

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBI UNSRAT)

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT LINGKUNGAN SWETA TIMUR  
TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO SEBAGAI LAYANAN  
KEUANGAN DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL.**

**Ni Komang Dyah Paramitha, Ni Nyoman Suli Asmara Yanti**

IAHN Gde Pudja Mataram

ARTICLE INFO

**Keywords:** *public perception, BRImo, digital financial services, digital literacy, digital transformation*

**Kata Kunci:** Persepsi masyarakat, BRImo, layanan keuangan digital, literasi digital, transformasi digital

Corresponding author:

**Ni Komang Dyah Paramitha**  
nikomangdyahparamitha@gmail.com

**Abstract.** *This study aims to analyze the perceptions of the Sweta Timur community regarding the use of the BRImo application as a digital financial service in the era of digital transformation. The study used a qualitative descriptive approach, located in the Sweta Timur community, Cakranegara District, Mataram City, which has a relatively high level of digital service adoption. Five informants were purposively selected, with diverse professional backgrounds and experience using BRImo. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation studies, with data validity tested using source and method triangulation. Data analysis employed the Miles and Huberman interactive model, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the community has a positive perception of BRImo, particularly in terms of ease of access, service speed, and comprehensive features. In terms of security, users have relatively high trust in BRI's security system, although concerns remain about technical disruptions and the risk of cybercrime.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat Lingkungan Sweta Timur terhadap penggunaan aplikasi BRImo sebagai layanan keuangan digital di era transformasi digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Lingkungan Sweta Timur, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, yang memiliki tingkat adopsi layanan digital relatif baik. Informan dipilih secara purposive sebanyak lima orang dengan latar belakang pekerjaan yang beragam dan memiliki pengalaman menggunakan BRImo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap BRImo, terutama dari aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kelengkapan fitur. Dari sisi keamanan, pengguna relatif percaya terhadap sistem pengamanan BRImo meskipun masih terdapat kekhawatiran terhadap gangguan teknis dan risiko kejahatan siber

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman berjalan seiring dengan perkembangan teknologi informasi, teknologi informasi juga berkembang pesat dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan pada kehidupan bermasyarakat. Kemajuan teknologi yang cepat dari tahun ke tahun, mendukung keberhasilan sebuah organisasi. Perkembangan teknologi tersebut telah memberikan kontribusi pada sektor komersial sebagai industri yang vital dalam perekonomian, sektor perbankan adalah salah satu sektor yang terdampak oleh kemajuan teknologi informasi. Fakta yang mendorong penggunaan teknologi informasi adalah pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet di Indonesia, (Eprianti et al., 2023) termasuk dalam sektor perbankan. Kemajuan teknologi ini mendorong lembaga keuangan untuk berinovasi dalam Bank dituntut untuk menyediakan layanan yang responsif, terjamin keamanannya, dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Perwujudan konkret dari terobosan tersebut adalah diluncurkannya berbagai aplikasi mobile banking, di antaranya adalah BRImo yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) (Hasanah et al., 2025) Aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan bagi penggunanya, seperti melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengecekan saldo secara real time. BRI Mobile merupakan platform layanan perbankan digital yang diinisiasi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., salah satu institusi perbankan terkemuka di Indonesia. Aplikasi ini berfungsi sebagai sarana bagi nasabah untuk mengakses beragam fitur perbankan secara *mobile*, seperti melakukan transfer dana, memantau saldo, membayar tagihan, hingga pembelian pulsa. Keberadaan aplikasi ini memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengelola keuangan secara lebih praktis dan efisien (Maulida Nuzula Firdaus, 2023)

