

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era ini perkembangan teknologi sudah sangat maju dan sangat dirasakan oleh semua masyarakat di dunia dalam hal melakukan aktivitas sehari-hari. Hal ini adalah sesuatu yang akan berjalan terus dengan berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan manusia. Era globalisasi membuat kegiatan yang dilakukan semua orang membutuhkan yang dinamakan teknologi, dimana teknologi memiliki dampak terhadap peningkatan interaksi antar manusia, baik dalam hal berkomunikasi, informasi, kegiatan ekonomi maupun interaksi sosial masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin di rasa cepat ini bisa mendukung akan keberhasilan suatu organisasi bisnis.

Perkembangan Internet menjadi salah satu faktor penting dalam menggunakan teknologi. Internet menjadi hal utama pada era ini di kehidupan sehari-hari dalam berkomunikasi, mencari informasi, bahkan dalam bertransaksi ekonomi saat ini harus memiliki akses internet. Saat ini ponsel menjadi hal yang sangat penting dikalangan masyarakat baik dunia maupun masyarakat Indonesia karena memiliki akses internet. Dimana masyarakat selalu menggunakan ponsel dalam beraktivitas.

Kemajuan teknologi dan internet yang canggih di era ini di manfaatkan oleh salah satu perusahaan baru yaitu finansial teknologi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan secara digital. Transaksi keuangan yang sebelumnya dilakukan secara tunai atau tatap muka kini sekarang sudah bisa dilakukan secara virtual melalui *smartphone* dengan terhubung ke internet.

Finansial teknologi (Teknologi finansial) merupakan perusahaan baru yang memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam melakukan pekerjaan serta bisnis sehari-hari. Dalam peraturan Bank Indonesia

Nomor 19/12PBI/2017, Teknologi Finansial merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk layanan, teknologi atau model bisnis baru serta berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan kendala sistem pembayaran.

Financial technology adalah perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya membayar dengan tatap muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini bisa membuat transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Klolifah dkk, 2023).

Fintech menyediakan layanan transaksi yang cepat, mudah dan efisien, transaksi dapat dilakukan tanpa perlu datang ke bank atau lembaga keuangan tradisional, hal ini membuat masyarakat percaya dan berminat untuk menggunakan layanan transaksi digital dalam *Fintech*. Beberapa masyarakat tidak memiliki akses yang mudah ke lembaga keuangan tradisional terutama di daerah *rural*, namun dengan hadirnya *Fintech* memberikan alternatif bagi mereka untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat digital.

Dengan berbagai faktor kemudahan, banyak masyarakat mengandalkan layanan transaksi digital dalam *financial technology* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan. Beberapa masalah yang muncul dalam analisis persepsi pada penggunaan layanan transaksi digital yaitu masyarakat mungkin khawatir tentang kerahasiaan dan keamanan data pribadi mereka, masyarakat mungkin memiliki keraguan dan takut bahwa informasi bisa diretas dan disalahgunakan, masyarakat mungkin ragu untuk menggunakan layanan transaksi digital karena kurangnya kepercayaan pada platform serta kurangnya pemahaman pada penggunaannya.

Bank yang merupakan sebuah perusahaan di dalam industri perbankan yang memanfaatkan teknologi dengan cara memperkenalkan sebuah produk Aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu dari *fintech* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Produk Aplikasi *Mobile banking* tersebut bernama BRI^{Mo}.

Aplikasi Brimo merupakan salah satu alat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan digital kapanpun dan dimanapun. BRI Mobile (Brimo) menghadirkan beberapa keunggulan dan memiliki banyak fitur seperti tarik dan setor tunai tanpa kartu, transfer dana ke sesama Bank maupun yang berbeda, pembukaan rekening, *top up* dompet digital dan memiliki sistem pembayaran massa seperti pembayaran (PLN,PDAM,BPJS) dan ada berbagi fitur lainnya.

BRImo merupakan Aplikasi hasil pengembangan dari Aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya dan dirilis pada Februari 2019, dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking* serta uang elektronik dalam satu wadah (Lidia Sitohang dan Agustiawan 2023).

