

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNAAN LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL PADA APLIKASI BRIMO DI KELURAHAN ILIR KOTA GUNUNGSITOLI"

by Gulo Susimawati

Submission date: 27-Oct-2023 06:07AM (UTC-0400)

Submission ID: 2208922701

File name: Skripsi-susimawati_gulo.docx (408.07K)

Word count: 13615

Character count: 89698

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNAAN LAYANAN
TRANSAKSI DIGITAL PADA APLIKASI BRIMO DI
KELURAHAN ILIR KOTA GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

SUSIMAWATI GULO
NIM. 2319485

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

MOTTO

“ Amasal 6:6 Hai pemalas pergilah kepada semut perhatikan lah lakunya dan jadilah bijak. Orang malas tidak akan menangkap buruannya, tetapi orang rajin akan memperoleh harta yang berharga, amsal 12:7”

**Janganlah malas, tetap berusaha karena tidak ada usaha yang sia-sia
“Susimawati Gulo”**

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat dan karunia- Nya. Hari ini adalah setitik kebahagiaanku telah kunikmati, sekeping cita-cita telah kuraih, namun perjuangan ku menggapai impian belum selesai. Kebahagiaan hari ini memberikanku motivasi untuk melanjutkan perjuangan ku menggapai impian dan harapan menjadi kenyataan, karena aku yakin Tuhan yang mengatur segalanya. Atas anugrah- Nya dan rasa sukacita serta terimakasih yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakan, Ayah ku sebagai sumber semangat dan ibuku wanita hebat yang terus memperjuangkan saya, terimakasih atas pengorbanan yang tiada terhingga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.
2. Kakak saya Rosmani Gulo yang telah memberikan bantuan dan pengorbanan untukku, terimakasih atas semuanya.
3. Dosen Pembimbing Bapak Aferiaman Telaumbanua S.E.,M.M yang telah membagi ilmunya dengan penuh kesabaran membimbing saya selama pembuatan skripsi ini.
4. Teman-teman saya, Sriana Rosa Gea, Widar Wati Halawa, Yance Ernikasih Ndruru, Satria Ndruru yang selama ini selalu bersama-sama dan memberikan dukungan ,bantuan, semangat motivasi dan nasehat.
5. Bapak dan ibu dosen fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan bagi penulis sebagai bekal pengabdian Masyarakat, Agama, Nusa dan Bangsa.
6. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
7. Semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari, dalam penyusunan skripsi ini tentu tak luput dari kekhilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Gunungsitoli, 10 November 2023

Susimawati Gulo
Nim 2319485

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi dikalangan masyarakat saat ini telah mempengaruhi kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi dan internet telah memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan secara digital. 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. Transaksi keuangan yang sebelumnya dilakukan secara tunai atau tatap muka kini sekarang sudah bisa dilakukan secara virtual melalui *smartphone* dengan terhubung ke internet. Kemudahan dan kenyamanan ini telah mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan transaksi digital dalam *Financial technology*.

Finansial teknologi (Teknologi finansial) merupakan perusahaan baru yang memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam melakukan pekerjaan serta bisnis sehari-hari. Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12PBI/2017, Teknologi Finansial merupakan penggunaan teknologi sistem keuangan yang menghasilkan produk layanan, teknologi atau model bisnis baru serta berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan kendala sistem pembayaran.

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

Fintech menyediakan layanan transaksi yang cepat, mudah dan efisien, transaksi dapat dilakukan tanpa perlu datang ke bank atau lembaga keuangan tradisional, hal ini membuat masyarakat percaya dan berminat

untuk menggunakan layanan transaksi digital dalam *Fintech*. Beberapa masyarakat tidak memiliki akses yang mudah ke lembaga keuangan tradisional terutama di daerah *rural*, namun dengan hadirnya *Fintech* memberikan alternatif bagi mereka untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat digital.

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

Bank yang merupakan sebuah perusahaan di dalam industri perbankan yang memanfaatkan teknologi dengan cara memperkenalkan sebuah produk Aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu dari *fintech* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Produk Aplikasi *Mobile banking* tersebut bernama BRImo. Aplikasi Brimo merupakan salah satu alat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan digital kapanpun dan dimanapun. BRI Mobile (Brimo) menghadirkan beberapa keunggulan dan memiliki banyak fitur seperti tarik dan setor tunai tanpa kartu, transfer dana ke sesama Bank maupun yang berbeda, pembukaan rekening, *top up* dompet digital dan memiliki sistem pembayaran massa seperti pembayaran (PLN,PDAM,BPJS) dan ada berbagai fitur lainnya.

Brimo merupakan Aplikasi hasil pengembangan dari Aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya dan dirilis pada Februari 2019, dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking* serta uang elektronik dalam satu wadah (Lidia Sitohang dan Agustiawan 2023). Penggunaan transaksi digital pada Aplikasi Brimo mengalami perkembangan pesat dan terus meningkat dikalangan masyarakat di Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI) mencatat

pengguna BRImo tembus 23,85 juta atau tumbuh 68,46 persen secara tahunan, dengan nilai transaksi digital yaitu mencapai Rp2.669 triliun atau tumbuh 98,48 persen sepanjang 2022 (Bisnis.Com 2022).

Direktur Digital dan Teknologi Informasi BRI (Arga M. Nugraha) menyebut pertumbuhan pengguna Aplikasi Brimo diikuti oleh pertumbuhan volume transaksi digital yang tumbuh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa Aplikasi Brimo diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia, begitu juga sebagian masyarakat Kelurahan Ilir, Kota Gunungsitoli pada saat ini sudah mengenal penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.

