

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Deskripsi penelitian bermanfaat untuk memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada tanggal 08 September s.d. 08 Oktober 2023 di Lingkungan V Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli, peneliti telah memperoleh data-data yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini, sebagaimana dijelaskan berikut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli bahwa jumlah penduduknya sebanyak 12.540 jiwa atau sekitar 2.756 Kepala Keluarga tersebar di 8 (delapan) Lingkungan.

Masyarakat Kelurahan Ilir lebih banyak yang tergolong masyarakat menengah ke atas dan sebagian juga menengah ke bawah dengan bermacam ragam mata pencaharian masyarakatnya. Masyarakat Kelurahan Ilir merupakan masyarakat yang heterogen dan majemuk. Rata-rata wilayah nya digunakan sebagai lahan perumahan dan tempat usaha. Wilayah Kelurahan Ilir berada di tengah-tengah Kota Gunungsitoli dan merupakan pusat segala kegiatan perekonomian.

Kelurahan Ilir dengan jumlah penduduk terbanyak dan lingkungan penduduk terpadat tersebar di 8 (delapan) lingkungan. Wilayah Pemerintah Kelurahan Ilir sebagian besar terletak di pesisir pantai sehingga memiliki peluang besar untuk membuka lahan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Mayoritas masyarakat Kelurahan Ilir berwiraswasta dengan membuka lahan pekerjaan sendiri yaitu berdagang dengan menggunakan teknologi dan digital dan ada juga yang berdagang tanpa teknologi dan digital.

Kawasan Kantor Kelurahan Ilir berada di wilayah Lingkungan VIII, tepatnya beralamat di Jalan Kelapa No.4 A Gunungsitoli. Kantor Kelurahan Ilir sangat sederhana dan merupakan tempat aktifitas seluruh pegawai dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Lokasi Kantor Kelurahan Ilir berada di tengah-tengah pemukiman warga yang strategis dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Walaupun sangat terbatas halaman dan ruang kantor namun dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Masyarakat Kelurahan Ilir memiliki kemajemukan dalam hal keagamaan, dimana masyarakat Kelurahan Ilir terdiri dari Agama Kristen, Islam, Katholik, Budha dan Hindu tersebar di 8 (delapan) lingkungan. Demikian juga masyarakat Kelurahan Ilir memiliki keberagaman suku yang terdiri dari suku Nias, Batak, Padang, Aceh, Bugis, Jawa, dan Thionghoa. Namun semua perbedaan ini tetap terjalin kebersamaan yang baik, saling menghargai dan menghormati adat toleransi umat beragama sehingga masing-masing perbedaan ini dapat saling hidup berdampingan.

4.1.1 Keadaan Informan di Kelurahan Ilir

Pelaksanaan penelitian ini didukung oleh adanya informan yang terdapat pada lokasi penelitian yang dapat memberikan data dan informasi tentang persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli. Berhubung Kelurahan Ilir Luas dan peneliti mempertimbangkan waktu dan biaya maka penelitian ini difokuskan pada salah satu lingkungan yang berada di Kelurahan Ilir yaitu di Lingkungan V yang memiliki jumlah penduduk sekitar 1.839 jiwa, sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Data Statistik Penduduk Lingkungan V Kelurahan Ilir

Lingkungan	Laki-laki	Perempuan	Penduduk	Jumlah Kepala Keluarga
Lingkungan V	1.118	721	1.839	204

Sumber data: Kelurahan Ilir

Masyarakat sebagai informan sangat menentukan hasil penelitian dalam memberikan data dan informasi tentang situasi dan kejadian di lokasi penelitian. Sesuai dengan metode pengumpulan data yang digunakan, maka peneliti telah mengajukan pertanyaan dalam bentuk wawancara kepada informan sebanyak 10 orang. Pertanyaan yang diajukan kepada seluruh informan terjawab dan diolah peneliti agar dapat menjadi sebuah informasi dan data yang akurat.

Dari setiap jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan peneliti, terdapat jawaban yang sama dari informan dan terdapat juga jawaban atau pendapat yang berbeda atas pertanyaan yang diberikan. Dengan demikian, peneliti menganalisa dan mengumpulkan seluruh jawaban yang dijadikan sebagai data yang akan diuraikan pada analisa dan pembahasan dalam bab ini.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang akan membantu memberikan data dan informasi tentang situasi yang terjadi di Lingkungan V Kelurahan Ilir. Kriteria yang diberikan oleh peneliti dalam memilih para informan adalah antara lain: pengguna aplikasi BRImo dan yang bersedia untuk diwawancarai. Informan pada penelitian ini terdiri dari masyarakat pelaku usaha, Mahasiswa, PNS, Ibu rumah tangga dan karyawan swasta. Para informan yang dipilih dan ditentukan oleh peneliti akan memberikan data tentang persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.

