inggris sebagai media pembelajaran*. Bandung: Deepublish, 2021.
- Firstly. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Resiko Transaksi Dan Fitur Layanan Pada Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking.” *Jurnal Manajemen* 1, no. 6 (2013).
- Gujarati, D. N. et al., T. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Gunawan. “Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 3, no. (2) (2014): 55-74.
- Hamid. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Bri Mobile (Studi Pada Masyarakat Di Kota Malang).” Universitas Brawijaya, 2019.
- Hapsara. “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura.” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.
- Hardani, et al., A. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kuantitati*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2022.
- Haryani Sanjono dan Winda., V. *SPSS vs LISREL, Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2013.
- Ilyas, A., Danish, R. Q., Nasir, F. H. H., Malik, M. R., & Munir, S. “Factors Affecting the Customer Acceptance of E-Banking in Pakistan.” *Journal of Basic and Applied Scientific Research* 3, no. (6) (2013): 474-480.
- Imam Ghozali., B. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Irfan Nurahmadi Harish, & Hartanti, D. “Penerapan Manajemen Biaya Untuk Pengelolaan Sumber Daya.” *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen* 5, no. (1) (2021).

- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media, 2011.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Kartiko. “Analisis Terhadap Koordinasi Otoritas Jasa Keuangan Dengan Lembaga Lainnya Dalam Pengawasan Perbankan Berdasarkan Undang “Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.” *Jurnal Panorama Hukum*, 2, no. (1) (2017): 57.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, Salsabila Al-Qur'an Terjemahan dan Tafsir Mushaf Wanita, 87
- Khaerunnisa. “Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Palu.” Skripsi Perbankan Syariah IAIN Palu, 2020.
- Khairul, U & Utomo, S. B. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Kholifah, AP, Hidayati, N., & Athia, I. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Malang.” *E-JRM: Jurnal Elektronik Penelitian Manajemen* 12, no. 2 (2023).
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W., W. “Customer Trust Online: Examining the Role of the Experience with the Web-Site.” *Department of Statistics and Computer Information Systems Working Paper Series, Zicklin School of Business, Baruch College, New York* 3, no. (6) (2002).
- Lestari, B., Alhabsji, J. Astuti, E, S. & Idrus., S., S. *Praktik Manajemen Pengetahuan Dan Kinerja Inovasi Dalam Industri Manufaktur*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2013.
- Melasari, C., Suroso, A., & Banani, A. “Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat,” *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi* 25, no.1 (2018), 11-23.
- Moniaga. “Struktur Modal, Profitabilitas Dan Struktur Biaya Terhadap Nilai Perusahaan Industri Keramik, Porcelen Dan Kaca Periode 2007-2011.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no.(4) (2013).
- Muktar, B. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta Timur: Prenada Media, 2016.
- Neha, Dixit. “Acceptance of E – Banking Among Audit Customers : An Empirical Investigation in India.” *Journal of Internet Banking and Commerce* 15 no (2) (2010): 1–17.
- Nurdin Nurdin et al., “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2020): 42.
- Pantawis, Syahwi &. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra

- Perusahaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome.” *ECONBANK: Jurnal Ekonomi dan Perbankan* 3, no.(2) (2021): 150-163.
- Paramartha & Mustanda, I. K. “Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Pada PT. Bank Central Asia. Tbk Berdasarkan Metode Rgec.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6, no. (1) (2017): 32-59.
- Pinontoan. “Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no.(4) (2013).
- Pribadi, A., & Gunawan, R., R. “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat).” *Jurnal Visionida*, 2020.
- Prihatin. “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna Mobile Banking Pada Nasabah Bank Mandiri Di Daerah Istimewa Yogyakarta.” STIE YKPN, 2021.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, *Laporan Tahunan 2022 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*. (Jakarta, 2022), 11.
- Pusporini. “Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Pengelolaan Keuangan Pada Pelaku UMKM Kecamatan Cinere, Depok.” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. (1) (2020): 58-69.
- Qur’an Kemenang, AL-Qur’an Httpp;Quran. Kemenag.Go.Id/Sura/185.
- Rahardjo, Amijaya &. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bca).” Perpustakaan FE UNDIP, 2010.
- Ratmono, R., & Septiana, N. “Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking Bri Konvensional: Studi Pada Mahasiswa Feb Um Metro.” *Derivatif: Jurnal Manajemen* 15, no. (2) (2021): 294-305.
- Rithmaya, C. L. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Ininternet Banking.” *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16, no.(1) (2016): 160-177.
- Rumambi & Purnomo, H. “Pengaruh Ship Operation, Kesiapan Alat Bongkar Muat Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Di Pt. Jakarta International Container Terminal.” *JMBA Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no.(1) (2016).
- Ruslan, F., Madjodjo, F., & Astria, N. “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo.” *Gorontalo Accounting Journal* 6, no.(1) (2023): 25-34.
- Sa’diyah, M., & Aziroh, N. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Yang Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Muamalat Indonesia 118 Kantor Cabang Pembantu Kudus.”

- Ekulilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah* 5, no. (1) (2014): 118–44.
- Sandora. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Belanja Secara Online.” *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 11, no.(3) (2020): 290-310.
- Setiawan & Dwi E. K. *Ekonometrika*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Setyowati & Respati. “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 13, no.(1) (2017): 63-75.
- Simatupang. “Peran Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia.” *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)* 6, no. (2) (2019): 136-146.
- Siregar, & Nasution. “Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online.” *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2, no. (1) (2020): 71-75.
- Siti Djamidan "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UII Menggunakan linternet Banking" (Skripsi Universitas Islam Indonesia, Jakarta, 2016), 99.
- Sofiyana, M. S., Rohman, F., & Saptasari, M., M. “Pengembangan Buku Referensi Bioekologi Berdasarkan Kajian Struktur Komunitas Lumut Epifit Di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. .” *Konstruktivisme: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran* 8, no.(2) (2016): 117–130.
- Sofyan Siregar., D. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Ed. 1 Cet. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Styarini, F., & Riptiono, S. “Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk Dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi.*” (*JIMMBA*) 2, no.(4) (2020): 670-680.
- Sudrajat, B., Permana, A. F., & Oktariyana, A. “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Jumlah Konsumen Pada Rumah Makan Pringsewu Kecamatan Sumpiuh.” *El Mudhorib: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no.(2) (2021): 35-52.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. VI: Bandung: CV. Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung Alfabeta, 2017.
- Suryani & Hendryadi., B. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Suryani. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Surabaya: Prenada Media, 2017.
- Syamsibar. “Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Enrekang.” *YUME: Journal of Management* 5, no.(2) (2022): 128-139.
- Tambingon, V. V. “Ipteks pencatatan dan perhitungan Pajak Penghasilan (PPh 21)

- pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado Unit Malalayang,” *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat* 2, no.1 (2018): 31-37.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Utari, K. K., Septiyana, Y., Asnaini, A., & Elwardah, K., R. “Efisiensi Keputusan Merger Tiga Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Di BSI Kc Bengkulu Panorama).” *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 10, no. (1) (2022): 311–324
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *Mis quartely* 27, no.(3) (2003): 425-478.
- Waspada, Ikaputra. “Percepatan Adopsi Sistem Transaksi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Jasa Perbankan.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 16, no.(1) (2012).
- Wijayanti, A. “Kedudukan Hukum Nokep 883-Dir/Kps/10/2012 Sebagai Dasar Pemberian Hak Pensiun Bagi Pekerja Pt Bri Persero Tbk,” *Perspektif* 19, no. 2 (2014): 115-124.
- Wiratna Sujarweni., V. *Metodologi Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Yahya,. S, D, D. *Financial Technology For Entrepreneur (Menenal Inovasi Produk Dan Layanan Keuangan Penunjang Bisnis Masa Depan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Yogi Iskandar, “Pengaruh Kesesuaian Kompensasi Terhadap Kinerja Kariawan PT. Bentoel Distribusi Utama Cabang Palu “, (Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Perbankan, FEBI, UIN Datokarama, Palu), 54.
- Yudha, E. P & Dina, R. A. “Pengembangan Potensi Wilayah Kawasan Perbatasan Negara Indonesia (Studi Kasus: Ranai-Natuna),” *Tata Loka* 22, no.(2) (2020): 366-378.
- Yudha, H. N., & ISGIYARTA, J. “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta).” Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2015.
- Yusmad. M, A, A. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Internet Pratama Mandiri, 2017.

