

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi

2.1.1 Pengertian Persepsi Masyarakat

Sarlito W. Sarwono (2010:24) berpendapat “persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi, persepsi berlangsung pada saat seseorang meniram stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak”.

Persepsi merupakan penyerapan terhadap informasi melalui indera dengan melalui penglihatan, pendengaran, penciuman dan perasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata persepsi memiliki arti tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu (Rahma 2018).

Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang bersumber dari komponen kognitif. Persepsi dipengaruhi oleh faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek dengan kacamata psikologisnya sendiri berdasarkan harga diri pribadinya. Objek persepsi ini dapat berupa peristiwa, ide atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang dilihat. Pengetahuan dan wawasannya memberikan makna pada objek psikologis (Nasar 2022).

“Persepsi ialah pandangan, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu” (Syahputra and Putra 2020). Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik dan ada juga persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan atau nyata (Rahma 2018).

Persepsi adalah kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian dianalisis (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian di evaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna, Stephen Robbins, (Nasar 2022).

Persepsi adalah proses dimana kita memilih mengatur dan menterjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya bahwa persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya (Tsaanii dan Andini 2016).

Menurut peneliti dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi adalah suatu proses menterjemahkan dari stimulus yang diterima oleh individu dan menghasilkan suatu tanggapan, pendapat atau kesimpulan.

2.1.2 Pengertian Masyarakat

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Masyarakat merupakan manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu dengan batas-batas yang jelas dan menjadi faktor utamanya ialah adanya hubungan yang kuat diantara anggota kelompok dibandingkan hubungan dengan orang-orang di luar kelompoknya”, (Rahma 2018)

Menurut Prastyo, dkk (2020) pengertian “masyarakat adalah kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama”. Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dari cara pandang atau persepsi satu individu terhadap individu yang lain, sehingga memunculkan apa yang dinamakan persepsi masyarakat (Rohmaul Listyana dan Yudi Hartono, 2015)

2.1.3 Indikator Persepsi

Adapun indikator dari persepsi menurut Abu Ahmadi (Latif 2017) adalah sebagai berikut:

a. Tanggapan (Respon)

Tanggapan yaitu gambaran tentang sesuatu yang ditinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada ruang bawah sadar disebut *latent* (tersembunyi) sedangkan yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actueel* (sungguh-sungguh)

b. Pendapat

Pendapat dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan”. Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut:

1. Menyadari adanya tanggapan atau karena tidak mungkin seseorang membentuk pendapat tanpa menggunakan tanggapan.
2. Menguraikan tanggapan, misalnya: kepada seorang anak diberikan sepotong karton berbentuk persegi empat. Dari tanggapan yang majemuk itu (sepotong, karton, kuning, persegi empat) dianalisa. Kalau anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima? Mungkin jawabannya hanya “Karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.
3. Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifat dianalisa, berbagi sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudian satu sama lain dihubungkan misalnya menjadi “karton kuning” beberapa pengertian dibentuk.
4. Menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarangan tidak akan menghasilkan suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yang benar. Suatu kalimat yang

benar dengan ciri yaitu adanya pokok (subjek), adanya sebutan (Predikat).

c. Penilaian

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery yang berjudul Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi, menyatakan bahwa persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang. Sedangkan indikator persepsi menurut Bimo Walgito (Rofiq 2015) yaitu:

1. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu.

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

2. Pengertian atau pemahaman.

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolonggolongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi).

3. Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama, oleh karena itu persepsi bersifat individual

2.1.4 Faktor- Faktor Yang Berpengaruh pada Persepsi

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy (Rahma 2018) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang memberikan persepsi adalah :

a. Sikap

Sikap merupakan suatu reaksi yang terjadi pada seseorang yang mencerminkan suatu perasaan terhadap objek, aktivitas, peristiwa dan orang lain.

b. Motivasi

Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu , oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

c. Minat

Minat merupakan suatu dorongan atau keinginan untuk melakukan /mengerjakan sesuatu.

d. Pengalaman

Pengalaman merupakan suatu peristiwa yang pernah seseorang alami dimasa lalu sehingga memberikan suatu tanggapan terhadap objek tersebut.