Untuk melengkapi data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti maka masyarakat Lingkungan V Kelurahan Ilir tersebut dipilih untuk memberikan keterangan dan data tentang aplikasi Brimo yang digunakan. Berikut data dan nama informan, antara lain:

Tabel 4.2
Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Thn)	Pekerjaan
1	David Turbeta Zebua	Lk	24	Karyawan BRI
2	Fifi Sri Mendrofa	Pr	29	Bidan desa
3	Arniswati Halawa	Pr	43	Usaha Fotocopi
4	Andian Halawa	Lk	21	Mahasiswa
5	Martinus Ndruru	Lk	22	Mahasiswa
6	Delta Punamasari Zebua	Pr	29	Usaha rumah makan
7	Epidarmawati Halawa	Pr	43	PNS (Guru)
8	Ris Indah Halawa	Pr	40	Ibu rumah tangga
9	Rosmani Gulo	Pr	32	Butik
10	Welni Mendrofa	Pr	35	PNS (Guru)

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

Masyarakat Lingkungan V Kelurahan Ilir sebagai informan memiliki latar belakang pendidikan Sarjana, Diploma, SMA, SMP. Selain itu, dari tingkat pendidikan yang dimiliki terdapat perbedaan kemampuan, sehingga keahlian masing-masing informan berbeda-beda. Keadaan pendidikan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Keadaan Tingkat Pendidikan Informan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana	4
2	Diploma	1
3	SLTA (SMA)	4
4	SMP	1
Jumlah....		10

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023.

Tingkat pendidikan dapat memberikan dasar yang kuat. Tingkat pendidikan juga berkontribusi dalam menggunakan aplikasi Brimo serta kemampuan menggunakan teknologi dan digital. Meskipun tingkat pendidikan berperan penting namun kombinasi antara pendidikan dan kualitas pribadi yang positif membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik dalam memanfaatkan teknologi di era digital saat sekarang ini.

4.1.2 Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, maka peneliti mendapatkan informasi tentang Aplikasi Brimo yang diterapkan oleh Bank BRI untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara *online* dengan *Smartphone* dan dukungan jaringan internet tanpa harus antrian di Bank. Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, dan Fitur *Cardless* yaitu penarikan dan setor tunai tanpa menggunakan kartu ATM dan fitur-fitur menarik lainnya. Tujuan pengembangan aplikasi *BRI Mobile* versi terbaru adalah untuk

mempersiapkan *business model* baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian *shifting* ke ATM dan *SMS Banking*, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui *internet banking*.

4.2 Hasil Penelitian

Persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi BRImo bervariasi tergantung pada sejumlah faktor, termasuk kemampuan individu, kebutuhan, pengaruh sosial, preferensi pribadi, pemahaman/pengetahuan pada teknologi. Persepsi masyarakat pada Aplikasi BRImo bisa berubah seiring waktu dengan perkembangan teknologi dan perubahan sosial. Penting untuk terus memantau perkembangan dan perubahan dalam persepsi masyarakat agar aplikasi ini tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Deskripsi hasil dalam penelitian ini penulis menggambarkan data yang telah ditemukan, memperoleh bentuk nyata dari informan, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berikut hasil wawancara dengan jumlah informan sebanyak 10 Masyarakat.

1. Bagaimana tanggapan anda dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada sebagai David Tuberta Zebua sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.00 WIB mengungkapkan bahwa dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dan mengelola transaksi keuangan tanpa ke lokasi fisik, beliau menyatakan bahwa: “*Aplikasi Brimo sangat memudahkan, dapat melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan berbagai pembayaran lainnya. Ini memberikan fleksibilitas*

dalam mengelola tagihan sehari-hari tanpa perlu mendatangi tempat pembayaran fisik". Pernyataan informan Epidarmawati Halawa yang diwawancarai pada hari Rabu, 13 September 2023 pukul 09.20 dengan menjawab pertanyaan yang sama, beliau menyatakan bahwa: *"Aplikasi BRImo merupakan layanan transaksi keuangan online yang memudahkan dan bisa diakses dengan handphone seperti transfer uang, pembayaran tagihan, namun kemampuan saya dalam menggunakan BRImo terbatas tidak semua fitur-fitur dalam layanan ini saya pahami*". Kemampuan dalam penggunaan aplikasi BRImo berbeda-beda setiap individunya ada yang mampu menggunakan dan ada yang kurang mampu. Pernyataan dari informan lainnya yaitu Ris indah Halawa yang peneliti wawancara pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.40 WIB, yang bersangkutan mengungkapkan bahwa: *"Aplikasi Brimo sangat efektif dan efesien dalam melakukan transaksi keuangan. Namun tidak semua fitur dalam aplikasi BRImo saya pahami ."*

Dari wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat diuraikan bahwa penggunaan Aplikasi BRImo memberikan fleksibilitas dan kemudahan akses dalam mengelola transaksi keuangan secara online. David Tuberta Zebua menyatakan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan, memungkinkan untuk melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan lainnya tanpa perlu mendatangi tempat pembayaran fisik. Namun beberapa informan lainnya seperti Epidarmawati Halawa dan Ris Indah Halawa, mengungkapkan bahwa mereka masih memiliki keterbatasan dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada layanan aplikasi BRImo.