Lampiran - lampiran

Lampiran I**PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Nasabah Bank BRI unit kartini kota palu

Di

Tempat-

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian karya ilmiah (skripsi), maka dengan ini:

Nama : Nurlina

Nim : 19.5.15.0098

Angkatan : 2019

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

Sedang melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Kegunaan Kemudahan Dan Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan BRI *Mobile* Studi pada Bank BRI Unit Kartini Kota Palu.”**

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Nasabah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi. Semua informasi yang Nasabah berikan dijamin kerahasiaanya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Nasabah untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Nurlina
19.5.15.0098

Kegunaan (X1)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya lebih mudah bertransaksi di BRI UNIT KARTINI menggunakan aplikasi BRIMO					
2.	Melalui BRIMO, nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam					
3.	Saya sebagai Pengguna BRIMO dapat memungkinkan penyelesaian transaksi menjadi lebih cepat					
4.	Saya dapat menghemat waktu dan biaya dengan melakukan transaksi melalui BRIMO					

Kemudahan (X2)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Mempelajari menu BRIMO merupakan hal yang mudah bagi saya					
2.	Menurut saya BRIMO mudah dipahami					
3.	Saya merasa mudah dan cepat untuk terampil menggunakan aplikasi BRIMO					
4.	Menurut saya BRIMO mudah digunakan					

Risiko (X3)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Menurut saya transaksi melalui BRIMO tidak memiliki resiko yang tinggi					
2.	Menurut saya transaksi dengan menggunakan BRIMO memiliki keamanan yang tinggi					
3.	Menurut saya BRIMO telah memiliki aturan/hukum yang ketat terhadap nasabah					
4.	Bank menjamin kebutuhan nasabah yang melakukan transaksi melalui BRIMO					

Kepercayaan (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Dalam transaksi apapun saya dapat mengandalkan BRIMO dalam melakukan transaksi					
2.	Menurut saya bank dapat merahasiakan data informasi nasabah					
3.	Saya percaya dengan adanya transaksi melalui BRIMO					

Lampiran 2

No.	KEGUNAAN (X1)					KEMUDAHAN(X2)					RISIKO(X3)					KEPERCAYAAN (Y)			
	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	Total X1	X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	Total X2	X3P1	X3P2	X3P3	X3P4	Total X3	YP1	YP2	YP3	Total Y
1	2	4	4	3	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
2	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12
3	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
4	4	2	1	2	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	12
6	3	4	5	5	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	13
7	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	4	13
8	5	4	5	5	19	4	5	4	3	16	5	5	5	4	19	4	5	5	14
9	3	5	5	5	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	13
10	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	13
11	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	5	3	4	12
12	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	4	4	13
13	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	12
14	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	15
15	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	4	4	4	5	17	5	3	4	12
16	3	3	3	3	12	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	13
17	5	3	1	5	14	4	5	3	3	15	4	4	4	5	17	5	4	4	13
18	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	13
19	5	5	5	5	20	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	5	13
20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
21	5	4	5	3	17	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	3	3	11
22	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	14
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
24	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	13
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
26	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
27	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	4	11
28	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	13
29	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
30	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15
31	3	4	3	3	13	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	12
32	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	15
33	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	3	5	13
34	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	15
35	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13
36	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	5	5	4	14
37	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	4	14
38	5	4	5	5	19	4	4	4	3	15	5	4	3	4	16	5	5	3	13
39	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	12
40	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	5	4	13
41	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15
42	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	5	15
43	3	4	4	3	14	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	12
44	4	5	3	4	16	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18	5	5	4	14
45	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	3	5	13
46	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	13
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
48	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	13
49	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	14
50	5	3	4	5	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	12
51	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	4	4	3	11
52	5	4	3	5	17	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	5	5	5	15
53	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	4	14
54	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
55	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	13
56	3	3	4	3	13	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	4	13
57	5	3	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	3	13
58	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15
59	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	4	5	3	12
60	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	14
61	1	2	1	1	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
62	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	4	12
63	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	4	5	4	18	4	4	4	12
64	2	2	1	1	6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	12
65	2	2	3	3	10	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	12
66	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	3	12
67	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	5	4	17	5	5	4	14
68	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	4	3	3	10
69	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	13
70	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	4	4	13
71	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	4	3	12
72	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	5	4	3	12
73	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	12
74	4	5	3	5	17	5	5	3	5	18	4	5	5	3	17	3	4	5	12
75	5	4	3	4	16	5	4	4	3	16	4	4	4	5	17	5	3	4	12
76	5	5	3	5	18	5	3	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13
77	4	5	3	5	17	4	5	3	3	15	4	4	4	5	17	5	4	4	13
78	5	5	3	4	17	4	5	3	3	15	4	3	4	5	16	5	4	4	13
79	5	5	3	5	18	4	3	4	3	14	4	4	5	5	18	5	3	5	13
80	3	4	3	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
81	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	14
82	3	5	3	5	16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	2	4	10
83	3	3	3	4	13	3	4	4	5	16	3	4	3	3	13	3	4	4	11