Dalam konteks perkembangan masyarakat kontemporer, adaptasi terhadap layanan keuangan digital telah mulai berlangsung, meskipun persepsi mengenai pemanfaatannya masih menunjukkan variasi. Menanggapi tuntutan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks serta permintaan akan layanan perbankan yang lebih responsif, institusi perbankan pun menginisiasi kehadiran layanan *mobile banking*. Keberadaan layanan ini dirancang untuk memfasilitasi kemudahan bertransaksi bagi nasabah, tanpa mengharuskan kehadiran fisik di kantor bank atau anjungan tunai mandiri (ATM) (Zebua et al., 2024) Beberapa masyarakat menilai bahwa penggunaan BRImo memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, sementara sebagian lainnya masih menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap teknologi, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, dan ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Mobile banking menurut Otoritas Jasa Keuangan merupakan channel delivery elektronik yang dikembangkan bank untuk menyediakan akses nasabah ke rekening mereka melalui aplikasi pada perangkat mobile. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah guna mengeksekusi beragam transaksi perbankan secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja. Cakupan layanannya meliputi aktivitas transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian, pengecekan informasi saldo, pemantauan mutasi rekening, serta berbagai layanan perbankan lainnya (Lestari & Fasa, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan mobile banking belum sepenuhnya merata. Lingkungan **Sweta Timur**, sebagai salah satu wilayah di Kota Mataram, memiliki karakteristik masyarakat yang beragam dari segi usia, pendidikan, dan tingkat literasi digital. Kondisi ini menjadikan wilayah tersebut menarik untuk diteliti guna mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi BRImo sebagai bagian dari transformasi digital di sektor keuangan.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana **persepsi masyarakat Lingkungan Sweta Timur terhadap penggunaan aplikasi BRImo sebagai layanan keuangan digital di era transformasi digital**. Persepsi pada hakikatnya merupakan suatu

mekanisme kognitif yang melibatkan pemaknaan dan penginterpretasian secara aktif terhadap stimulus atau rangsangan sensoris yang diperoleh individu dari lingkungan di sekitarnya (Haryono et al., n.d.). Persepsi masyarakat mencerminkan bagaimana individu memandang dan menilai sebuah inovasi teknologi berdasarkan pengalaman, pemahaman, serta kepercayaan terhadap manfaat yang diberikan. Dengan memahami persepsi tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran sejauh mana penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan perbankan dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya.

Tingginya digitalisasi perbankan tidak selalu diikuti oleh tingkat penerimaan yang merata di berbagai daerah. Persepsi masyarakat terhadap keamanan data, kemudahan penggunaan, kepercayaan pada layanan digital, dan ketersediaan jaringan internet menjadi faktor utama yang mempengaruhi adopsi aplikasi mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi yang canggih tidak otomatis dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya pemahaman, kesiapan, dan rasa percaya.

Fenomena tersebut juga terlihat di Lingkungan Sweta Timur, sebuah kawasan yang memiliki aktivitas ekonomi dan sosial yang cukup dinamis. Meskipun sebagian masyarakat telah memanfaatkan aplikasi BRImo untuk menunjang kegiatan transaksi, sebagian lainnya masih enggan beralih dari layanan perbankan konvensional. Beberapa alasan yang muncul antara lain kurangnya literasi digital, kekhawatiran terhadap penipuan online, belum memahami manfaat fitur aplikasi, hingga ketidakstabilan jaringan internet di beberapa titik. Variasi persepsi inilah yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat penggunaan BRImo di wilayah tersebut.

Sebagian besar studi terdahulu lebih banyak menyoroti adopsi mobile banking secara umum, atau menganalisis persepsi pengguna BRImo pada skala yang lebih luas seperti kota atau kabupaten. Belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah persepsi masyarakat pada lingkup wilayah kecil seperti lingkungan atau kelurahan tertentu, terutama di daerah dengan karakteristik sosial-ekonomi yang beragam seperti Lingkungan Sweta Timur. Padahal, pendekatan mikro tersebut sangat penting untuk memahami bagaimana faktor budaya, kebiasaan lokal, dan tingkat literasi digital mempengaruhi penerimaan aplikasi keuangan digital.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Transformasi Digital dalam Layanan Keuangan**

Transformasi digital merupakan perubahan fundamental dalam cara masyarakat mengakses, menggunakan, dan mengelola layanan keuangan melalui pemanfaatan teknologi digital. Di sektor perbankan, digitalisasi mendorong efisiensi, kemudahan transaksi, dan peningkatan kualitas layanan. Bank Indonesia menegaskan bahwa digitalisasi layanan perbankan, termasuk mobile banking, merupakan strategi untuk memperluas inklusi keuangan. Aplikasi seperti BRImo menjadi salah satu bentuk inovasi yang mempermudah transaksi keuangan masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Dalam konteks masyarakat lingkungan Sweta Timur, transformasi digital turut membentuk pola perilaku finansial, termasuk ketergantungan pada layanan keuangan berbasis aplikasi.

