

ABSTRAK

Fadhil Wicaksono.2026. Pengaruh keamanan, privasi, dan reputasi bank terhadap kepercayaan serta pemakaian berkelanjutan BRImo di kalangan civitas Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). Di bimbing oleh Dr. Susilo Toto Raharjo, S.E., M.T.

Transformasi digital pada sektor perbankan telah mendorong peningkatan penggunaan layanan *mobile banking* sebagai sarana transaksi yang cepat, mudah, dan efisien. Namun, keberlanjutan penggunaan layanan *mobile banking* sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna yang dibentuk oleh persepsi terhadap keamanan, privasi, dan reputasi bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived security*, *perceived privacy*, dan *bank reputation* terhadap *trust* serta implikasinya terhadap *continuous usage intention* aplikasi BRImo di kalangan civitas Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN).

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*. Tahap kuantitatif dilakukan melalui survei terhadap 100 pengguna BRImo di lingkungan BRIN yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Selanjutnya, tahap kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan untuk memperkuat dan menjelaskan hasil analisis kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived security*, *perceived privacy*, dan *bank reputation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Di antara ketiga variabel tersebut, *perceived privacy* memiliki pengaruh terbesar dalam membentuk kepercayaan pengguna terhadap BRImo. Selanjutnya, *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuous usage intention*. Selain itu, *perceived security* dan *bank reputation* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuous usage intention*, sedangkan *perceived privacy* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *continuous usage intention*. Temuan kualitatif mengonfirmasi bahwa keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta reputasi Bank BRI sebagai institusi perbankan yang terpercaya merupakan faktor utama yang mendorong kepercayaan dan penggunaan BRImo secara berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model perilaku pengguna layanan perbankan digital berbasis kepercayaan, serta memberikan implikasi praktis bagi Bank BRI dalam meningkatkan kualitas keamanan, perlindungan privasi, dan penguatan reputasi guna meningkatkan loyalitas pengguna layanan BRImo.

Kata Kunci: *bank reputation, continuous usage intention, perceived security, perceived privacy, trust.*