Lampiran 3

1. Uji Validitas variabel Kegunaan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1P1	12.1000	5.403	.874	.830
X1P2	12.4000	5.972	.740	.884
X1P3	12.0667	6.892	.768	.876
X1P4	11.8333	6.557	.745	.879

2. Uji Validitas variabel Kemudahan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2P1	12.7000	5.597	.787	.875
X2P2	12.5667	6.323	.719	.897
X2P3	12.7000	6.148	.818	.864
X2P4	12.7333	5.857	.817	.862

3. Uji Validitas variabel Risiko (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3P1	12.5000	4.121	.763	.872

X3P2	12.3333	4.230	.793	.858
X3P3	12.3667	4.792	.723	.884
X3P4	12.5000	4.466	.816	.851

4. Uji Validitas variabel Kepercayaan Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YP1	8.2000	2.441	.823	.831
YP2	8.1667	1.937	.762	.912
YP3	8.1667	2.489	.844	.820

1. Uji Reabilitas variabel Kegunaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

2. Uji Reabilitas variabel Kemudahan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	4

3. Uji Reabilitas variabel Risiko (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.896	4
------	---

4. Uji Reabilitas variabel Kepercayaan (Y)

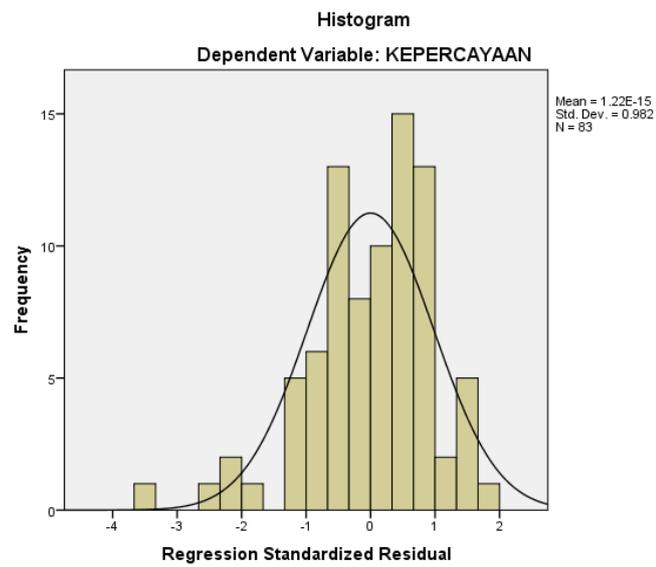
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

Lampiran 4

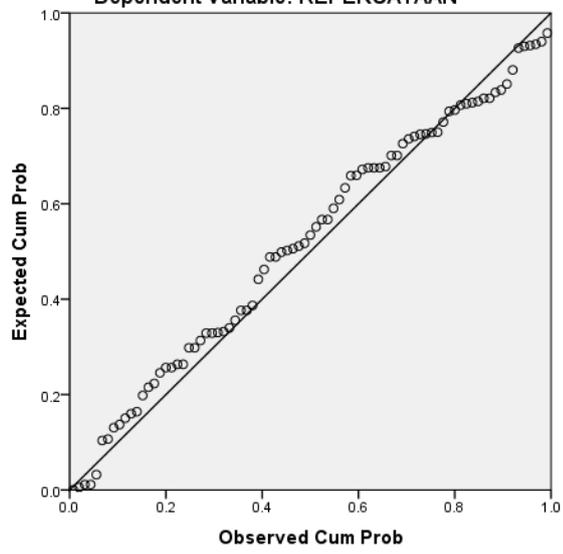
UJI ASUMSI KLASIK

1. Hasil Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPERCAYAAN



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kegunaan	.979	1.022
Kemudahan	.699	1.431
Risiko	.706	1.417

3. Uji heterokedasitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.535	1.003		-.533	.595
Kegunaan	-.023	.025	-.102	-.926	.358
Kemudahan	.045	.050	.117	.895	.373
Risiko	.053	.056	.124	.950	.345

Lampiran 5

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.158	.543		2.133	.036
Kegunaan	.107	.053	.188	2.006	.048
Kemudahan	.377	.108	.386	3.482	.001
Risiko	.251	.120	.230	2.086	.040

Lampiran 6

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.158	.543		2.133	.036
	Kegunaan	.107	.053	.188	2.006	.048
	Kemudahan	.377	.108	.386	3.482	.001
	Risiko	.251	.120	.230	2.086	.040