e. Harapan

Harapan merupakan sesuatu keyakinan atau kepercayaan individu terhadap sesuatu yang diinginkan akan di dapatkan dimasa yang akan datang.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, dan dapat membuat persepsi antara satu dengan yang lainnya berbeda Miftah Toha (Maharani Dwina 2023), yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor internal diantaranya ialah perasaan, kepribadian dan sikap seseorang, harapan, prasangka, perhatian, proses belajar, kejiawaaan, nilai dan kebutuhan yang diinginkan serta motivasi dan minat seseorang.
- b. Faktor eksternal diantaranya ialah lingkungan keluarga, pengetahuan dan kebutuhan yang didapat, informasi yang beredar di sekitar, hal-hal baru yang terjadi atau ketidak asingan akan suatu objek. Faktor ini lah yang menjadikan persepsi seseorang berbeda-beda dengan yang lain dalam menjelaskam suatu hal atau objek atau kejadian meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau suatu kelompok dapat berbeda jauh ataupun sama dengan persepsi seseorang atau kelompok lainnya sekalipun di situasi yang sama

2.1.5. Persepsi Kebermanfaatan,Kemudahan, dan Minat Penggunaan.

Berdasarkan dimensinya adapun yang mempengaruhi persepsi pada pembayaran digital (Tony Sitinjak, dkk 2019) yaitu:

- a. Persepsi kebermanfaatan
Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dapat di defenisikan sebagai sebuah pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar kemungkinan penggunaan sebuah sistem. Indikator kebermanfaatan ini terdiri dari : mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil,mudah untuk digunakan .
- b. Persepsi kemudahan penggunaan
Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat di defenisikan sebagai tingkat ekspektasi penggunaan dalam menggunakan sebuah sistem. Menurut Wibowo (2007) persepsi kemudahan di defenisikan sebagai suatu ukuran dimana sesorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan .

Adapun indikator kemudahan penggunaan ini terdiri dari: mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan dan bermanfaat .

c. Minat penggunaan

Minat penggunaan (*behavioral intention*) yaitu dapat didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau minat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi secara terus menerus dengan asumsi orang tersebut memiliki akses terhadap teknologi informasi. Minat penggunaan ini dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Adapun indikator minat penggunaan ini terdiri dari: minat penggunaan akan bertransaksi, akan merekomendasikan, akan terus menggunakan.

2.1.6 Jenis- Jenis Persepsi

Menurut Irwanto dalam (Marbun, 2019:25), setelah individu melakukan interaksi dengan objek-objek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:

a. Persepsi positif

Persepsi positif merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya. Hal ini akan diteruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung terhadap objek yang dipersepsikan. Persepsi positif merupakan suatu pandangan terhadap suatu obyek dan menuju pada suatu keadaan subjek yang mempersepsikan cenderung menerima obyek yang ditangkap karena sesuai dengan kepribadiannya (Qurniawan 2022).

b. Persepsi negatif.

Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek yang dipersepsi. Hal itu akan diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap objek yang dipersepsikan. Persepsi negatif merupakan suatu pandangan terhadap obyek dan menunjuk

pada keadaan dimana subjek yang mempersepsikan cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan kepribadiannya (Qurniawan 2022).

2.2 *Financial Technology* (Teknologi Finansial)

2.2.1 Defenisi *Financial Technology* (Teknologi Finansial)

Financial technology atau yang disebut juga dengan *fintech* adalah sebuah bentuk inovasi di bidang jasa keuangan. Dalam *terminology*, merupakan sebuah kolaborasi antara teknologi, dengan keuangan. Menurut Bank di Indonesia, pengertian *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, (Kholifah 2023)

Teknologi finansial menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12PBI/2017 adalah penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efesiensi, kelancaran keamanan dan keandalan sistem pembayaran (Bank Indonesia 2023).

Menurut Chrismastianto, (2017) *Fintech* merupakan salah satu inovasi di bidang finansial yang mengacu pada teknologi modern, konsep *Fintech* yang biasa dibilang dengan sistem pembayaran atau dikenal dengan istilah *Fintech payment*. *Fintech payment* telah mengadaptasi perkembangan teknologi di sektor keuangan sehingga bisa memudahkan proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman dan meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia.

Menurut Tobing and Adrian, (2020) “*Financial technology* adalah hasil dari penggabungan antara *financial service* dengan teknologi yang mengubah *business model* dari konvensional menjadi moderat, dimana awalnya dalam membayar harus *face to face* (bertatap muka) dan membawa sejumlah uang tunai, sekarang dapat melakukan transaksi jarak jauh”.