### **Persepsi Masyarakat**

Persepsi merupakan proses internal individu dalam menafsirkan, memahami, dan memberikan makna terhadap suatu objek atau fenomena. Persepsi masyarakat terhadap aplikasi BRImo dipengaruhi oleh pengalaman menggunakan layanan digital, faktor kebutuhan, tingkat literasi

digital, serta penilaian subjektif terhadap manfaat atau risiko penggunaan aplikasi tersebut. Persepsi positif biasanya muncul ketika masyarakat merasa aplikasi memberikan kemudahan, keamanan, dan keandalan dalam transaksi. Sebaliknya, persepsi negatif dapat muncul akibat kendala teknis, kurangnya pemahaman teknologi, atau kekhawatiran akan keamanan data.

### **Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)**

Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan merupakan keyakinan bahwa teknologi mudah dipahami dan dioperasikan tanpa usaha yang besar. Dalam konteks BRImo, kemudahan penggunaan mencakup antarmuka yang sederhana, proses transaksi yang cepat, dan fitur yang mudah diakses. Semakin mudah aplikasi dipahami, semakin tinggi kecenderungan masyarakat untuk menerima dan memanfaatkan layanan tersebut.

### **Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)**

Kebermanfaatan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau mempermudah aktivitas pengguna. BRImo sebagai aplikasi keuangan memiliki banyak fitur seperti transfer, pembayaran tagihan, cek saldo, dan transaksi merchant. Masyarakat akan memandang BRImo bermanfaat jika fitur-fitur tersebut mempermudah aktivitas keuangan sehari-hari, terutama dalam kondisi mobilitas tinggi di era digital.

### **Kepercayaan (*Trust*) dalam Layanan Keuangan Digital**

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam adopsi teknologi perbankan karena berkaitan dengan keamanan data, kerahasiaan informasi, dan integritas sistem. Aplikasi mobile banking seperti BRImo harus mampu memastikan keamanan transaksi melalui enkripsi, kode OTP, dan sistem autentikasi ganda. Ketika masyarakat merasa transaksi aman, maka tingkat kepercayaan dan penerimaan terhadap BRImo akan meningkat.

### **Minat dan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking**

Penggunaan aplikasi mobile banking merupakan hasil dari interaksi antara persepsi, kemudahan, manfaat, dan kepercayaan. Literatur terdahulu menunjukkan bahwa persepsi positif mendorong minat dan perilaku aktual penggunaan aplikasi. Dalam penelitian ini, penggunaan BRImo oleh masyarakat Sweta Timur dipandang sebagai perilaku penerimaan teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap aplikasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif berjenis deskriptif guna menguraikan secara komprehensif persepsi masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi BRImo sebagai salah satu layanan keuangan digital. Penelitian ini berlokasi di Lingkungan Sweta Timur, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, dengan pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki keragaman karakteristik sosial-ekonomi serta tingkat adopsi layanan digital yang signifikan.

Pelaksanaan penelitian dijadwalkan pada periode Oktober hingga Desember 2025. Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan responden didasarkan pada kriteria spesifik, seperti berdomisili di Sweta Timur, berusia minimal 17 tahun, serta telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi BRI<sup>Mo</sup>. Sebanyak lima orang informan dengan latar belakang pekerjaan dan pendidikan yang beragam dilibatkan guna memastikan temuan penelitian lebih representatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga metode, yaitu observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan studi dokumentasi. Observasi bertujuan untuk mengamati secara langsung perilaku masyarakat dalam menggunakan BRI<sup>Mo</sup>, sementara wawancara mendalam diterapkan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pengguna. Studi dokumentasi berperan sebagai pelengkap data melalui sejumlah sumber tertulis, seperti panduan aplikasi dan literatur pendukung. Untuk memastikan keabsahan data, diterapkan teknik triangulasi yang memadukan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga tingkat validitas dan reliabilitas data dapat terjaga. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan menerapkan metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi masyarakat Sweta Timur terhadap penggunaan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> dalam mendukung akselerasi layanan keuangan digital di tengah era transformasi digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Gambaran Umum Lokasi