Berdasarkan fenomena yang muncul dari hasil observasi sementara yang dilakukan pada sebagian masyarakat di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli bahwa fitur yang sering digunakan oleh pengguna dalam Aplikasi Brimo yaitu fitur transfer dan tarik tunai karena lebih mudah dan cepat hanya dengan dukungan internet dan *handphone* tanpa menggunakan kartu Atm. Namun dibalik kelebihan ada juga kelemahan, Aplikasi Brimo ini memiliki kendala pada sistemnya, seperti munculnya sesi berakhir atau *error* nya Aplikasi, ketidakstabilan jaringan internet seperti saldo terpotong dan tidak muncul bukti pada saat melakukan transaksi transfer, sehingga pengguna terkendala dalam melakukan transaksi keuangan.

Selain itu Fitur *cardless* memudahkan pengguna melakukan tarik tunai tanpa harus membawa kartu *Automatic Teller Machine (ATM)*. Fitur pada BRImo ini menggunakan *One Time Password (OTP)* untuk melakukan tarik tunai *cardless*. Pengguna cukup menginput nomor *handphone* pada mesin *ATM BRI* dan menginput *OTP* yang dikirimkan Namun sebagian pengguna aplikasi BRImo masih belum sepenuhnya percaya terhadap keamanan fitur BRImo ketika menarik uang tunai tanpa kartu *ATM* karena ini mungkin hal baru. Keraguan pengguna terhadap fitur tersebut disebabkan adanya *cybercrime* seperti kasus modus *phishing* (penipuan online) yang masih sering terjadi. Laporan berita mencatat bahwa ada banyak perusahaan besar dan kecil yang telah mengalami kebocoran data penting dan rahasia. Hal ini

merupakan *feedback* yang buruk bagi Aplikasi BRImo dan memicu terjadinya permasalahan.

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

1.2 Fokus Penelitian

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

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

1.3 Rumusan Masalah

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

1.4 Tujuan penelitian

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

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

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

b. Bagi peneliti selanjutnya.

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

c. Bagi Masyarakat

Manfaat penelitian bagi masyarakat di gunakan untuk menganalisis gejala sosial yang terjadi dimasyarakat dan menemukan solusi atau kemungkinan terbaik dalam memecahkan masalah sosial.

d. Bagi Universitas Nias

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

1.6 Sistematika Penulisan

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

Bab I : Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Kajian pustaka terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, Kerangka berpikir. Pada bagian ini akan di uraikan berbagai teori tentang persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.Selanjutnya disusun dengan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian ini,

dan terakhir peneliti membuat kerangka berpikir yang di dasarkan atas kajian teori yang ada.

Bab III : Metodologi penelitian terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB 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”.

Menurut Sugiharto dkk, (Rahma 2018) “persepsi adalah kemampuan otak dalam menterjemahkan stimulus atau proses untuk menterjemahkan stimulus yang masuk ke dalam indera manusia”. Persepsi adalah suatu proses menterjemahkan dari stimulus yang diterima oleh individu dan menghasilkan suatu tanggapan atau kesimpulan”.

“Persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu” (Syahputra and Putra.2020).

“Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan atau nyata” (Rahma 2018).

Tsaanii dan Andini (2016) “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 .

Menurut peneliti dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi adalah suatu sudut pandang seseorang dalam menilai stimulus yang diterima melalui panca inderanya.

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 *actuel* (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 dalam 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.

Sedangkan menurut Tony Sitinjak, dkk (2019) berdasarkan dimensinya adapun yang mempengaruhi persepsi pada pembayaran digital (transaksi digital) 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 seseorang 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.

13

2.1.5 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.

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.

2.2 Financial Technology (Teknologi Finansial)

2.2.1 Defenisi *Financial Technology* (Teknologi Finansial)

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, efisiensi, kelancaran keamanan dan keandalan sistem pembayaran.

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 Wasiaturrehma 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 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 pengumpulan 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

2.2.2 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 Amarnya.

b. *E-Aggregator / Market Aggregator*

E-Aggregator merupakan jenis *Fintech* yang menggunakan platform perbandingan 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-wallet berbasis server (Contoh: OVO, GO-PAY, DANA).

d. 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, Dompetsihat, Online-Pajak)

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *Fintech*

Menurut Hadi purwanto, (2022) Alasan *Fintech* berkembang di Indonesia yaitu “menjangkau berbagai kalangan masyarakat, praktis

dan cepat, keamanan ¹⁶ *Fintech* yang terdaftar di OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sudah terjamin”.

Sedangkan Menurut (Winarto, 2020) ⁷ 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 membatu 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 behatihati 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 membatu 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).

2.2.4 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.

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.

f. Perhatian terhadap privasi

Seseorang yakin dan percaya akan urusan privasi masing-masing dan urusan pribadi yang dipunya.

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 Brimo

2.3.1 Pengertian Brimo

Mengacu pada ruang lingkup *Fintech*, Brimo merupakan termasuk dalam kategori *fintech payment* (sistem pembayaran). Brimo adalah singkatan dari *BRI Mobile*, pengembangan terbaru yang telah ada sebelumnya di rilis pada Februari 2019, (Lidia Sitohang dan Agustiawan 2023).

Brimo merupakan sebuah Aplikasi hasil pengembangan dari aplikasi *BRI Mobile* dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui *mobile banking*, *internet banking* serta uang elektronik dalam satu wadah, (Lidia Sitohang dan Agustiawan 2023)

Brimo merupakan Aplikasi keuangan digital yang diterbitkan oleh BRI dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan layanan transaksi keuangan tanpa ke kantor Bank seperti pembayaran tagihan, transfer dana, *top up* dompet digital (Dana, LinkAja, Gopay, OVO) dan lain sebagainya. Aplikasi Brimo ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Kemudahan Brimo dapat dilihat dari beberapa keunggulan aplikasi, menurut Agustinus Yanuar Budhi,dkk (2021) mengungkapkan Aplikasi Brimo memiliki beberapa keunggulan yaitu:

- a. Dapat membuka tabungan secara online sehingga tidak perlu mengantri di kantor BRI, dan penggunaan nama alias di rekening nasabah tidak perlu menghafal atau memasukan nomor rekening tujuan.
- b. Aplikasi Brimo juga terdapat teknologi *face ID recognition* dan finger print untuk *log in* ke aplikasi Brimo yang dapat mempermudah nasabah jika lupa *password* danantisipasi apabila *password* diretas atau diketahui orang lain
- c. Memberikan layanan kepada nasabah untuk tarik tunai di mesin ATM tanpa menggunakan kartu, hal ini sangat memudahkan nasabah yang lupa membawa kartu .