Dari hasil uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mobilitas personal dalam penggunaan Aplikasi BRImo sudah sangat baik karena memberikan kemudahan dan kecepatan dalam layanan keuangan, walau tidak semua fitur yang ada pada aplikasi dipahami dan digunakan oleh setiap individu, dikarenakan tingkat kebutuhan penggunaan yang

berbeda dan juga kemampuan individu dalam menggunakan teknologi berbeda-beda. Kurangnya literasi teknologi/digital dan tingkat pendidikan/kualitas diri seseorang juga berkontribusi dalam menggunakan aplikasi Brimo.

2. Bagaimana tanggapan anda pada kebermanfaatan dalam bertransaksi dengan menggunakan Aplikasi BRImo dibandingkan datang secara langsung ke lokasi fisik?

Hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Rosmani Gulo pada hari Jumat 15 September 2023, pukul 10.00 WIB, menyatakan Bahwa “*Aplikasi BRImo ini sangat memberi manfaat terlebih saya orang suka melakukan jual beli online (transaksi online), ini menghindari kita dari antrian atau menunggu layanan Bank, sehingga menghemat Waktu dan efisien*”. Informan berikutnya mengungkapkan hal serupa, dengan melakukan wawancara langsung pada hari Sabtu 16 September 2023, pukul 14.00 WIB saudara Martinus Ndruru mengungkapkan “*Dengan adanya aplikasi BRImo saya dapat melakukan transaksi tanpa keluar rumah, lebih menghemat waktu dan tenaga atau bahkan lebih murah dibandingkan dengan melakukan transaksi di lokasi fisik*” Hal ini lebih ditegaskan oleh Ibu Arniswati Halawa pada 22 September 2023, pukul 14.00 WIB, dengan melakukan wawancara di lokasi kediaman rumah informan ditemukan bahwa “*Dengan adanya Aplikasi BRImo saya bisa melakukan transaksi di rumah dan dimana saja tanpa mengenal waktu, misalnya bayar tagihan listrik dan lainnya. Layanan Aplikasi BRImo lebih menguntungkan dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan dibandingkan harus datang ke lokasi fisik perusahaan finansial*”.

Dari pernyataan-pernyataan informan diatas dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa kebermanfaatan dalam melakukan transaksi keuangan lebih menguntungkan menggunakan layanan Aplikasi BRImo dibandingkan dengan mengunjungi lokasi fisik kantor finansial. Aplikasi

BRImo dianggap berguna dan bermanfaat, menyediakan dukungan layanan pelanggan yang mudah di akses memberikan peningkatan pada kinerja pekerjaan, lebih efisien dan efektif.

3. Bagaimana pendapat anda, apakah Aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam penggunaan?

Hasil wawancara yang saya lakukan dengan David Tuberta Zebua pada hari Selasa 12 September 2023 pukul 09.00 WIB, beliau mengatakan *“Aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan seperti Pembayaran, deposito, top up dompet digital, Mutasi dan catatan keuangan dan masih banyak fitur lainnya”* Informan berikutnya Arniswati Halawa yang diwawancarai pada hari jumat 22 September 2023, pukul 15.00 WIB, mengungkapkan *“Aplikasi Brimo mudah untuk digunakan hanya dengan dukungan Handphone dan internet sudah bisa diakses seperti melakukan transfer antar Bank, pembelian pulsa, dan lainnya, namun kendalanya ketidak stabilan jaringan yang membuat aplikasi error”*. Hal ini lebih ditegaskan oleh Andian Halawa sebagai pengguna BRImo yang diwawancarai pada Sabtu 23 September 2023 pukul 09.00 WIB informan menyatakan bahwa *“BRImo merupakan aplikasi yang mudah dan cepat, bisa diakses dengan Smartphone, namun kendala yang saya temui yaitu sering terjadi error aplikasi pada saat jaringan tidak stabil.*

Dengan demikian, kesimpulannya adalah Aplikasi BRImo diakui memberikan kemudahan akses dalam bertransaksi, tetapi tantangan terkait ketidakstabilan jaringan dan kemungkinan terjadinya error pada aplikasi perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hal ini menjadi kendala yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kekesalan bagi pengguna.

4. Bagaimana penilaian anda tentang Kredibilitas Layanan pada Aplikasi BRImo?

Adapun persepsi informan tentang Kredibilitas Layanan pada Aplikasi BRImo yang diwawancarai kepada saudara David Tuberta Zebua sebagai pengguna BRImo hari Senin 12 September 2023, pukul 09.00 WIB ditemukan bahwa penilaian terhadap tingkat keamanan data pada Aplikasi BRImo dapat dipastikan bahwa data pribadi dan keuangan nasabah aman saat digunakan beliau menyatakan: *“Aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang tinggi karena aplikasi BRImo menggunakan enkripsi data yang kuat, sehingga sulit bagi pihak yang tidak sah untuk mengakses atau mencuri informasi tersebut”*. Aplikasi BRImo memiliki keamanan yang tinggi untuk melindungi informasi dan transaksi pengguna, relevan dengan jawaban Welni Mendrofa pada hari Selasa 26 September 2023, pukul 10.30 WIB, menyatakan bahwa: *“ Selama menggunakan aplikasi BRImo data keuangan saya tidak pernah mengalami masalah, BRImo juga memiliki faktor kedua seperti kode verifikasi atau sidik jari untuk mengakses akun”*. Hal ini lebih ditegaskan oleh Ibu Fifi Sri Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo juga menyatakan hal serupa dengan informan sebelumnya pada hari Rabu 27 September 2023 Pukul 10.00 WIB *“Aplikasi BRImo memiliki perlindungan terhadap malware dan phishing yang kuat. Ini membantu melindungi akun saya sebagai nasabah dari serangan berbahaya. Dengan demikian aplikasi BRImo aman untuk digunakan”*