Penggunaan transaksi digital pada Aplikasi Brimo mengalami perkembangan pesat dan terus meningkat dikalangan masyarakat di Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) mencatat pengguna BRImo tembus 23,85 juta atau tumbuh 68,46 persen secara tahunan, dengan nilai transaksi digital yaitu mencapai Rp2.669 triliun atau tumbuh 98,48 persen sepanjang 2022 (Bisnis.Com 2022).

Direktur Digital dan Teknologi Informasi BRI (Arga M. Nugraha) menyebut pertumbuhan pengguna Aplikasi Brimo diikuti oleh pertumbuhan volume transaksi digital yang tumbuh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa Aplikasi Brimo diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia,

BRI Mobile merupakan layanan yang diberikan dalam mendukung kelancaran dengan memfokuskan pada kemudahan dan keefektifan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan layanan data yang disediakan, selain itu layanan BRImo dapat mengurangi biaya transaksi, sehingga segala transaksi yang dilakukan secara tepat, cepat dan efisien. Namun penggunaan Aplikasi BRImo ini masih menjadi tantangan pada masyarakat. Dalam penelitian Maharani Dwina, mengungkapkan masih belum banyak yang menggunakan *Mobile Banking* dalam melakukan transaksi keuangannya, dikarenakan kurangnya pemahaman terkait *Mobile Banking*, faktor lain yang membuat

nasabah menilai mengenai *mobile banking* ialah dari fitur yang disediakan oleh *mobile banking* tersebut (Maharani Dwina 2023). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa layanan *Mobile Banking* masih belum banyak digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa dampak seperti kurangnya pengetahuan, kemudahan dan manfaat dari *mobile banking* (Saputra 2021).

Berdasarkan fenomena yang muncul dari hasil pengamatan penelitian yang dilakukan pada objek penelitian yaitu masyarakat yang berjumlah 10 orang. Persepsi masyarakat pada penggunaan aplikasi BRImo telah diberikan kemudahan dalam mengakses keuangan dalam hal transaksi. Namun sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya menggunakan/memahami manfaat pada sebagian layanan fitur-fitur yang ada pada Aplikasi BRImo. Hal ini dikarenakan tingkat kabutuhan pengguna yang berbeda-beda dan juga faktor kemampuan individu dalam menggunakan teknologi berbeda-beda, ada orang yang sangat terampil dalam menggunakan teknologi dan mampu menguasai berbagai jenis aplikasi dengan cepat sementara ada juga yang masih memiliki kesulitan dalam menggunakan teknologi.

Berdasarkan fenomena pada penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo, peneliti tertarik mengangkat sebuah judul penelitian yaitu **“Analisis Persepsi Masyarakat Penggunaan Layanan Transaksi Digital Pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu tindakan untuk memusatkan kegiatan atau minat akan suatu hal. Manfaat fokus penelitian yaitu sebagai pembatasan mengenai objek penelitian dan juga agar penelitian terarah tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh dilapangan dan terpusat pada persoalan tertentu.

Penelitian ini difokuskan pada persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah: “Bagaimana persepsi Masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli”?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah : “Untuk mengetahui persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli”.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

Manfaat penulisan karya ilmiah adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, dan dengan penulisan karya ilmiah ini dapat menambah wawasan peneliti tentang judul penelitian.

b. Bagi peneliti selanjutnya.

Manfaat penelitian ini bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat menjadi rujukan ,sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi lainnya untuk meningkatkan pengetahuan dan pembelajaran.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai penyampaian ketika ada kelebihan atau kekurangan yang terdapat pada produk atau fasilitas yang diberikan pihak perbankan.

d. Bagi Universitas Nias

Dengan adanya penulisan karya ilmiah dapat meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari tiga bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- | | |
|---------|--|
| Bab I | : Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, sistematika penulisan. |
| Bab II | : Kajian pustaka terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, Kerangka berpikir. Pada bagian ini akan diuraikan berbagai teori tentang persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.Selanjutnya disusun dengan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini, dan terakhir peneliti membuat kerangka berpikir yang di dasarkan atas kajian teori yang ada. |
| Bab III | : Metodologi penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data. |

Bab IV : Hasil dan pembahasan penelitian terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian ,keadaan informan di kelurahan ilir, Hasil penelitian, pembahasan

Bab V : Kesimpulan dan Saran
Berisi penutup, yang menjelaskan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian dan saran-saran