Lingkungan Sweta Timur merupakan salah satu Kawasan padat penduduk di Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram. Masyarakat di wilayah ini memiliki latar belakang sosial ekonomi yang beragam, mulai dari PNS, pedagang, hingga pekerja swasta. Perkembangan teknologi informasi saat ini telah menambah berbagai aspek kehidupan masyarakat Sweta Timur, termasuk dalam layanan perbankan digital. Akses internet yang semakin luas dan meningkatnya penggunaan smartphone membuat sebagian besar masyarakat mulai mengenal layanan keuangan digital seperti BRI<sup>Mo</sup> (BRI Mobile).

Namun ditengah perkembangan teknologi saat ini, pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> di kalangan masyarakat masih beragam. Sebagian masyarakat sudah aktif menggunakan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> tersebut untuk keperluan transaksi, sementara sebagian masyarakat lainnya masih lebih memilih bertransaksi langsung ke kantor cabang atau melalui mesin ATM karena menurut beberapa masyarakat tersebut merasa lebih aman dan mudah dipahami.

### 1.2 Deskripsi Hasil Penelitian

#### 1. Pandangan Dan Pengalaman Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi BRI<sup>Mo</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat Lingkungan Sweta Timur pada umumnya memiliki pandangan positif terhadap penggunaan aplikasi BRI<sup>Mo</sup> sebagai sarana transaksi keuangan digital. Aplikasi ini dinilai sebagai salah satu inovasi layanan perbankan yang memberikan kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka mulai menggunakan BRI<sup>Mo</sup> dalam

beberapa tahun terakhir, khususnya sejak masa pandemic COVID-19, ketika aktivitas perbankan konvensional menjadi terbatas. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku keuangan masyarakat dari sistem manual menuju layanan berbasis digital yang lebih praktis dan aman.

Alasana utama masyarakat menggunakan BRImo meliputi kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kelengkapan fitur yang terintegrasi dalam satu aplikasi. Informan menyebutkan bahwa fitur seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan listrik, internet, pembelian pulsa, top up e-wallet ( DANA, OVO, ShopeePay ), serta Tarik tunai tanpa kartu merupakan fitur yang paling sering digunakan. Masyarakat menilai bahwa dengan BRImo, transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM, sehingga lebih hemat waktu dan biaya. Dari sisi pengalaman pengguna, mayoritas informan menilai tampilan antarmuka BRImo sederhana, modern, dan mudah dipahami, bahkan oleh pengguna baru. Menurut (Zebua et al., 2024) Keunggulan aplikasi BRImo adalah pengguna dapat membuka rekening tabungan, memilih sendiri jenis ATM, mengecek tranfer jangka panjang, dan nasabah juga dapat menarik uang tunai tanpa kartu ATM. Salah satu informan menyebutkan “navigasi BRImo sangat intuitif dan fitur login dengan sidik jari membuatnya lebih praktis.” Hal ini menunjukkan bahwa desain aplikasi yang user-friendly berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan digital perbankan.

Namun demikian, beberapa informan juga menyampaikan adanya kendala teknis dalam penggunaan BRImo, seperti gangguan jaringan internet, error sistem, serta keterlambatan proses transaksi, terutama pada akhir atau awal bulan. Kendala tersebut umumnya dapat diatasi dengan memperbarui aplikasi, mengulang transaksi, atau, menunggu perbaikan sistem dari pihak bank. Kendala teknis ini tidak secara signifikan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BRImo, karena sebagian besar menilai bahwa pihak Bank Rakyat Indonesia responsive dalam menangani keluhan dan pembaruan sistem. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat literasi digital turut memengaruhi pengalaman pengguna. Masyarakat dengan kemampuan teknologi yang baik lebih mudah beradaptasi dan memanfaatkan seluruh fitur BRImo, sedangkan pengguna lanjut usia atau yang kurang terbiasa dengan aplikasi digital masih memerlukan pendampingan. Meskipun demikian, mereka tetap menyadari manfaat BRImo dalam memberikan kemudahan transaksi dan mengelola keuangan sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa masyarakat Sweta Timur menilai BRImo sebagai layanan perbankan digital yang efisien, cepat, dan terpercaya. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk kebiasaan masyarakat untuk lebih adaptif terhadap kemajuan teknologi dibidang keuangan. Dengan demikian, BRImo berperan penting dalam memperkuat tranformasi digital perbankan dan meningkatkan inklusi keuangan ditingkat masyarakat lokal.