- d. Nasabah dapat melakukan transaksi pengisian pulsa, membayar kartu kredit, membeli tiket kereta, melakukan *top up saldo*, dan berbagai macam promo lainnya hanya dalam satu aplikasi.

Selain itu pada Aplikasi Brimo nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan rutin bulanan listrik, telepon, dsb. (Kholifah, A. P., Hidayati, N., & Athia, I., 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)

2.2.2 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 memasukkan 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 digunakan 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 Standard (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)

2.3.2. 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)

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.

c. *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.

d. *Brizzi*

Brizzi adalah uang elektronik resmi dari bank BRI dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai yang berfungsi menjadi pembayaran *online* maupun *offline*, dengan memiliki Aplikasi Brimo *top up* saldo *Brizzi* jadi lebih mudah.

e. 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.

f. Pembayaran Kartu Kredit

Pembayaran cicilan bisa dilakukan dengan Aplikasi Brimo dengan mudah sehingga terhindar dari keterlambatan.

g. 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.

h. Asuransi

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

i. Tv kabel dan Internet

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

j. Telkom

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

k. Donasi

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

l. Pajak

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

2.3.3 Alat Keamanan Dalam Brimo

Menurut Part dan Kim (2019), keamanan adalah kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi *online*. Aplikasi Brimo merupakan Aplikasi yang sudah memiliki izin OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Artinya setiap transaksi akan diawasi oleh OJK dan jika ada transaksi mencurigakan bisa terdeteksi (Mawar Indah, dkk.2022).

Selain itu Aplikasi Brimo memiliki Teknologi Biometrik yaitu keamanan sidik jari atau pengenalan wajah (*face recognition*), hal ini dapat mempermudah nasabah jika lupa *password* dan antisipasi apabila *password* diretas atau diketahui oleh orang lain (Bri.co.id 2023), karakteristik dari teknologi biometrik ini adalah:

- a. *Universal* karena bisa digunakan oleh semua orang yang mempunyai Akun Brimo, sehingga bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan keamanan Aplikasi Brimo yang dipunyai.
- b. Unik karena tentunya mempunyai perbedaan pengenalan bagian tubuh dengan yang lainnya.
- c. Bisa direkam sehingga akan memudahkan untuk *login*.
- d. Terukur dan juga lebih akurat sehingga bisa menjamin keamanan.
- e. Permanen yang memungkinkan adanya perubahan seiring dengan berjalannya waktu.

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

No	Nama Dan tahun	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rahma,T.I.F (2018)	Persepsi masyarakat Kota Medan terhadap penggunaan financial technology (Fintech)	Deskriptif kualitatif	Dari hasil wawancara 9 dari 10 orang informan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan <i>financial technology</i> (fintech) meliputi sikap, minat, pemahaman, motivasi, dan harapan. Artinya Masyarakat Kota Medan sudah begitu memahami manfaat dan penggunaan fintech karena

				penggunaan fintech lebih efisien dan efektif dibandingkan jasa keuangan lainnya sehingga masyarakat termotivasi untuk menggunakan fintech
2	Afsana Nabhila Uma Sultan Hamid (2019)	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi Kemudahan dan persepsi keamanan Terhadap minat penggunaan BRI Mobile	Jenis penelitian ini adalah explanatory research 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 BRI Mobile. Dengan menggunakan teknik non-probability	Dari hasil pengujian terhadap ketiga hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BRI Mobile. Hal ini berarti bahwa minat untuk menggunakan BRI Mobile dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan.

			sampling.	
3	Tarigan Deamelliani & Hartomo (2022)	8 Evaluasi Keamanan Fitur tarik tunai Cardless pada Aplikasi Brimo Menggunakan PIECES		8 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. 8 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.

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

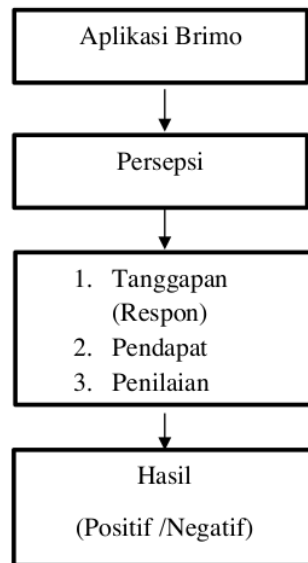
2.5 Kerangka Berpikir

Aplikasi Brimo merupakan aplikasi yang menawarkan berbagai fitur dalam layanan transaksi (pembayaran) digital. Aplikasi Brimo merupakan alat transaksi keuangan digital yang di sediakan oleh BRI dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses layanan keuangan kapanpun dan dimanapun.

Persepsi merupakan penerimaan atau tanggapan individu dalam menilai sesuatu hal. Jenis-jenis persepsi itu sendiri yaitu persepsi positif dan persepsi negatif. Adapun indikator dari persepsi yaitu tanggapan (respon), pendapat, penilaian. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa analisis persepsi

masyarakat dalam penggunaan layanan Aplikasi Brimo yaitu persepsi negatif atau persepsi positif.

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Peneliti, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh (Lexy J.Moleong. 2018: 3), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Sedangkan penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang alamiah (Lexy J.Moleong 2018: 17).