Dari hasil uraian wawancara yang dilakukan pada informan-informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kredibilitas layanan pada aplikasi BRImo mengacu pada keandalan dan keamanan. Aplikasi BRImo memiliki keamanan yang tinggi seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor.

5. Bagaimana tanggapan anda pengaruh sosial pada penggunaan Aplikasi BRImo?

Hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Delta Purnamasari Zebua pada hari Senin 18 September 2023, pukul 10.00 WIB mengungkapkan bahwa *“pengaruh orang sekitar seperti teman ,keluarga juga dapat membuat kita percaya menggunakan aplikasi ini ”*. Pernyataan Arniswati Halawa pada hari Selasa 12 September 2023, pukul 15.00 WIB yaitu *“Saya menggunakan Brimo karna banyak orang yang sudah menggunakan Aplikasi ini. Artinya ketika sebuah aplikasi menjadi populer dilingkungan masyarakat atau lingkungan sosial hal itu dapat menciptakan persepsi bahwa aplikasi tersebut dapat diandalkan dan layak digunakan. Hal senada diungkapkan oleh Martinus Ndruru pada Sabtu 16 September 2023, pukul 14.00 WIB mengungkapkan“ aplikasi BRImo memberikan kebutuhan dalam transaksi keuangan dan juga orang-orang sekitar yang memiliki pengalaman yang positif membuat saya yakin menggunakan layanan aplikasi ini”*. Rekomendasi dari teman, keluarga, atau rekan sebaya dapat menjadi faktor penting dalam memotivasi seseorang untuk mencoba dan menggunakan aplikasi tersebut. Ini mencerminkan pengaruh sosial positif yang dapat meningkatkan adopsi aplikasi.

Dengan demikian dari hasil uraian wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pada pengaruh social pada penggunaan Aplikasi BRImo di pengaruhi oleh orang-orang disekitar, Aplikasi BRImo memberikan kebutuhan transaksi yang sesuai dengan gaya hidup masyarakat saat ini, dan pengalaman orang-orang sekitar juga dapat menjadi faktor dalam mengadopsi Aplikasi Brimo, pengguna yang memiliki pengalaman positif dan kemudian akan merekomendasikan kepada teman ataupun keluarga.

6. Bagaimana penilaian anda terhadap privasi pada layanan Aplikasi BRImo?

Perhatian terhadap privasi pada layanan aplikasi BRImo mengacu pada keamanan data yang bersifat rahasia, pernyataan David Tuberta Zebua pada hari Selasa September 2023, pukul 09.00 WIB mengungkapkan “ *Privasi pada aplikasi BRimo sangat dijaga dan dilindungi. Selain itu penyedia aplikasi BRImo meningkatkan keamanan privasi. Aplikasi BRImo memberikan notifikasi real-time setiap kali ada aktivitas pada akun, sehingga saya sebagai nasabah dapat dengan cepat mendeteksi transaksi yang mencurigakan atau tidak diotorisasi*”. pernyataan informan ibu Rosmani Gulo pada hari Jumat 15 September 2023, pukul 10.00 WIB “*Selama menggunakan BRImo data-data saya tidak pernah di sebar luas dan juga tidak pernah mengalami masalah tentang kebocoran data*”. Hal ini relevan dengan yang disampaikan oleh Andian Halawa yang peneliti wawancara pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 14.00 WIB “*Selama saya menggunakan BRImo, data saya aman dan terjaga*”.

Dari uraian hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa kepedulian terhadap privasi pada Aplikasi BRImo baik sudah sangat baik, data pengguna aman dan terjaga. Penyedia layanan terus meningkatkan keamanan dan kebijakan privasi. Penyedia layanan terus meningkatkan keamanan dan kebijakan privasi dengan notifikasi aplikasi real time setiap kali ada aktivitas.

7. Menurut tanggapan anda apakah keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada David Tuberta Zebua sebagai karyawan BRI, pada 12 September 2023 pukul 09.00 WIB, maka ditemukan informan bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo, Beliau mengungkapkan bahwa “ *keuntungan yang saya dapatkan dalam menggunakan aplikasi*

BRImo sebagai nasabah adalah dapat mengakses akun bank milik saya kapan saja dan dimana saja, bahkan diluar jam operasional bank. Ini memberikan fleksibilitas yang besar dalam mengelola keuangan secara efektif dan efisien”

Dari pernyataan informan diatas dapat diuraikan bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo. Sejalan dengan jawaban informan lainnya ibu Delta Purnamasari Zebua pada hari Senin 18 September 2023, pukul 10.00 WIB mengungkapkan bahwa “ *Keuntungan yang saya dapatkan dengan menggunakan Aplikasi BRImo adalah memungkinkan saya sebagai nasabah untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan mudah, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo rekening, tanpa harus mengantri di bank fisik. Selain itu dapat membayar tagihan rutin seperti tagihan listrik, telepon dan internet langsung melalui aplikasi, ini mengurangi resiko keterlambatan pembayaran dan mempermudah pengelolaan tagihan”*.