Menurut Wasiaturrahma dkk, (2019) mengemukakan “*fintech* adalah sebuah inovasi layanan dalam lembaga keuangan *nonbank* yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk menjangkau konsumennya”. Sedangkan Menurut Rumondang dkk, (2019) mengemukakan bahwa “*Financial technology (Fintech)* sebagai sebuah bentuk layanan perbankan dan keuangan yang berbasis perangkat lunak dalam memberikan jasa keuangan dengan menggunakan program komputer maupun teknologi lainnya”.

Dari beberapa pengertian diatas, maka peneliti membuat kesimpulan bahwa *Financial technology* adalah sebuah layanan transaksi keuangan perbankan yang memanfaatkan teknologi untuk menghasilkan produk dalam bentuk sistem Aplikasi, sehingga bisa melakukan transaksi dengan jarak jauh, kapanpun dan dimanapun.

2.2.2 Perkembangan *Fintech* di Indonesia

Tahun 2005 menjadi sejarah baru dunia dengan kehadiran perusahaan *Fintech* pertama yang berada di Inggris bernama Zopa. Zopa adalah perusahaan *fintech* yang menjalankan kegiatan usaha pinjam meminjam atau *peer to peer lending (fintech p2p lending)*. Sejak saat itu, bermunculan banyak sekali *fintech* baru di seluruh penjuru dunia, termasuk Indonesia (Hadi Purwanto, dkk 2022).

Di Indonesia, *Fintech* mulai naik daun pada tahun 2016, yang dari awalnya enam perusahaan *Fintech*, kini berkembang pesat dan mencapai 369 penyelenggara *Fintech* yang menjadi anggota *AFTECH (Asosiasi Financial Technology Indonesia)*. Berdasarkan data tahun 2020, ratusan perusahaan

Fintech tersebut menganut lebih dari 20 model bisnis. Tidak hanya berfokus pada bisnis sistem pembayaran dan pembiayaan, tetapi juga model bisnis lain, seperti asuransi digital hingga penghimpunan modal atau investasi *Fintech* (Hadi Purwanto, dkk, 2022).

Selain itu penerapan *Fintech* di Indonesia telah diatur dalam regulasi Bank Indonesia. Ada tiga dasar hukum penyelenggaraan *Fintech* di Indonesia:

- a. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DKSP mengenai Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.
- b. Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 mengatur segala hal terkait Uang Elektronik.
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 menetapkan Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

2.2.3 Jenis-Jenis *Fintech*

Jenis-Jenis *Fintech* di Indonesia dibedakan menjadi 2 kategori oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dimana ada *Fintech* 2.0 untuk digital financial service (Lembaga keuangan atau Bank) dan *Fintech* 3.0 untuk *technology startup* yang memiliki inovasi keuangan pada produk dan jasa. Sedangkan menurut badan internasional yang melakukan *policy recommendation* dan pengawasan pada sistem keuangan global atau *Financial Stability Board (FSB)* membagi *Fintech* dalam 4 kategori, yaitu (Franedya and Bosnia, 2018)

- a. Peer To Peer Lending (P2P),

Peer To Peer Lending merupakan kategori *Fintech* jenis P2P adalah menjembatani antara investor (*lender*) dengan peminjam (*borrower*) yang dipertemukan melalui satu online platform, dimana para investor akan mendapatkan keuntungan berupa bunga dari dana yang dipinjamkan. Contohnya, KoinWorks, Modalku, dan Amarthia.

- b. *E-Aggregator / Market Aggregator*

E-Aggregator merupakan jenis *Fintech* yang menggunakan platform pembandingan sebuah layanan produk (harga, fitur, dan benefit), dimana

platform akan melakukan penyesuaian data finansial konsumen serta dapat dijadikan penentu dalam pengambilan keputusan. Contohnya Cekaja, Cermati, dan KreditGogo

c. *Payment, Clearing dan Settlement*

Payment, Clearing, Settlement merupakan jenis *Fintech* yang memberikan pelayanan pembayaran online melalui uang elektronik/uang digital. Penyedia layanan dilakukan oleh Bank maupun lembaga keuangan *non-bank*. Jenis pembayaran online, ada *E-money* berbasis chip (Contoh: *E-Money Mandiri, Flazz BCA, Brizzi BRI*) dan E-walet berbasis server (Contoh: OVO, GO-PAY, DANA).

b. Manajemen Resiko dan Investasi, merupakan financial planner yang memberikan edukasi terkait resiko dan model investasi yang cocok dengan kondisi finansial nasabah/konsumen (Contoh: NgaturDuit, Finansialku, Jurnal, Dompot Sehat, Online-Pajak).