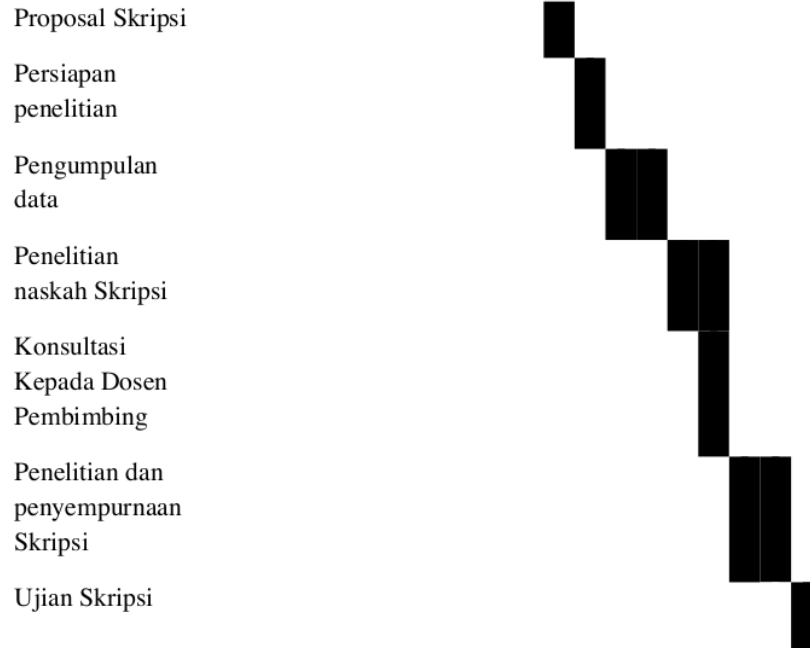
Penelitian ini bertujuan menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya, yaitu mengungkapkan segala bentuk persepsi masyarakat dalam penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo yang riil (nyata), menggambarkan keadaan yang sebenarnya di lapangan.

3.2 Variable Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel tertentu untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala yang termasuk dalam variabel tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas maka variabel dalam penelitian ini yaitu persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.



Sumber :Olahan peneliti,2023

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli. Adapun jenis data nya sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan yang menjadi sasaran penelitian. Data ini didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan dari informan. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang berdomisili di Sukaramai, Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli yaitu berjumlah 15 orang. Pelaku UMKM berjumlah 10 orang, Pegawai Negri Sipil 2 orang, Mahasiswa 3 orang.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara tidak langsung dari objek penelitian atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya. Contoh nya adalah dengan menggunakan sumber

referensi artikel, jurnal yang didapat dari internet yang berkaitan dan relevan dengan penelitian ini.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan “suatu sarana atau alat yang digunakan peneliti dalam suatu penelitian” (Sugiyono, 2016:102). Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah orang atau human instrumen yaitu peneliti sendiri yang dapat berhubungan langsung dengan informan atau objek penelitian. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci melukiskan suatu keadaan secara objektif atau berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

Instrumen bantu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa lembar pedoman wawancara, alat tulis, *handphone Adroid* untuk merekam, tujuan penggunaan instrumen agar peneliti memperoleh data yang akurat.

3.6 Teknik pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti memilih teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2018:133). Pada penelitian ini menetapkan kriteria yang dipenuhi oleh informan sebelum melakukan penelitian yaitu orang yang menggunakan dan mengerti Aplikasi Brimo, kategori dalam penelitian ini ialah informan yaitu masyarakat yang berdomisi di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli yang menggunakan Aplikasi Brimo, kemudian diurutkan berdasarkan usia dan profesi. Sebagaimana sasaran dalam penelitian ini untuk melihat persepsi informan terhadap penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo.

Berdasarkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pengumpulan data dengan cara :

- a. Teknik observasi adalah pengamatan langsung dilapangan dimana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mendalami situasi yang benar-benar terjadi.
- b. Teknik wawancara
Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi, menggali data dan ide melalui tanya jawab dengan informan.

Dalam penelitian ini pelaksanaan wawancara dilakukan dengan wawancara semi terstruktur.

Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka, metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh informan sehingga selama sesi berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam tetapi tidak boleh keluar alur dari tema yang sudah ditentukan.

c. Teknik Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman Punch (Sugiyono 2018:321-329), bahwa teknik ini terdiri dari tiga komponen yaitu:

a. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengurangan data yang diperoleh dari informan agar mudah di pahami dan di analisis. Reduksi data mempunyai tiga tahapan yakni:

1. Tahap pertama yaitu editing, pengelompokkan dan peringkasan data.

2. Tahap kedua yaitu penyusunan catatan-catatan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan unit analisis, sehingga peneliti dapat menemukan tema-tema dan pola-pola data.
 3. Tahap ketiga yaitu konseptualisasi tema-tema dan pola-pola data.
- b. Penyajian data (*Display*)

Penyajian data yaitu setelah proses reduksi data dilakukan maka data tersebut akan diolah dan disajikan dalam sebuah narasi secara ringkas jelas dan detail.

- 11 c. Penarikan atau pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*).

Penarikan atau pengujian kesimpulan yaitu pengimplementasian prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada atau kecenderungan dari data *display* yang telah disusun. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahapan akhir dari penelitian yang sangat penting karena merupakan inti dari seluruh kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap ini peneliti harus mampu menyimpulkan temuan penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Kesimpulan diambil dari data yang telah disajikan sebelumnya setelah menginterpretasikan data. Interpretasi data adalah proses menggabungkan data yang telah di peroleh dan menyusun makna atau pengertian yang bermanfaat dan dapat digunakan dalam konteks penelitian atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil 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 Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli, peneliti telah memperoleh data-data yang berhubungan dengan topik pembahasan pada penelitian ini, sebagaimana dijelaskan berikutnya.

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

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 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 digunakan sebagai lahan perumahan dan tempat usaha. Peningkatan ekonomi masyarakat Kelurahan Ilir setiap saat dapat meningkat dan wilayah Kelurahan Ilir berada di tengah-tengah Kota Gunungsitoli dan merupakan pusat segala kegiatan perekonomian.

Berdasarkan hasil pengamatan (*Observasi*) yang dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa temuan di lokasi penelitian terkait tentang persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli.