## **2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kebutuhan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi BRImo**

Berdasarkan hasil wawancara, keputusan masyarakat Lingkungan Sweta Timur untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi BRImo sebagai layanan keuangan digital dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikategorikan menjadi faktor internal dan eksternal.

### **a. Faktor Internal**

Faktor internal meliputi persepsi masyarakat terhadap kemudahan, keamanan, kepraktisan, dan manfaat yang ditawarkan oleh BRImo. Sebagian besar informan menyatakan bahwa BRImo memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa batasan waktu dan tempat. Pengguna dapat mentransfer uang, membayar tagihan, hingga melakukan top up saldo dompet digital hanya dengan beberapa langkah melalui ponsel. Hal ini menumbuhkan persepsi bahwa BRImo **mempermudah aktivitas keuangan dan menghemat waktu** dibandingkan dengan layanan konvensional.

Aspek keamanan juga sangat dipertimbangkan saat membuat keputusan tentang penggunaan. Informasi menganggap sistem keamanan BRImo cukup baik karena dilengkapi dengan autentikasi biometrik, PIN, dan kode OTP (Password Satu Kali), yang memberikan perlindungan ganda terhadap data dan transaksi pengguna. Tetapi sebagian orang tetap khawatir tentang bahaya seperti peretasan data atau kesalahan sistem. Menurut (Akbar et al., 2024) Keamanan informasi dan data merupakan upaya yang dilakukan melalui penerapan kebijakan serta pemanfaatan teknologi guna melindungi data dari risiko kehilangan, perubahan, maupun penyebaran baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Aspek ini mencakup pemahaman terhadap jenis dan lokasi data yang dimiliki serta identifikasi potensi risiko yang dapat mengancamnya. Tujuan utama dari penerapan keamanan data adalah mencegah kerusakan material, meminimalkan kemungkinan penyalahgunaan informasi, dan menekan risiko terjadinya tindak kejahatan siber. Tetapi tingkat kepercayaan tetap tinggi karena kebanyakan pengguna percaya bahwa Bank Rakyat Indonesia memberikan bantuan dan perlindungan teknis yang cukup. Selain itu, manfaat menjadi salah satu faktor pendorong utama. Para informan mengatakan BRImo mempermudah manajemen keuangan pribadi, meningkatkan kecepatan transaksi, dan mengurangi kebutuhan untuk membawa uang tunai. Aplikasi ini dianggap sebagai simbol kemajuan teknologi yang mampu menyesuaikan gaya hidup masyarakat modern yang praktis dan serba cepat.

#### **b. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal yang memengaruhi keputusan masyarakat antara lain adalah **pengaruh lingkungan sosial, promosi bank, dan tingkat literasi digital**. Banyak pengguna yang mengenal BRImo dari **rekomendasi teman, keluarga, atau rekan kerja** yang telah lebih dahulu menggunakan aplikasi tersebut. Pengaruh sosial ini menciptakan efek kepercayaan dan rasa aman, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital.

Selain itu, promosi bank seperti biaya administrasi rendah, diskon pembayaran tagihan, dan program cashback memainkan peran penting dalam mendorong orang untuk menggunakan BRImo. Promosi ini meningkatkan kesadaran bahwa BRImo memiliki banyak keuntungan tambahan selain kemudahan transaksi. Menurut (Akbar et al., 2024) Promosi adalah strategi yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia maupun perusahaan lain untuk memperkenalkan produk mereka, dengan tujuan agar calon nasabah lebih memahami produk yang tersedia dan termotivasi untuk menggunakannya.