2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Fintech*

Menurut Hadi purwanto, (2022) Alasan *Fintech* berkembang di Indonesia yaitu “menjangkau berbagai kalangan masyarakat, praktis dan cepat, keamanan *Fintech* yang terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sudah terjamin”. Sedangkan Menurut (Winarto, 2020) Industri *Fintech* dapat berkembang karena beberapa faktor diantaranya:

a. Adanya perubahan pola pikir konsumen

Perubahan ini ditandai dengan kebutuhan yang semakin banyak dalam masyarakat tetapi masyarakat ingin mendapatkan dengan cara yang praktis dan mudah. Hal ini mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan *Fintech* untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara yang instan dan mulai meninggalkan sistem konvensional yang harus datang kepada penjual.

b. Kemajuan digital

Digitalisasi merupakan perubahan dari sistem yang lama yang belum modern, di era sekarang ini digitalisasi sudah digunakan di banyak produk untuk keperluan masyarakat, seperti halnya pada *smartphone* yang semakin canggih dan sudah menyebar di masyarakat akan memudahkan masyarakat dalam membantu kegiatan dan kebutuhannya.

c. Perubahan *trend*

Perkembangan dan inovasi yang dilakukan secara cepat dan terus menerus mendorong perubahan dan percepatan dalam sebuah *trend* di masyarakat.

d. Menurunnya loyalitas terhadap merk dan institusi

Potensi untuk mengambil keputusan membeli suatu produk dalam masa ini sudah tidak dipengaruhi oleh sebuah merk dan institusi melainkan untuk kaum millennial dalam mengambil keputusan membeli lebih cepat dan berhati-hati terhadap penawaran produk dan jasa.

e. Akses yang semakin mudah

Keterbukaan layanan dan sistem informasi akan semakin memberikan akses yang mudah dalam bertransaksi. Perkembangan akses ini diawali oleh perkembangan teknologi yang akan membuka pangsa pasar baru.

f. Dukungan kebijakan dari pemerintah

Dalam hal ini pemerintah memberikan kebijakan dalam pengawasan merupakan hal yang penting untuk membantu memajukan industri Fintech dan memberikan dorongan untuk terus berkembang. Di Indonesia lembaga yang diberikan otoritas terhadap pengawasan *Fintech* di lembaga keuangan adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

2.2.5 Indikator *Fintech*

Menurut (Kim dkk, 2016) Indikator *Fintech Payment* yaitu:

a. *Mobilitas Personal*

Kesiapsiagaan seseorang untuk bergerak dalam menghadapi perubahan dengan begitu maka sistem pembayaran *online* mungkin akan lebih memudahkan *personal mobility*.

b. Kegunaan *relative*

Seseorang merasakan manfaat dan kemudahan yang digunakan dalam penggunaan sistem dan lainnya. Persepsi kegunaan atau manfaat merupakan kepercayaan pengguna bahwa dengan penggunaan suatu sistem tertentu akan memberikan peningkatan pada kinerja pekerjaannya (Pikkarainen, dkk (Hamid 2019)

c. Kemudahan Penggunaan

Tingkat harapan pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan, seseorang merasa percaya bahwa apa yang dilakukan untuk sistem pembayaran merasa mudah dan gampang.

d. Kredibilitas Layanan

Persepsi seseorang terhadap layanan yang bisa dipercaya atas kepercayaan yang ada pada umumnya.

e. Pengaruh sosial

Usaha yang dilakukan seseorang dan perilaku yang dilakukan untuk mengubah sikap, kepercayaan dan tingkah laku. Pengaruh sosial adalah pengaruh orang lain terhadap perilaku konsumen Solomo dalam (Agustina, dkk 2020)

f. Perhatian terhadap privasi

Seseorang yakin dan percaya akan urusan privasi masing-masing dan urusan pribadi yang dipunya. Perhatian privasi mencakup bagaimana BRImo mengelola, menyimpan, dan melindungi informasi yang sensitif yang dimasukkan oleh pengguna selama menggunakan layanan aplikasi ini.

g. *Self Efficacy* (keyakinan diri)

Seseorang yakin dan percaya atas kemampuan diri sendiri sehingga mampu dapat melakukan hal apapun dan merasa bisa tanpa meminta bantuan kepada orang lain.