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.952	3	1.651	12.407	.000 ^b
	Residual	10.511	79	.133		
	Total	15.464	82			

3. Koefisien Determinasi

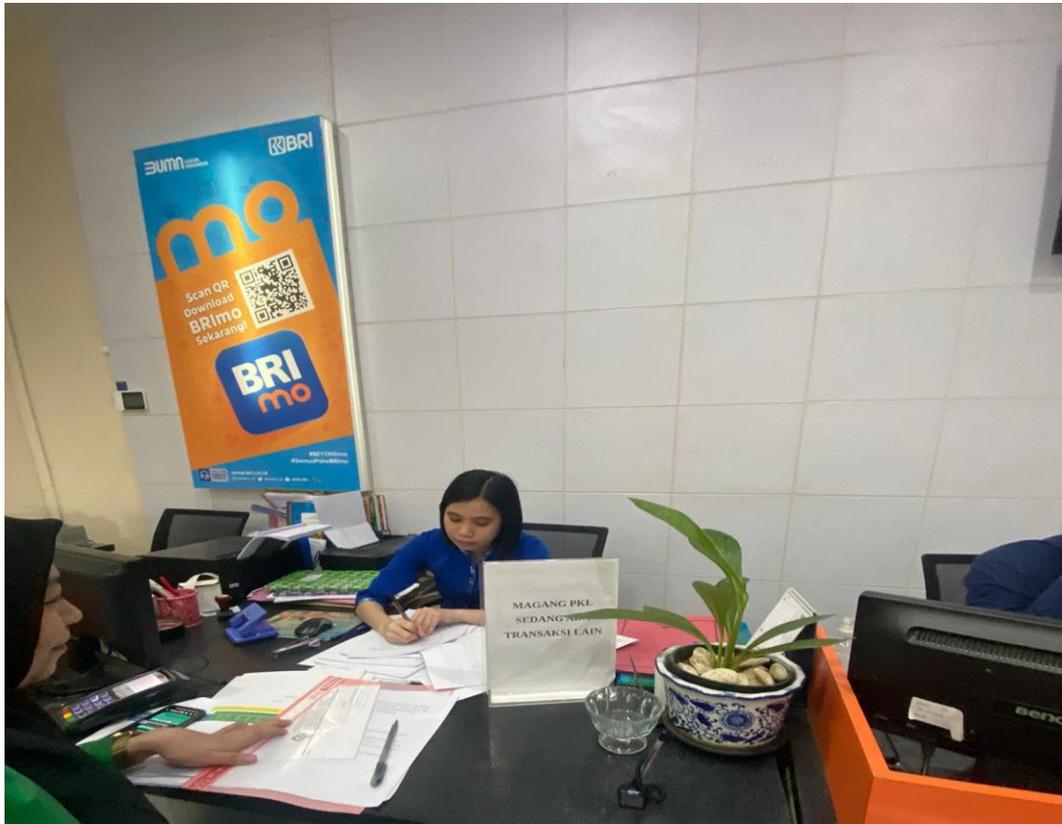
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 ^a	.320	.294	1.094

DOKUMENTASI

Proses pembagian dan pengisian kosioner pada karyawan dan nasabah







PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Cabang Palu Unit Kartini

Jalan wolter monginsidi Pos 94235

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Imelda Wati

Jabatan :Kepala Unit BRI Kartini

Jalan Kantor :wolter monginsidi

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Nurlina

Nim : 19.5.15.0098

Alamat :Tinggede

Bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BRI Unit Kartini kota palu pada bulan juni 2023 dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul 'PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN BRI MOBILE STUDI PADA BANK BRI UNIT KARTINI KOTA PALU'.

Demikian surat penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Palu , Juni 2023

Kepala Bank BRI Unit Kartini

Imelda Wati

Kaunit

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. DATA PRIBADI

Nama : Nurlina
Tempat, Tanggal Lahir : Pangalasiang, 06 Desember 2000
Alamat : Jl. Jalur Ghaza, Kabonena
Agama : Islam
No.HP : 081325030237
Email : linanurnuu1@gmail.com

B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Arsid
Pekerjaan Ayah : Petani
Nama Ibu : Maripa
Pekerjaan Ibu : URT

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 26 Sojol (2007-2013)
SMP : SMPN 8 Satap sojol (2013-2016)
SMA : SMA 2 Sojol (2016-2019)

D. PENGALAMAN ORGANISASI

- Anggota Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021-2022