Tingkat literasi digital masyarakat juga merupakan komponen yang sangat penting. Informasi teknologi yang lebih baik cenderung lebih percaya pada BRImo aman dan andal. Sebaliknya, orang-orang yang kurang terbiasa dengan teknologi cenderung membutuhkan

bantuan dan sosialisasi untuk memahami fungsi dan cara terbaik untuk menggunakan aplikasi tersebut. Secara keseluruhan, masyarakat Sweta Timur memilih BRImo karena kombinasi faktor psikologis (persepsi kemudahan dan keamanan), sosial (pengaruh lingkungan), dan ekonomi (efisiensi dan keuntungan transaksi). Semua faktor ini saling berkaitan dan membentuk kepercayaan masyarakat terhadap BRImo sebagai layanan keuangan digital. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan adalah faktor utama dalam memilih layanan perbankan digital di Indonesia.

### **3. Persepsi Masyarakat Terhadap Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Penggunaan BRImo di Era Transformasi Digital**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat Lingkungan Sweta Timur memiliki **persepsi yang positif** terhadap kemudahan, keamanan, dan manfaat penggunaan aplikasi **BRImo** di era transformasi digital. Secara umum, BRImo dianggap sebagai inovasi layanan perbankan modern yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan mudah diakses tanpa harus datang ke kantor cabang atau mesin ATM. Layanan BRImo memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan dari jarak jauh tanpa perlu bertemu langsung dengan teller atau petugas customer service. Penggunaan layanan jarak jauh tentunya memerlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari nasabah, yang terbentuk ketika seseorang yakin bahwa mitra yang terlibat memiliki integritas dan dapat dipercaya. (Quality et al., 2025)

#### **a. Kemudahan Penggunaan**

Karena antarmuka (interface) yang sederhana, fitur yang jelas, dan navigasi yang mudah dipahami, BRImo dianggap mudah digunakan oleh orang dewasa dan muda. Pengguna tidak perlu mengalami kesulitan karena menu transaksi utama seperti pembayaran, transfer, dan pembelian hanya dapat diakses dalam beberapa langkah. Selain itu, masyarakat mengatakan bahwa proses registrasi dan aktivasi BRImo sangat cepat berkat petugas bank yang ramah. Secara umum, seseorang cenderung memilih menggunakan suatu aplikasi apabila aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam menyelesaikan aktivitasnya. Kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat pemahaman pengguna yang merasa nyaman, percaya, dan puas ketika terus memanfaatkan layanan mobile banking BRImo, karena aplikasi ini mempermudah berbagai kegiatan transaksi. Apabila suatu sistem dianggap mudah digunakan, maka kemungkinan besar pengguna akan merasa lebih puas dan memiliki keinginan untuk terus menggunakannya. Namun, beberapa pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi, terutama orang tua, memerlukan bimbingan awal untuk memahami cara login, keamanan akun, dan transaksi. Karena transaksi dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun, BRImo dianggap sangat nyaman dan fleksibel. Lebih lanjut, masyarakat memiliki pandangan optimis terhadap masa depan layanan digital perbankan. Mereka menilai bahwa BRImo merupakan bagian penting dari perkembangan teknologi perbankan modern yang mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mempunyai nilai di pasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. (Hasyim, Zuhra, et al., 2023) Kedepannya masyarakat berharap BRI dapat terus meningkatkan kualitas sistem, memperluas fitur, dan memperkuat keamanan agar BRImo semakin inklusif serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.



## **b. Keamanan Transaksi**

Dari segi keamanan, sebagian besar informan mengatakan BRI Mo memiliki sistem keamanan berlapis yang meningkatkan kepercayaan pengguna, seperti autentikasi biometrik, PIN, kode OTP, dan password transaksi. Karena notifikasi yang dikirimkan secara langsung melalui SMS atau email untuk setiap aktivitas transaksi, sebagian besar orang merasa aman menggunakan aplikasi ini. Namun beberapa informan terus khawatir tentang ancaman keamanan digital seperti peretasan akun atau pencurian data pribadi. Mereka mengakui bahwa mereka belum pernah mengalami kasus yang merugikan secara langsung sejauh ini. Menurut (Lutfiah et al., 2023) Aspek keamanan menjadi hal yang penting dalam membangun sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan e-money, serta berperan sebagai faktor pendukung dalam mewujudkan terciptanya masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*). Testimoni positif tentang penggunaan aplikasi BRI Mo dan reputasinya sebagai lembaga keuangan yang dipercaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BRI Mo. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan digital adalah komponen yang sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis teknologi.