2.3 BRI Mobile

2.3.1 Pengertian BRI Mobile

Mengacu pada ruang lingkup *Fintech*, BRImo merupakan singkatan dari BRI mobile, termasuk dalam kategori *fintech payment*.

Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu penyedia layanan berbasis *Mobile Banking*. BRImo pengembangan terbaru yang telah ada sebelumnya di rilis pada Februari 2019, dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking* serta uang elektronik dalam satu wadah, (Lidia Sitohang dan Agustiawan 2023). BRImo aplikasi yang memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada homescreen. Nasabah juga akan diminta untuk memilih sumber dana dan juga uang yang akan ditarik ke ATM. Kemudian nasabah akan mendapatkan kode unik untuk diinput ATM. Memasukkan nomor telepon dan uang siap keluar dari mesin ATM, (Kholifah dkk,2023).

Aplikasi BRI Mobile ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa ke kantor Bank seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer dana, *top up* dompet digital (Dana, LinkAja, Gopay, OVO), cek saldo dan lain sebagainya (Agustinus dkk 2021).

Selain itu pada Aplikasi BRImo nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan listrik, telepon, dsb. (Kholifah, dkk 2023). Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi menggunakan *mobile banking* pasti bebas antrian dan dapat dilakukan darimana saja selama dapat terhubung dengan jaringan internet (Mandiri dan Metekohy, 2021)

2.3.2 Kemudahan penggunaan Aplikasi BRImo

Menurut Yogananda & Dirgantara (2017) Mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai seberapa mudahnya pengguna memahami dan menggunakan sistem baru. Dalam hal ini, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat kesesuaian antara kemampuan pengguna dan kompleksitas sistem yang digunakan. kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat dimana seseorang memiliki keyakinan bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang berat dalam mengoperasikan atau mengaplikasikannya (Hamid 2019) .

Adapun Kemudahan-Kemudahan Aplikasi BRImo (BRI.co.Id 2023) yaitu:

- a. *Redesign* UI/UX BRImo sebagai penyegaran tampilan dan *experience* baru dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi
- b. Fitur Lengkap dari seluruh *channel* di ATM, Internet Banking BRI Web, SMS Banking dan Internet Banking BRI Mobile serta akan memperluas kerja sama dengan *biller-biller agregator* untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam bertransaksi di BRI
- c. Buka Rekening (*Digital Saving*) calon nasabah BRI dapat membuka rekening melalui aplikasi BRI Mobile BRImo dengan meng-upload 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.
- d. Nasabah baru dan nasabah eksiting yang belum teregistrasi internet banking BRI dapat melakukan registrasi internet banking dengan fasilitas *financial* melalui aplikasi BRImo. Sistem Bank BRI Indonesia Internet Banking ini terintegrasi dengan baik, registrasi internet banking ini cukup dilakukan melalui aplikasi BRImo tanpa harus ke unit kerja BRI.

- e. *Personal Financial Management* (PFM) untuk membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan channel BRI.
- f. *Fitur fast* menu ini digunakan untuk menyasar pengguna yang sudah nyaman dengan Mobile Banking berbasis SMS. Fitur ini juga dilengkapi dengan adanya *quick balance* dimana nasabah dapat mengetahui saldo rekening utama dengan cara singkat.



2.3.3 Kelemahan Aplikasi BRImo

Ada kelebihan tentu juga ada kekurangan. Berikut ini beberapa kekurangan *Mobile Banking* (Wydia santi 2021):

- a. Rentan mengalami penipuan “*smishing*”, yaitu dihubungi *hacker* yang menyamar sebagai institusi keuangan untuk menanyakan detail rekening bank.
- b. Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya.
- c. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa dihack jika *smartphone* hilang atau dicuri.
- d. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses mBanking. Jika koneksi internet kurang baik, nasabah akan sulit saat mengaksesnya.
- e. Berisiko terhadap pencurian data.
- f. Akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer.