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.

Dalam hal potensi yang dimiliki, Kelurahan Ilir jika dikelola dengan bijaksana. Salah satu tantangan utama yang dihadapi Kelurahan Ilir adalah perubahan oleh karena teknologi yang semakin canggih. Perbaikan tatanan kehidupan masyarakat dengan meningkatkan ekonomi atau kesejahteraan masyarakat. Keterbatasan modal juga merupakan tantangan yang dihadapi dan meningkatnya kekerasan dalam rumah tangga.

Kelurahan Ilir memiliki Lembaga Kemasyarakatan dan juga terlibat dalam melaksanakan program pembangunan. Lembaga-lembaga ini selalu dilibatkan untuk membantu Pemerintah Kelurahan Ilir dalam merencanakan dan turut serta mengawasi proses pelaksanaan pembangunan agar hasil yang diharapkan masyarakat dapat tercapai dengan baik.

Kawasan Kantor Kelurahan Ilir berada di wilayah Lingkungan VIII, tepatnya beralamat di Jalan Kelapa. 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 masih ada lagi yang lain. Selain itu juga, masyarakat Kelurahan Ilir memiliki perbedaan etnis seperti etnis Cina. Namun semua perbedaan ini tetap terjalin kebersamaan yang baik, saling menghargai dan menghormati, ada toleransi umat beragama sehingga masing-masing perbedaan ini dapat saling hidup berdampingan.

4.1.2 Keadaan Informan di Kelurahan Ilir

Pelaksanaan penelitian ini didukung oleh adanya lokasi dan 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. Informan pada penelitian ini difokuskan pada salah satu lingkungan yang berada di Kelurahan Ilir yaitu di Lingkungan V Kelurahan Ilir. Lingkungan V Kelurahan Ilir 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

Informan pada penelitian ini terdiri dari masyarakat yang memiliki usaha kecil, Mahasiswa, PNS dan 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 4.1
Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Thn)	Pekerjaan
1	Epidarmawati Halawa	Pr	43	PNS (Guru)
2	Widarwati Halawa	Pr	23	Mahasiswa
3	Martinus Ndruru	Lk	22	Mahasiswa
4	Rosmani Gulo	Pr	33	Pedagang Online
5	Ris Indah Halawa	Pr	43	Ibu rumah tangga
6	Delta Punamasari Zebua	Pr	28	Wiraswasta
7	Welni Mendrofa	Pr	43	PNS (Guru)
8	Amiswati Halawa	Pr	41	PNS (Guru)
9	Fifi Sri Mendrofa	Pr	29	Bidan Desa
10	David Tuberta Zebua	Lk	23	Pegawai BRI

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023.

Masyarakat Lingkungan V Kelurahan Ilir sebagai informan memiliki latar belakang pendidikan Sarjana, Diploma dan SMA. 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 4.2
Keadaan Tingkat Pendidikan Informan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana	3
2	Diploma	1
3	SLTA (SMA)	6
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.

4.1.3 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 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*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund/* sumber dana setiap transaksi

dapat menggunakan rekening Giro/ Tabungan. Tujuan pengembangan aplikasi BRI Mobile BRImo 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*. Cara daftar BRImo serta aktivasi aplikasi BRImo Mobile Banking BRI terbaru ini sangat mudah, bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo.

4.1.4 Kemudahan Penggunaan Aplikasi BRImo

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah seorang petugas pegawai Bank BRI, bahwa ada beberapa kemudahan dengan menggunakan Aplikasi BRImo, yaitu:

1. *Redesign* UI/UX BRImo sebagai penyegaran tampilan dan *experience* baru dengan dengan mengedepankan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi
2. 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
3. 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.
4. 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

5. *Personal Financial Management* (PFM) untuk membantu nasabah dalam menginformasikan jumlah pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan selama bertransaksi menggunakan channel BRI.
6. *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.



4.1.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan wawancara yang ditujukan peneliti kepada informan yang sudah ditentukan sesuai dengan indikator yang dikembangkan melalui draft wawancara pada penelitian ini, maka dapat diketahui hal-hal terkait Analisis Persepsi Masyarakat Penggunaan Layanan Transaksi Digital Pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Iilir Kota Gunungsitoli.

Bahwa secara khusus masyarakat Lingkungan V Kelurahan Iilir banyak yang menggunakan aplikasi BRImo. Masyarakat Lingkungan V Kelurahan Iilir tersebut lebih banyak memilih aplikasi BRImo daripada aplikasi Banking lainnya. BRImo dinilai lebih simpel dari aplikasi banking lainnya dan mudah digunakan serta mudah dioperasikan

Pada penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan sebanyak 10 kepada beberapa informan. Berikut hasil wawancara tentang Analisis Persepsi Masyarakat Penggunaan Layanan Transaksi Digital Pada Aplikasi BRImo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli, antara lain:

1. Bagaimana mobilitas personal dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Epidarmawati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.00 WIB bertempat di rumah kediaman informan, ditemukan bahwa mobilitas personal dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dan mengelola transaksi keuangan mereka tanpa terikat pada lokasi fisik tertentu, informan 1 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo memungkinkan pengguna untuk mengakses rekening bank dan melakukan transaksi keuangan kapan saja, di mana saja selama mereka memiliki koneksi internet. Ini berarti Anda tidak harus pergi ke bank fisik atau ATM untuk melakukan transaksi.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa mobilitas personal dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dan mengelola transaksi keuangan mereka tanpa terikat pada lokasi fisik tertentu. Begitu juga dengan informan 2, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.20 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudara Widarwati Halwa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 2 menyatakan bahwa:

“Pengguna Aplikasi Brimo dapat membayar tagihan rutin, seperti listrik, telepon, dan internet, dari mana saja. Ini memberikan fleksibilitas dalam mengelola tagihan sehari-hari tanpa perlu mendatangi tempat pembayaran fisik.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa mobilitas personal dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi BRImo mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dan mengelola transaksi keuangan mereka tanpa terikat pada lokasi fisik tertentu, begitu juga informan 3, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.40 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudara Martinus Ndruru sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 3 menyatakan bahwa:

“Dengan Aplikasi Brimo, nasabah dapat mentransfer uang ke rekening bank lain atau ke teman dan keluarga tanpa harus pergi ke bank atau kantor pos. Ini sangat bermanfaat untuk pengguna yang sering melakukan transfer antar kota atau antar pulau.”