Hal ini lebih diperjelas oleh ibu Rosmani Gulo menyatakan bahwa “ *sebagai nasabah saya sangat diuntungkan dengan menggunakan aplikasi BRImo karena dapat memberikan notifikasi real-time setiap kali ada aktifitas pada akun saya, sehingga saya sebagai nasabah dapat dengan cepat mendeteksi transaksi yang mencurigakan atau tidak di otorisasi”*.

Dari pernyataan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan aplikasi BRImo, manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi BRImo dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu, serta jenis transaksi keuangan yang dilakukan.

8. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/keyakinan diri dalam menggunakan fitur pada aplikasi BRIImo?

Keyakinan dalam menggunakan aplikasi BRIImo mengacu pada seseorang yakin menggunakan BRIImo tanpa bantuan orang lain. Hasil wawancara yang dilakukan kepada David Tuberta Zebua pada 12 September 2023 pukul 09.00 WIB “ *Saya sebagai karyawan BRI tentu saya memiliki pengetahuan dibidang ini, saya yakin dan paham menggunakan fitur yang ada pada Aplikasi BRIImo karena ada juga pengalaman menggunakan aplikasi ini*”. Ungkapan informan berikutnya Delta Purnamasari Halawa hari Senin 18 September 2023, pukul 10.00 WIB, mengungkapkan “*Saya memahami fitur-fitur yang sering saya gunakan seperti transfer, pembelian pulsa dan pembayaran lainnya tetapi tidak semua fitur dalam aplikasi saya gunakan karena saya tidak memahami manfaatnya seperti fitur deposito, investasi, dan lainnya*”. Pernyataan lainnya juga diungkapkan oleh Ris Indah Halawa pada hari Jumat 15 September 2023, pukul 10.00 WIB, menyatakan Bahwa “*Saya tidak memahami manfaat fitur-fitur di dalam nya karena keterbatasan saya dalam mengakses aplikasi BRIImo dan kadang saya meminta bantuan anak saya*”.

Dari hasil wawancara informan diatas dapat diuraikan bahwa. Persepsi Masyarakat pada Keyakinan diri dalam menggunakan fitur-fitur BRIImo masih belum merata, masyarakat masih belum memahami sebagian fitur-fitur yang ditawarkan oleh Aplikasi BRIImo hal ini dikarenakan kurangnya literasi/edukasi bagi penyedia layanan untuk memperkenalkan manfaat fitur-fitur tersebut. Faktor pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi menjadi pengaruh utama dalam keyakinan pengguna. Informan mungkin perlu lebih dipandu atau mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fitur-fitur tertentu untuk membangun keyakinan mereka dalam melakukan transaksi pada aplikasi BRIImo.

9. Bagaimana Penilaian anda terhadap tingkat keamanan data pada Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Welni Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, ibu Welni Mendrofa pada hari Selasa 26 September 2023, pukul 10.30 WIB, bertempat di rumah kediaman informan, ditemukan informasi bahwa penggunaan aplikasi BRImo atau aplikasi perbankan seluler serupa seringkali dianggap lebih aman daripada membawa uang tunai secara fisik *“Aplikasi BRImo secara umum menggunakan enkripsi data yang kuat untuk melindungi informasi keuangan dan pribadi nasabah. Ini membuatnya sulit bagi pihak yang tidak sah untuk mengakses data tersebut, sehingga menurut saya bahwa lebih aman menggunakan aplikasi BRImo dari pada melakukan transaksi keuangan daripada harus membawa uang tunai secara fisik ke bank.”*

Begitu juga dengan informan lainnya Arniswati Halawa pada hari Selasa 12 September 2023, pukul 15.00 WIB, dengan menggunakan pertanyaan yang sama menyatakan bahwa:

“Aplikasi Brimo seringkali memerlukan otentikasi multi-faktor, seperti kata sandi, sidik jari, atau pengenalan wajah, untuk mengakses akun. Ini menambah lapisan keamanan yang penting. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa menggunakan aplikasi BRImo lebih aman dari pada melakukan transaksi keuangan daripada harus membawa uang tunai secara fisik ke bank, namun meskipun demikian pengguna harus lebih hati-hati menjaga keamanan akun dengan tidak membagikan informasi pribadi”. Ibu Fifi Sri Mendrofa pada 27 September 2023 Pukul 10.00 WIB sebagai pengguna aplikasi BRImo juga menyatakan bahwa: *“saya menerima notifikasi real-time setiap kali ada transaksi atau aktivitas mencurigakan di akun nasabah. Hal ini memungkinkan saya sebagai nasabah untuk segera merespons jika ada masalah keamanan. Dengan menggunakan Aplikasi Brimo, sebagai nasabah saya tidak perlu membawa*