2.3.4 Fitur-Fitur Dalam Brimo

Menurut Rahmadani, (2023) fitur-fitur dalam Aplikasi Brimo yaitu :

a. Mutasi, setiap pengguna bisa melakukan pengecekan mutasi yang terjadi hari ini, satu minggu, satu bulan bahkan bisa cek mutasi 1 tahun terakhir.

b. Penarikan dan setor tunai tanpa kartu

Penarikan dan setor tunai merupakan salah satu fitur keunggulan yang ditawarkan oleh Aplikasi Brimo, jika nasabah tidak memiliki kartu ATM, kartu ATM rusak atau terblokir dari sistem nasabah tetap dapat melakukan tarik dan setor tunai tanpa menggunakan kartu ATM, nasabah cukup memasukan saja kode yang di dapatkan melalui aplikasi.

c. Transfer

Pengguna juga bisa melakukan transaksi transfer tanpa harus datang ke mesin ATM, cukup menggunakan aplikasi dapat dilakukan dengan sesama Bank maupun di Bank yang berbeda kapanpun dan dimanapun. Adapun macam transfer yaitu *transfer online*, *transfer BI fast*, transfer internasional.

d. Buka Rekening

Pada Aplikasi Brimo kita bisa melakukan pembukaan rekening baru tanpa harus datang ke kantor Bank dengan syarat harus sudah memiliki KTP, nomor telepon yang aktif, alamat email yang aktif , pulsa minimal 2.000 agar kode OTP BRI masuk ke nomor telepon yang ingin di daftar, serta uang setoran pertama untuk membuka rekening. Fitur buka rekening ini dapat dilakukan baik nasabah lama maupun nasabah baru.

e. Briva,

Briva merupakan singkatan dari BRI *virtual account*, fitur ini biasanya digunakan ketika kita melakukan transaksi online, seperti bayar tagihan shoppee, ataupun ketika melakukan *top up saldo* dompet digital atau pembayaran lainnya.

f. *Brizzi*

Brizzi adalah uang elektronik resmi dari Bank BRI dapat di gunakan sebagai pengganti uang tunai yang berfungsi menjadi pembayaran *online* maupun *offline*.

g. *Fingerprint*

fitur ini lebih memudahkan pengguna ketika ingin *login* pada Aplikasi Brimo. Caranya cukup tap jari pada layar maka secara otomatis akan langsung *login* selain itu juga menjadi sistem keamanan dan hanya pemilik saja yang dapat menggunakan.

h. Dompet Digital

Jenis dompet digital ini seperti Dana, Gopay, Ovo, LinkAja, dan lain sebagainya. Aplikasi Brimo bisa di manfaatkan untuk *top up* saldo pada dompet digital.

i. QRIS

Quick Response Code Indonesian Standrad (QRIS) yaitu suatu standarisasi pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) untuk semua perusahaan yang menggunakan teknologi finansial dalam mempermudah transaksi jual beli. Fitur ini dapat mempermudah transaksi jual beli digital dengan menggunakan *QR Code* jadi lebih mudah, praktis, cepat dan aman. (Kompas.com.2023).

2.3.5 Pembayaran Massal dalam Brimo

Selain itu Aplikasi Brimo juga menyediakan berbagai jenis layanan transaksi pembayaran (Bri.co.id 2023) yaitu sebagai berikut:

a. Tagihan listrik

Fungsi Aplikasi Brimo ini bisa digunakan untuk mengecek tagihan dan membayar tagihan listrik.

- b. Tagihan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)
- c. Fungsi Aplikasi Brimo ini bisa digunakan untuk pembayaran tagihan BPJS kesehatan, caranya cukup mudah yaitu masuk pada menu BPJS pada Aplikasi Brimo lalu mengikuti data-data yang diminta.
- d. *Briva*

Briva merupakan singkatan dari *Bri virtual account*, fitur ini biasanya digunakan ketika kita melakukan transaksi *online*, seperti bayar tagihan belanja *online*, ataupun ketika melakukan *top up* saldo dompet digital atau pembayaran lainnya.
- e. *Brizzi*

Brizzi adalah uang elektronik resmi dari bank BRI dapat di gunakan sebagai pengganti uang tunai yang berfungsi menjadi pembayaran online maupun offline, dengan memiliki Aplikasi Brimo top up saldo Brizzi jadi lebih mudah.
- f. Pembayaran PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)

Aplikasi Brimo menyediakan fitur pembayaran PDAM ,apabila PDAM di daerah terdekat sudah kerjasama dengan BRI maka tagihan PDAM bisa di bayarkan melalui Aplikasi Brimo.
- g. Pembayaran Kartu Kredit

Pembayaran cicilan bisa dilakukan dengan Aplikasi Brimo dengan mudah sehingga terhindar dari keterlambatan.
- h. Pascabayar Telepon Seluler