2. Bagaimana tanggapan anda tentang perbedaan dalam melakukan transaksi secara langsung datang ke bank dibandingkan dengan menggunakan Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Epidarmawati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.10 WIB bertempat di rumah kediaman informan, ditemukan bahwa terdapat beberapa perbedaan signifikan antara melakukan transaksi secara langsung datang ke bank dengan menggunakan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada pengguna aplikasi BRImo, informan 1 menyatakan bahwa:

“Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler memungkinkan kita untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, dalam waktu 24 jam, tanpa harus mengikuti jam operasional bank. Ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola keuangan para nasabah”.

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa terdapat beberapa perbedaan signifikan antara melakukan transaksi secara langsung datang ke bank dengan menggunakan

Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa. Begitu juga dengan informan 2, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.30 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudari Widarwati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 2 menyatakan bahwa:

“Transaksi melalui Aplikasi Brimo biasanya lebih cepat dan efisien daripada pergi langsung ke bank. Kita tidak perlu mengantri atau menunggu layanan pelanggan, dan prosesnya seringkali otomatis, menghemat waktu”.

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa perbedaan signifikan antara melakukan transaksi secara langsung datang ke bank dengan menggunakan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa, begitu juga informan 3, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari hari Selasa tanggal 12 September 2023, pukul 09.50 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudara Martinus Ndruru sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 3 menyatakan bahwa:

“Dalam beberapa kasus, perbankan melalui aplikasi BRImo lebih hemat biaya dibandingkan dengan berkunjung ke bank fisik. Kita dapat menghindari biaya perjalanan dan mungkin beberapa biaya administrasi yang mungkin terkait dengan layanan bank konvensional”.

3. Kemudahan apa saja yang di berikan oleh Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Rosmawati Gulo sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.00 WIB bertempat di rumah kediaman informan, maka ditemukan bahwa kemudahan yang disediakan oleh Aplikasi Brimo bervariasi tergantung pada bank atau penyedia layanan. Kemudahan yang disediakan oleh aplikasi BRImo adalah dapat diakses selama 24 jam, cepat dan efisien, adanya notifikasi transaksi, transfer uang lebih cepat, dan lain-

lain. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada pengguna aplikasi BRImo, informan 4 menyatakan bahwa:

“Kemudahan yang dimiliki oleh aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan serupa adalah memungkinkan kita untuk mengakses akun dan layanan perbankan kapan saja, sehingga dapat melakukan transaksi dan mengelola keuangan tanpa terbatas oleh jam operasional bank.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa kemudahan yang disediakan oleh Aplikasi Brimo bervariasi tergantung pada bank atau penyedia layanan. Kemudahan yang disediakan oleh aplikasi BRImo adalah dapat diakses selama 24 jam, cepat dan efisien, adanya notifikasi transaksi, transfer uang lebih cepat, dan lain-lain. Begitu juga dengan informan 5, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.20 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Ris Indah Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 5 menyatakan bahwa:

“Kemudahan yang diberikan oleh aplikasi BRImo adalah dapat dengan cepat melakukan transfer uang, memeriksa saldo rekening, membayar tagihan, dan melakukan berbagai transaksi keuangan lainnya tanpa perlu mengantri di cabang bank”.

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa kemudahan yang disediakan oleh Aplikasi Brimo bervariasi tergantung pada bank atau penyedia layanan. Kemudahan yang disediakan oleh aplikasi BRImo adalah dapat diakses selama 24 jam, cepat dan efisien, adanya notifikasi transaksi, transfer uang lebih cepat, dan lain-lain. Begitu juga informan 6, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.40 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudari Delta Purnamasari Zebua sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 6 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo seringkali memberikan notifikasi real-time untuk setiap transaksi yang dilakukan, membantu nasabah

memantau aktivitas keuangan dengan lebih baik dan mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan, serta dapat membayar tagihan rutin, seperti listrik, air, telepon, internet, dan tagihan kartu kredit, langsung melalui aplikasi tanpa harus pergi ke lokasi pembayaran fisik.”

4. Apakah faktor sosial bisa mempengaruhi penggunaan Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Rosmawati Gulo sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.10 WIB bertempat di rumah kediaman informan, ditemukan bahwa faktor sosial bisa mempengaruhi penggunaan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler lainnya oleh karena itu, penyedia layanan perbankan sering melakukan penelitian dan strategi pemasaran yang berfokus pada pemahaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat tertentu.. Dalam hal ini, peneliti bertanya pengguna aplikasi BRImo, informan 4 menyatakan bahwa:

“Tingkat pengetahuan keuangan dalam masyarakat dapat mempengaruhi apakah seseorang akan menggunakan aplikasi perbankan. Masyarakat yang memiliki pemahaman yang lebih baik tentang produk dan layanan perbankan cenderung lebih terbuka untuk mengadopsi aplikasi BRImo ini.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa faktor sosial bisa mempengaruhi penggunaan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler lainnya oleh karena itu, penyedia layanan perbankan sering melakukan penelitian dan strategi pemasaran yang berfokus pada pemahaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat tertentu. Begitu juga dengan informan 5, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.30 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudari Ibu Ris Indah Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 5 menyatakan bahwa:

“Tingkat kepercayaan terhadap teknologi digital dan keamanan data juga menjadi salah satu faktor apakah

masyarakat atau seseorang akan menggunakan aplikasi BRImo. Orang-orang yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan data dan privasi cenderung lebih nyaman menggunakan aplikasi perbankan seperti aplikasi BRImo”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor sosial bisa mempengaruhi penggunaan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler lainnya oleh karena itu, penyedia layanan perbankan sering melakukan penelitian dan strategi pemasaran yang berfokus pada pemahaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat tertentu, begitu juga informan 6, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Kamis tanggal 14 September 2023, pukul 09.50 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudari Delta Purnamasari Zebua sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 6 menyatakan bahwa:

“Faktor-faktor demografis seperti usia, pendapatan, dan pendidikan juga bisa mempengaruhi penggunaan aplikasi perbankan. Generasi yang lebih muda cenderung lebih akrab dengan teknologi dan lebih mungkin untuk mengadopsi aplikasi perbankan, sementara orang yang lebih tua mungkin memiliki preferensi yang berbeda.”