uang tunai secara fisik, yang dapat berisiko jika uang hilang, dicuri, atau rusak.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa penggunaan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa seringkali dianggap lebih aman daripada membawa uang tunai secara fisik. Meskipun penggunaan aplikasi perbankan dapat memberikan banyak manfaat keamanan, tetap penting bagi nasabah untuk menjaga keamanan akun dengan tidak membagikan informasi pribadi atau kata sandi dengan pihak lain, serta mengikuti praktik keamanan *cyber* yang baik. Selalu penting untuk waspada dan berhati-hati ketika menggunakan aplikasi perbankan, tetapi secara umum, penggunaan Aplikasi Brimo dan aplikasi perbankan serupa dapat meningkatkan keamanan dalam bertransaksi keuangan dibandingkan dengan membawa uang tunai secara fisik.

10. Menurut pendapat anda apakah penggunaan Aplikasi BRImo membuat anda lebih sering melakukan transaksi keuangan daripada sebelumnya?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada David Tuberta Zebua pada 12 September 2023 pukul 09.00 WIB bertempat di rumah kediaman informan ditemukan informasi bahwa penggunaan aplikasi BRImo atau aplikasi perbankan seluler serupa dapat membuat nasabah lebih sering melakukan transaksi keuangan daripada sebelumnya, terutama karena aplikasi semacam ini memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih besar.

“Setelah adanya aplikasi BRImo maka lebih sering mengoperasikannya dibanding sebelum menggunakannya karena aplikasi BRImo memungkinkan saya sebagai nasabah untuk mengakses akun bank kapan saja, bahkan di luar jam operasional bank. Ini membuat saya lebih mudah untuk melakukan transaksi kapan pun diperlukan”. Ibu Ris Indah juga mengungkapkan, “Saya secara pribadi lebih sering menggunakan aplikasi

BRIimo dibanding sebelum adanya aplikasi ini. Hal ini bisa terjadi karena sebagai nasabah dapat dengan cepat dan mudah mentransfer uang ke rekening lain, termasuk transfer antarbank, tanpa harus pergi ke bank fisik”. Informan lainnya memberikan pernyataan yang sejalan, Ibu Fifi Sri Mendrofa pada 27 September 2023 Pukul 10.00 WIB sebagai pengguna aplikasi BRIimo, menyatakan bahwa: “Setelah adanya aplikasi BRIimo membuat saya lebih sering menggunakannya karena sebagai nasabah dapat membayar tagihan rutin, seperti tagihan listrik dan telepon langsung melalui aplikasi, yang mungkin mendorong untuk lebih sering menggunakan aplikasi ini untuk mengelola tagihan saya. Aplikasi BRIimo ini juga seringkali memberikan notifikasi real-time tentang transaksi yang dilakukan, sehingga saya sebagai nasabah nasabah dapat dengan mudah memantau aktivitas keuangan dan meresponsnya lebih cepat”.

Berdasarkan pernyataan informan-informan diatas dapat diuraikan bahwa penggunaan aplikasi BRIimo atau aplikasi perbankan seluler serupa dapat membuat nasabah lebih sering melakukan transaksi keuangan daripada sebelumnya, terutama karena aplikasi semacam ini memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih besar.

4.3 Pembahasan

Aplikasi BRIimo merupakan salah satu alat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara *online* yang bisa diakses melalui *Handphone* dan jaringan internet. Kehadiran BRIimo ini menimbulkan persepsi masyarakat pada penggunaan nya. Persepsi adalah cara pandang manusia dalam suatu hal dengan menginterpretasikan masukan informasi yang di dapat dan dipelajari dari interaksi terhadap lingkungan sekitar.

4.3.1 Tanggapan Masyarakat penggunaan Layanan Transaksi Aplikasi Brimo

Tanggapan masyarakat pada layanan transaksi Aplikasi Brimo adalah sistem transaksi keuangan secara online akan lebih memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas, dimana dalam penggunaan Aplikasi BRImo belum sepenuhnya nasabah/ pengguna mampu menguasai fitur-fitur yang ada pada Aplikasi BRImo hal ini dilihat dari jawaban informan yang masih kurang memahami penggunaan fitur-fitur yang ada pada aplikasi BRImo. Tingkat kebutuhan transaksi keuangan yang berbeda dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi yang berbeda-beda. Tingkat pendidikan/kualitas pribadi individu juga berkontribusi dalam menggunakan aplikasi Brimo. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yoviani dan Nurdiawansyah (2022) yang menyatakan lebih dari 50% mahasiswa pengguna aplikasi *fintech* mendapat kemudahan-kemudahan dalam *system* pembayaran yang sangat mudah dan cepat. Artinya 50% mahasiswa penggunaan *Fintech* lainnya masih belum di ungkap. Teori Rumondang dkk (2019) mengemukakan bahwa *fintech* adalah sebagai sebuah bentuk layanan perbankan dan keuangan yang berbasis perangkat lunak dalam memberikan jasa keuangan dengan menggunakan program computer maupun teknologi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penggunaan *fintech* dalam hal ini Aplikasi BRImo sangat terkait pada pemahaman dan kemampuan penguasaan teknologi oleh individu.