Telpon pascabayar yaitu penggunaan layanan seluler selama jangka waktu tertentu yang kemudian baru menerima tagihannya, dalam Aplikasi Brimo menyediakan layanan pembayaran-pembayaran tagihan tersebut.
- i. Asuransi

Aplikasi Brimo menyediakan layanan pembayaran asuransi, dengan membuka menu asuransi dan mengikuti sesuai langkah-langkah yang diminta.

j. Tv kabel dan Internet

Aplikasi Brimo juga menyediakan layanan pembayaran tagihan TV kabel dan internet.

k. Telkom

Pembayaran tagihan Telkom juga bisa dilakukan melalui Aplikasi Brimo, dengan membuka menu Telkom dan kemudian cari daftar Telkom yang ingin dibayar.

l. Donasi

Dalam Aplikasi Brimo nasabah dapat membayar iuran BPJS kapan saja dan dimana saja serta dapat memberi donasi kepada yang membutuhkan melalui menu donasi.

m. Pajak

Dalam Aplikasi Brimo nasabah dapat melakukan pembayaran seperti membayar pajak, paspor, pembayaran bukti pelanggaran (tilang) polisi dan lainnya.

2.3.6 Alat Keamanan Dalam Brimo

Menurut Part dan Kim (Hamid 2019) keamanan adalah kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi *online*. Keamanan merupakan kemampuan untuk melindungi informasi serta data konsumen dari tindak pencurian dan penipuan dalam layanan perbankan secara online (Hamid 2019).

Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain. Sehingga mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya, Kartika (Nasar 2022).

Keamanan merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi minat menggunakan BRImo. Semakin tinggi tingkat keamanan yang

diberikan pihak perusahaan maka akan semakin meningkat minat nasabah untuk menggunakan BRImo (Hamid 2019).

Aplikasi Brimo merupakan Aplikasi yang sudah memiliki izin OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan merupakan acuan bagi peneliti dalam membuat penelitian. Penelitian yang relevan ini berisikan tentang penelitian orang lain yang dijadikan sebagai sumber atau bahan dalam membuat penelitian . Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian dan menemukan solusi baru. Adapun penelitian terdahulu yang dikemukakan yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

N o	Nama Dan tahun	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mawar indah dkk (2022)	Analisis Keamanan Sistem Informasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Nasabah : Studi kasus Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Kualitatif yang dimana peneliti menggunakan data sekunder dan studi litratrur yang ada di jurnal.	Adapun hasil penelitian nya sistem keamanan yang ada pada <i>Bank BRI</i> sudah aman karena memiliki izin dari OJK dan Lembaga Penjamin (LPS) oleh kerena itu nasabah tidak perlu khawatir dalam hal ini. BRImo juga mempunyai keamanan teknologi <i>biometric</i> yaitu bisa <i>login</i> ke akun BRImo menggunakan keamanan sidik jari dan <i>face</i> <i>recognition</i> atau pengenalan wajah.

2	Deni Widya Santy (2021)	Layanan Jasa <i>Mobile Banking</i> pada Nasabah BRI Syariah (BSI Bengkulu)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.	Hasil penelitian nya mengungkapkan Bahwa Aplikasi BRImo merupakan layanan yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada <i>mobile banking</i> .
3	Yoviani & Nurdiawansyah, N (2022)	Persepsi Mahasiswa Sebagai Pengguna <i>Fintech Payment</i> (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bandar Lampung)	Kualitatif deskriptif, Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu <i>google form</i> yang disebarakan melalui media internet dengan menggunakan <i>whatsapp</i> .	Dari hasil Kuesioner penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi Mahasiswa Strata satu (S1) Universitas Bandar Lampung menyatakan lebih dari 50% merasa <i>fintech payment</i> memberikan kemudahan-kemudahan dalam sistem pembayaran karena adanya <i>fintech payment</i> membuat layanan pembayaran menjadi sangat mudah dan cepat. Sehingga hal ini dapat dinilai menimbulkan persepsi yang baik, Mahasiswa cukup antusias untuk mengenal bahkan menggunakan <i>fintech Payment</i> .
4	Rahma, T.I.F (2018)	Persepsi masyarakat Kota Medan terhadap penggunaan <i>financial technology</i>	Deskriptif Kualitatif	Dari hasil wawancara 9 dari 10 orang informan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan <i>financial technology (fintech)</i> meliputi sikap, minat,