5. Apakah penggunaan Aplikasi BRImo membuat anda lebih sering melakukan transaksi keuangan daripada sebelumnya?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Welni Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Jumat tanggal 15 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. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada pengguna aplikasi BRImo, informan 7 menyatakan bahwa:

“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.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan 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. Begitu juga dengan informan 8, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 09.20 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Arniswati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 8 menyatakan bahwa:

“Saya secara pribadi lebih sering menggunakan aplikasi BRImo 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.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan 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. Begitu juga informan 9, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 09.40 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Fifi Sri Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 9 menyatakan bahwa:

“Setelah adanya aplikasi BRImo 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 BRImo 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.”

6. Bagaimana pendapat anda apakah anda merasa lebih aman dalam menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transaksi keuangan daripada harus membawa uang tunai secara fisik?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Welni Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 09.10 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. 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. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada pengguna aplikasi BRImo, informan 7 menyatakan bahwa:

“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.”

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. Begitu juga dengan informan 8, pada hari Jumat tanggal 15 September 2023, pukul 09.30 WIB dengan menggunakan pertanyaan yang sama, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Arniswati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 8 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 ”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan 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. Begitu juga informan 9, dengan menggunakan

pertanyaan yang sama, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Fifi Sri Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 9 menyatakan bahwa:

“Nasabah 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.”

7. Apakah penggunaan Aplikasi BRImo membuat anda lebih hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan?

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Epidarmawati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, pada hari Sabtu tanggal 16 September 2023, pukul 09.00 WIB bertempat di rumah kediaman informan, ditemukan informasi bahwa penggunaan Aplikasi BRImo dapat membuat nasabah lebih hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada pengguna aplikasi BRImo, informan 1 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo memungkinkan nasabah untuk mengakses akun bank kapan saja dan di mana saja, bahkan di luar jam operasional bank. Ini berarti nasabah tidak perlu pergi ke bank fisik dan dapat melakukan transaksi kapan pun diinginkan oleh para nasabah.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa penggunaan Aplikasi BRImo dapat membuat nasabah lebih hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan. Begitu juga dengan informan 5, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari Sabtu tanggal 16 September 2023, pukul 09.20 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Ris Indah Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 5 menyatakan bahwa:

“Dengan Aplikasi BRImo, sebagai nasabah saya dapat membayar tagihan rutin seperti listrik, telepon dan internet secara online. Ini menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi lokasi pembayaran fisik dan menghemat waktu serta biaya perjalanan.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa penggunaan Aplikasi BRImo dapat membuat nasabah lebih hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan. Begitu juga informan 10, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Sabtu tanggal 16 September 2023, pukul 09.40 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudara David Tuberta Zebua sebagai karyawan BRI, informan 10 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo memungkinkan saya sebagai nasabah untuk mentransfer uang ke rekening bank lain atau rekening sesama pengguna aplikasi tanpa harus membayar biaya transfer yang mahal yang mungkin dikenakan oleh bank tradisional dan tidak perlu antrian menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas bank.”

8. Apakah keuntungan anda dalam menggunakan Aplikasi BRImo ?

Berdasarkan hasil wawancara kepada David Tuberta Zebua sebagai karyawan BRI, pada hari Senin tanggal 18 September 2023, pukul 09.50 WIB, maka ditemukan informasi bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo atau aplikasi perbankan seluler serupa. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi BRImo dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu, serta jenis transaksi keuangan yang dilakukan. Penting untuk memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi dan memanfaatkannya sesuai dengan tujuan keuangan para nasabah. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada karyawan BRI, informan 10 menyatakan bahwa:

“Keuntungan yang saya dapatkan dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai nasabah adalah dapat mengakses akun bank milik saya kapan saja dan di mana saja, bahkan di

luar jam operasional bank. Ini memberikan fleksibilitas yang besar dalam mengelola keuangan secara efektif dan efisien.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo atau aplikasi perbankan seluler serupa. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi BRImo dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu, serta jenis transaksi keuangan yang dilakukan. Penting untuk memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi dan memanfaatkannya sesuai dengan tujuan keuangan para nasabah. Begitu juga dengan informan 4, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Sabtu tanggal 16 September 2023, pukul 10.20 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Rosmani Gulo sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 4 menyatakan 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 risiko keterlambatan pembayaran dan mempermudah pengelolaan tagihan.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa nasabah dapat memperoleh berbagai keuntungan dalam menggunakan Aplikasi BRImo atau aplikasi perbankan seluler serupa. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi BRImo dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu, serta jenis transaksi keuangan yang dilakukan. Penting untuk memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi dan memanfaatkannya sesuai dengan tujuan keuangan para nasabah. Begitu juga informan 5, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Sabtu tanggal 16 September 2023, pukul 10.40 WIB,

peneliti bertanya langsung kepada Ibu Ris Indah Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 5 menyatakan bahwa:

“Sebagai nasabah, saya sangat diuntungkan dengan menggunakan Aplikasi BRImo karena dapat memberikan notifikasi real-time setiap kali ada aktivitas pada akun saya, sehingga saya sebagai nasabah dapat dengan cepat mendeteksi transaksi yang mencurigakan atau tidak diotorisasi.”