Dengan demikian tanggapan masyarakat terhadap pemahaman dan kemampuan dalam hal penggunaan aplikasi BRImo sudah cukup baik, walau masih belum sepenuhnya merata. Beberapa fitur yang ditawarkan dalam aplikasi BRImo belum atau tidak semuanya dimanfaatkan oleh pengguna. Hal ini tergantung dari tingkat kebutuhan dalam hal transaksi keuangan, kemampuan individu dalam menggunakan teknologi berbeda-beda.

Kebermanfaatan menjadi faktor penting dalam menentukan seseorang menggunakan aplikasi tersebut, fitur-fitur yang lengkap dan kesesuaian

kebutuhan memungkinkan pengguna/nasabah untuk terus menggunakan Aplikasi tersebut.

Hasil uraian wawancara berdasarkan simpulan sementara yang ditarik oleh peneliti yaitu Aplikasi BRImo dianggap berguna karna memberikan manfaat sesuai kebutuhan pengguna, menyediakan layanan dukungan pelanggan yang mudah di akses memberikan peningkatan pada kinerja pekerjaan, lebih efisien dan efektif. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahma T.I.F (2018) yang berjudul Persepsi masyarakat Kota Medan terhadap penggunaan *financial technology (Fintech)* menyatakan penggunaan *fintech* lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan *fintech*. Hasil penelitian ini mendukung teori dari Kholifah dkk (2023) yaitu melalui aplikasi inovatif ini, pengguna dipermudah dalam melaksanakan transaksi tanpa harus ke ATM, menciptakan kemampuan bertransaksi yang efisien dan efektif.

Dari uraian pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kegunaan relative pada aplikasi BRImo sudah sangat baik karena aplikasi BRImo memberikan manfaat sehingga seseorang mengambil keputusan untuk menggunakannya.

4.3.2 Pendapat Masyarakat pada penggunaan Aplikasi BRImo

Adapun pendapat masyarakat pada penggunaan aplikasi BRImo yaitu Kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan sebagai suatu ukuran atau tingkat ekspektasi penggunaan dalam menggunakan sebuah sistem. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin baik persepsi pengguna terhadap layanan tersebut. Antar muka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan proses transaksi yang efisien dapat meningkatkan daya tarik masyarakat terhadap aplikasi manapun termasuk aplikasi BRImo.

Hasil wawancara berdasarkan simpulan sementara yang ditarik peneliti bahwa Aplikasi Brimo merupakan aplikasi yang membantu memudahkan dalam bertransaksi dengan cepat namun harus didukung oleh jaringan yang

stabil. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasar (2022) yaitu persepsi dari setiap informan terhadap penggunaan Mobile banking memberikan kemudahan dan kemanfaatan bagi setiap nasabahnya. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada mobile banking. Hal ini sejalan dengan teori Yogananda & Dirgantara (2017) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai seberapa mudahnya pengguna memahami dan menggunakan sistem baru.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan, persepsi masyarakat pada kemudahan penggunaan pada aplikasi BRImo sangat baik, karena telah memberikan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan.

Penerimaan aplikasi BRImo juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar. Fenomena ini mencakup sejumlah aspek kompleks yang dapat membentuk persepsi dalam penggunaan aplikasi BRImo, merujuk pada dampak interaksi antar individu dalam masyarakat yang memengaruhi keputusan dan perilaku pengguna terkait preferensi.

Dari hasil wawancara berdasarkan uraian peneliti bahwa Aplikasi BRImo berhasil menarik perhatian dan digunakan oleh pengguna karena memberikan solusi yang sesuai dengan gaya hidup era perkembangan digital saat ini. Pengalaman orang lain dapat memotivasi dalam penggunaan aplikasi BRImo. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan Aplikasi BRImo tidak hanya didorong oleh fitur teknisnya, tetapi juga oleh faktor-faktor sosial dan popularitas di lingkungan sekitar.

Berdasarkan hasil penelitian Qurniawan P.N (2022) bahwa faktor-faktor yang melatarbelakangi penggunaan Shopeepay oleh mahasiswa yaitu faktor kelompok acuan, status, dan kedudukan, keadaan ekonomi. Sedangkan dalam hasil penelitian ini terungkap bahwa faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi BRImo yaitu pengalaman pribadi, pengalaman orang lain seperti pengaruh teman, keluarga dan gaya hidup seseorang. Teori Winarto (2020) mengungkapkan bahwa *Fintech* dapat berkembang karena perubahan *trend*.

Perkembangan dan inovasi yang dilakukan secara cepat dan terus menerus mendorong perubahan dan percepatan dalam sebuah *trend* dalam masyarakat. Perkembangan era digital semakin cepat dan dinamis membuat semua pihak dalam masyarakat wajib mengikuti semua perubahan yang ada dan mengubah gaya hidup manusia menjadi serba digital.