		(<i>Fintech</i>)		pemahaman, motivasi, dan harapan. Artinya Masyarakat Kota Medan sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan <i>fintech</i> karena penggunaan <i>fintech</i> lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan <i>fintech</i> .
5	Afsana Nabhila Uma Sultan Hamid (2019)	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi Kemudahan dan persepsi keamanan Terhadap minat penggunaan <i>BRI Mobile</i>	Jenis penelitian ini adalah <i>explanatory research</i> yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel variabelnya melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 180 responden, 180 responden tersebut ialah individu yang telah tinggal atau menetap di Kota Malang lebih dari 3 bulan dan pernah mendengar atau mengetahui tentang <i>BRI Mobile</i> . Dengan menggunakan teknik <i>non-probability sampling</i> .	Dari hasil pengujian terhadap ketiga hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan <i>BRI Mobile</i> . Hal ini berarti bahwa minat untuk menggunakan <i>BRI Mobile</i> dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan.

6	Tarigan Deamelliani & Hartomo (2022)	Evaluasi Keamanan Fitur tarik tunai <i>Cardless</i> pada Aplikasi Brimo Menggunakan <i>PIECES</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>framework PIECES</i> dengan lima aspek yaitu <i>Performance, Information and Data, Control and Security, Efficiency,</i> serta <i>Service</i> . Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah dengan bantuan <i>software Smart Partial Least Squares (Smart-PLS)</i> versi 3.0	Fitur tarik tunai <i>Cardless</i> pada Brimo secara keseluruhan memiliki tingkat kepercayaan yang baik karena variabel <i>service</i> dan <i>information and data</i> terhadap <i>control and security</i> terbukti memiliki hubungan yang signifikan. Hipotesis yang ditolak yaitu variabel <i>information and Data</i> tidak terbukti memiliki hubungan signifikan terhadap <i>service</i>. Hal ini menjadi masukan bagi Brimo untuk lebih mengoptimalkan layanan informasi dan data walaupun secara keseluruhan hasil tingkat keamanan Aplikasi Brimo cukup.
7	Nasar (2022)	Analisis persepsi dan sikap Nasabah Terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile Banking</i> (Studi pada masyarakat kecamatan Bara Kota pelopo)	Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan Aplikasi <i>Mobile banking</i> bernilai positif dalam artian <i>mobile banking</i> memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabahnya. Sedangkan sikap Nasabah dari Setiap informan terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile Banking</i> memberikan mereka keamanan , kenyamanan dan tentunya kemudahan dalam bertransaksi dalam artian <i>Mobile banking</i> memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabah perbankanya.

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

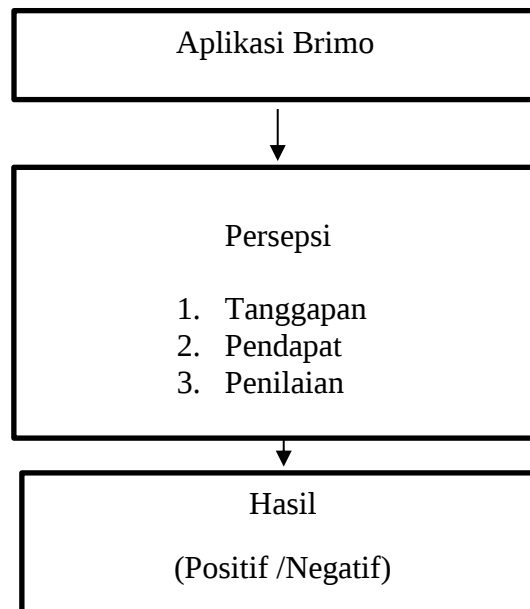
2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian terhadap runusan masalah dan uraian tinjauan teori maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah studi tentang persepsi masyarakat pada penggunaan Aplikasi BRImo.

Aplikasi Brimo merupakan alat transaksi keuangan digital yang di sediakan oleh BRI dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan keuangan secara online. Setiap individu memiliki konsep yang berbeda tentang persepsi yang ada disekitarnya, oleh karena itu penulis mengutip persepsi menurut Abu Ahmadi dengan beberapa kajian yaitu tanggapan, pendapat dan penilaian.

Persepsi merupakan pandangan terhadap sesuatu hal. Jadi penulis berpendapat bahwa hasil akhir dari penelitian ini dapat memberikan kesimpulan pada persepsi masyarakat dalam penggunaan layanan Aplikasi Brimo yaitu persepsi negatif atau persepsi positif.

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Peneliti, 2023