## **c. Manfaat Penggunaan**

Dari segi manfaat, semua informan setuju bahwa BRI Mo meningkatkan efisiensi waktu dan kemudahan mengelola keuangan pribadi. Menurut (Hasyim, Devima, et al., 2023) Pemanfaatan teknologi berperan penting dalam memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital muncul ketika mereka merasakan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh pihak bank. Mobile banking merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi modern yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan serta mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi melalui perangkat telepon seluler. BRI Mo menyatukan hampir semua transaksi keuangan, seperti pembayaran listrik, air, internet, transfer antarbank, pembelian pulsa, dan top-up dompet digital. Tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap layanan manual di ATM atau teller. Karena seluruh riwayat transaksi disimpan dalam sistem dan dapat diakses kapan pun, BRI Mo membuat nasabah lebih mudah mengontrol keuangan mereka. Selain itu, aplikasi ini sangat praktis, terutama bagi pekerja dan pemilik usaha kecil yang membutuhkan transaksi cepat dan aman sambil tetap melakukan hal-hal penting mereka.

## **d. Persepsi Terhadap Transformasi Digital Perbankan**

Secara umum, nasabah optimis tentang masa depan layanan perbankan digital. Mereka berpendapat bahwa BRI Mo adalah bagian dari modernisasi perbankan yang sesuai dengan kemajuan teknologi di era internet. Menurut (Maharani & Sari, 2025) Perkembangan teknologi yang pesat di era kontemporer telah mendorong terjadinya perubahan signifikan pada berbagai bidang industri, tak terkecuali sektor perbankan. Fenomena digitalisasi yang melanda dunia turut menggeser paradigma pelayanan lembaga keuangan. Layanan-layanan yang dahulu mengharuskan kehadiran fisik nasabah kini dapat dijalankan dengan efisien lewat berbagai peranti digital. Untuk membuat BRI Mo semakin inklusif dan dapat mencapai seluruh masyarakat, masyarakat berharap BRI terus meningkatkan stabilitas sistem, memperluas fitur dan memperkuat keamanan. Hasil ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam industri perbankan telah membawa pola transaksi baru yang lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. BRI Mo adalah alat untuk mengubah sistem keuangan menjadi lebih transparan dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Persepsi Masyarakat Lingkungan Sweta Timur terhadap Penggunaan Aplikasi BRImo sebagai Layanan Keuangan di Era Transformasi Digital, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap kehadiran BRImo sebagai salah satu bentuk inovasi layanan keuangan digital. Aplikasi BRImo dinilai memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi waktu, serta mendukung aktivitas ekonomi masyarakat secara lebih praktis dan modern.

Dari aspek kemudahan, BRImo dianggap memiliki tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai kalangan. Fitur-fitur yang tersedia seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan top up dompet digital dinilai sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari tanpa harus datang ke kantor cabang atau mesin ATM. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi terhadap layanan digital semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat serta efisien.

Dari aspek keamanan, mayoritas masyarakat menilai BRImo telah memiliki sistem perlindungan yang memadai melalui penggunaan PIN, OTP, dan autentikasi biometrik. Walaupun masih terdapat kekhawatiran terhadap potensi kejahatan siber dan gangguan teknis, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan aplikasi ini tetap tinggi karena adanya reputasi dan tanggapan cepat dari pihak Bank Rakyat Indonesia terhadap permasalahan pengguna.

Selanjutnya, dari aspek manfaat, BRImo dianggap memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi keuangan dan efektivitas pengelolaan keuangan pribadi. Aplikasi ini membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi secara terintegrasi dan transparan, sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap layanan perbankan konvensional. Faktor eksternal seperti pengaruh sosial, promosi, dan tingkat literasi digital juga turut berperan dalam membentuk keputusan masyarakat untuk menggunakan BRImo.

Secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan telah memberikan perubahan signifikan terhadap perilaku keuangan masyarakat. BRImo berperan sebagai media yang tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga memperluas inklusi keuangan di kalangan masyarakat semi-urban seperti Sweta Timur. Oleh karena itu, disarankan agar Bank Rakyat Indonesia terus meningkatkan kualitas sistem, memperkuat keamanan digital, memperluas fitur layanan, serta mengembangkan program literasi digital yang berkelanjutan agar BRImo dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat di era transformasi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Irwan, M., & Nasution, P. (2024). Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES ). *Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES )*, 2(2), 79–83.
- Eprianti, Y., Rabeta, Y., & Nisusmiati, M. (2023). Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan mobile banking terhadap transaksi nasabah pada bank bri unit garuda cabang kota Lubuklinggau. *Ekonomi , Bisnis Dan Manajemen*, 1(3), 223–234.

- Farhansyah, I., & Amna, L. S. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan dan Financial Technology Terhadap Inklusi Keuangan (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(2), 723–735. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i2.3829>
- Haryono, O., Firmansyah, Y., Repelita, T., Haryono, O., Firmansyah, Y., Repelita, T., Buana, U., & Karawang, P. (n.d.). *EKSPLORASI PERSEPSI SISWA MENGENAI SIKAP TOLERANSI DI*. 8(2), 296–310.
- Hasanah, L. P., Augtiah, I., Kurniawati, H. D., Kolefiyan, I., Prasetya, T. A., & Aprilianto, R. (2025). Analisis Perilaku Pengguna BRImo di Indonesia melalui Pendekatan Extended TAM. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 5010–5016. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2723>
- Hasyim, H., Devima, H. B. H., Situmorang, R., & Devima, S. (2023). Penggunaan M-Banking BRImo Terhadap Kemudahan Transaksi Perbankan Nasabah Bank BRI di Kota Medan. *Business and Investment Review*, 1(5), 174–179. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i5.61>
- Hasyim, Zuhra, I., Septi, A. J., & Dabutar, A. R. (2023). Pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah (Studi pengguna BRI Mobile di fakultas ekonomi, Universitas Negeri Medan). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4), 764–778. <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20789>
- Hidayat, A. R. (2023). *Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi Pendahuluan*. 13(1), 117–132. <https://doi.org/10.32502/jimn.v13i2.6974>
- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.vol10no01.83>
- Lestari, P. A., & Fasa, M. I. (2025). Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern ( Internet Banking Dan Mobile Banking ) Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern ( Internet Banking Dan Mobile Banking ). *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 3(4), 2–14.
- Lutfiah, A. F., Mardani, R. M., & Wahyuningtyas, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Penggunaan Aplikasi BRImo (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Unisma Angkatan 2019). *E-JRM : Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 946–955.
- Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan Menyongsong Era Baru Keuangan Digital. *Jurnal Bisnis Manajemen*, 3(1), 139. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24031>
- Maulida Nuzula Firdaus. (2023). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title*. 2(4), 31–41.
- Muslimah, D., Nasruddin, Mara Kesuma, I., & Suwarno. (2024). *Analisis Penggunaan Layanan Keuangan Digital di Kalangan Mahasiswa Universitas Bina Insan*. 53–64.
- Quality, E., Persepsi, D. A. N., Terhadap, K., & Penggunaan, K. (2025). *Zikri Fadhillah Syah*.
- Rosmasari, R., Putra, G. M., & Farid, M. (2024). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Aplikasi BRImo. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.30872/jurti.v8i2.14687>
- Syalasya, T. (2024). Analisis Niat Menggunakan Digital Banking Sebagai Layanan Keuangan

Pribadi : Telaah Pada Wanita Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(4), 8–20.

Trisnaningrum W.A.N, Sishadiyati, & Priana Wiwin Ec. (2024). 3672-Article Text-27425-1-10-20240806. 5(3), 3467–3474.

Zebua, M. K., Telaumbanua, A., Batee, M. M., & Hulu, P. F. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Tentang Kemudahan Penggunaan Layanan Aplikasi BRImo di Desa Tumori. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5), 1368–1376.