Dari hasil wawancara dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh lingkungan berperan penting dalam penggunaan Aplikasi BRImo. Selain dari faktor kebutuhan juga faktor gaya hidup dan popularitas di lingkungan sekitar dapat menarik minat pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini.

4.3.3 Penilaian Masyarakat pada penggunaan aplikasi BRImo

Penilaian Masyarakat pada Kredibilitas Layanan pada aplikasi BRImo yaitu persepsi seseorang terhadap layanan yang bisa dipercaya atas kepercayaan yang ada pada umumnya. Keamanan data adalah perhatian utama bagi banyak pengguna. Masyarakat cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan transaksi digital yang menawarkan perlindungan data yang kuat. Masyarakat akan merasa lebih percaya diri menggunakan Aplikasi BRImo jika mereka yakin bahwa data pribadi dan keuangan nasabah terlindungi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas, bahwa kredibilitas layanan pada Aplikasi BRImo sudah sangat baik karena keamanan data telah mempengaruhi persepsi positif bagi penggunanya yaitu Aplikasi BRImo memiliki keamanan yang tinggi. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Mawar Indah,dkk (2022) mengungkapkan bahwa BRImo memiliki keamanan teknologi *biometric* yaitu bisa *login* ke akun BRImo menggunakan keamanan sidik jari dan *facerecognition* atau pengenalan wajah, pengguna tidak perlu khawatir dalam menggunakan layanan ini. Hal ini mendukung Teori (Hamid 2022), Persepsi 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.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi kredibilitas layanan pada Aplikasi Brimo sudah sangat baik karena aplikasi BRImo memiliki keandalan dan keamanan yang tinggi.

Perhatian privasi adalah kepercayaan atau keyakinan terhadap urusan privasi yang dipunya aman dan terjaga. Perhatian privasi, mengacu pada kekhawatiran dan tanggapan terhadap perlindungan data pribadi pada penggunaan layanan transaksi digital. Berdasarkan hasil uraian wawancara diatas, dimana kesimpulan sementara yang ditarik oleh peneliti adalah kepedulian terhadap privasi pada Aplikasi BRImo baik sudah sangat baik, data pengguna aman dan terjaga. Penyedia layanan terus meningkatkan keamanan dan kebijakan privasi dengan notifikasi aplikasi real time setiap kali ada aktivitas. Adapun hasil penelitian Tarigan dan Hartomo (2022) yaitu fitur tarik tunai *cardless* pada aplikasi BRImo secara keseluruhan memiliki tingkat kepercayaan yang baik karena variabel service dan information data dan control security memiliki hubungan yang baik. Artinya faktor keamanan menjadi penentu pilihan pengguna dalam menggunakan fitur pada aplikasi ini . Teori Hamid 2019 mengungkapkan keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi serta data konsumen dari tindakan pencurian dan penipuan dalam layanan perbankan secara online. Konsep ini memperkuat pentingnya faktor keamanan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap Aplikasi BRImo.

Dengan demikian, kesimpulan utama adalah bahwa Aplikasi BRImo berhasil menciptakan persepsi positif terkait perhatian privasi. Fokus pada keamanan, terutama melalui notifikasi real-time, memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa informasi pribadi mereka aman. Keseluruhan, manajemen dan perlindungan informasi pengguna dalam Aplikasi BRImo dianggap baik, menciptakan kepercayaan pengguna terhadap layanan transaksi digital ini.

Kemampuan dan pemahaman merupakan kepercayaan diri seseorang dalam menggunakan sebuah layanan teknologi, dalam artian tidak membutuhkan bantuan orang lain dalam melakukannya.

Berdasarkan hasil wawancara dari uraian diatas bahwa keyakinan seseorang dalam menggunakan layanan Aplikasi BRImo mengacu pada pengalaman individu seseorang, artinya pengalaman/pengetahuan seseorang dalam memanfaatkan sebuah layanan memberikan peran dalam membentuk kepercayaan dan keyakinan diri, dengan adanya pengalaman positif membuat seseorang mengambil keputusan untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian dari Rahma TIF (2018) yaitu hasil wawancara dari 9 orang informan mengungkapkan persepsi masyarakat terhadap penggunaan *fintech* meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi dan harapan sudah sangat baik . Hal ini berarti sejalan dengan teori Marbun (2019) yaitu 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. Sedangkan pada penelitian ini persepsi masyarakat pada penggunaan fitur-fitur pada aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya merata dan digunakan, sehingga kurangnya kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pada *self Efficacy* dalam menggunakan aplikasi BRImo yaitu pentingnya pengetahuan/pengalaman individu dalam membentuk kepercayaan diri seseorang. Dengan demikian, perlu adanya upaya edukasi untuk meningkatkan pemahaman guna membentuk pengalaman pengguna terkait Aplikasi BRImo. Edukasi yang baik dan pengenalan fitur secara lebih mendalam dapat membantu meningkatkan tingkat *self-efficacy*, sehingga pengguna merasa lebih yakin dan mampu untuk menggunakan aplikasi tersebut tanpa perlu bantuan orang lain.