9. Bagaimana kemampuan memahami dalam mengoperasikan Aplikasi BRImo, sehingga membuat keputusan untuk memilih menggunakan BRImo dalam melakukan transaksi keuangan?

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudara David Tuberta Zebua sebagai karyawan BRI, hari Selasa tanggal 19 September 2023, pukul 09.00 WIB ditemukan informasi bahwa kemampuan untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa adalah kunci dalam membuat keputusan untuk menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Setelah merasa nyaman dengan cara menggunakan Aplikasi BRImo dan memahami fitur-fitur yang ditawarkan, Para nasabah dapat membuat keputusan apakah ingin menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Memastikan untuk selalu menjaga keamanan akun nasabah dan mengikuti praktik keamanan cyber yang baik dalam menggunakan aplikasi perbankan. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada karyawan BRI, informan 3 menyatakan bahwa:

“Setelah mengunduh aplikasi BRImo, mendaftar untuk membuat akun dengan mengikuti langkah-langkah yang diberikan, memasukkan informasi pribadi, seperti nama, alamat email, nomor ponsel, dan mungkin nomor rekening bank merupakan langkah- awal untuk menggunakan BRImo sehingga dengan mengetahui cara demikian membuat saya sebagai nasabah Bank BRI untuk menggunakan aplikasi BRImo”

⁴ Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa kemampuan untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi

Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa adalah kunci dalam membuat keputusan untuk menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Setelah merasa nyaman dengan cara menggunakan Aplikasi BRImo dan memahami fitur-fitur yang ditawarkan, Para nasabah dapat membuat keputusan apakah ingin menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Memastikan untuk selalu menjaga keamanan akun nasabah dan mengikuti praktik keamanan cyber yang baik dalam menggunakan aplikasi perbankan.⁴ Begitu juga dengan informan 6, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Selasa tanggal 19 September 2023, pukul 09.30 WIB, peneliti bertanya langsung kepada saudari Delta Purnamasari Zebua sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 6 menyatakan bahwa:

“Dengan mengetahui dan saya mampu serta mengerti langkah awal mendaftar menggunakan BRImo seperti dibeberapa aplikasi perbankan yang memerlukan verifikasi identitas tambahan, seperti mengunggah foto identifikasi atau melakukan panggilan verifikasi, mengikuti instruksi yang diberikan oleh aplikasi. memahami bagaimana navigasi transfer uang, pembayaran tagihan, mengecek saldo, dan fitur lainnya sehingga pada akhirnya membuat saya mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi BRImo.”

⁴ Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa kemampuan untuk memahami dan mengoperasikan Aplikasi Brimo atau aplikasi perbankan seluler serupa adalah kunci dalam membuat keputusan untuk menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Setelah merasa nyaman dengan cara menggunakan Aplikasi BRImo dan memahami fitur-fitur yang ditawarkan, Para nasabah dapat membuat keputusan apakah ingin menggunakannya dalam melakukan transaksi keuangan. Memastikan untuk selalu menjaga keamanan akun nasabah dan mengikuti praktik keamanan cyber yang baik dalam menggunakan aplikasi perbankan.⁴ Begitu juga informan 8, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Selasa tanggal 19 September 2023,

pukul 10.00 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Arniswati Halawa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 8 menyatakan bahwa:

“Saya sebagai nasabah mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi BRImo setelah meneliti fitur-fitur yang ditawarkan oleh Aplikasi BRImo, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian voucher, dan lainnya serta dapat memahami cara menggunakan masing-masing fitur, dapat memahami langkah-langkah keamanan yang disediakan oleh Aplikasi BRImo, memastikan memiliki kata sandi yang kuat dan aktifkan fitur keamanan tambahan seperti otentikasi dua faktor jika tersedia.”

10. Bagaimana penilaian terhadap tingkat keamanan data pada Aplikasi BRImo?

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudara David Tuberta Zebua sebagai karyawan BRI hari Kamis, 21 September 2023, pukul 10.00 WIB bertempat di kantor BRI Unit Diponegoro ditemukan informasi bahwa penilaian terhadap tingkat keamanan data pada Aplikasi BRImo dapat dipastikan bahwa data pribadi dan keuangan nasabah aman saat digunakan. Dalam hal ini, peneliti bertanya kepada karyawan BRI, informan 10 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang tinggi karena aplikasi BRImo menggunakan enkripsi data yang kuat. Ini berarti data yang saya kirim dan terima melalui aplikasi dienkripsi, sehingga sulit bagi pihak yang tidak sah untuk mengakses atau mencuri informasi tersebut.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat diuraikan bahwa mengumpulkan informasi yang jelas tentang perubahan tersebut dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan ketakutan. Pegawai mungkin berbicara dengan atasan, kolega, atau sumber-sumber lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik tentang apa yang diharapkan. Begitu juga dengan informan 7, dengan menggunakan pertanyaan yang sama hari Kamis, 21 September 2023, pukul 10.30 WIB, peneliti bertanya langsung kepada Ibu

Welni Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 7 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo mendukung otentikasi multi-faktor. Ini berarti selain kata sandi, saya juga memerlukan faktor kedua seperti kode verifikasi atau sidik jari untuk mengakses akun saya. Ini menambah lapisan keamanan tambahan sehingga saya pastikan bahwa aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang tinggi.”

Dari pernyataan informan di atas, dapat dijelaskan bahwa tindakan pegawai dalam menghadapi perubahan adalah dengan mencari solusi yang tepat, begitu juga informan 9, dengan menggunakan pertanyaan yang sama, peneliti bertanya langsung kepada Ibu Fifi Sri Mendrofa sebagai pengguna aplikasi BRImo, informan 9 menyatakan bahwa:

“Aplikasi BRImo memiliki perlindungan terhadap malware dan phising yang kuat. Ini membantu melindungi akun saya sebagai nasabah dari serangan berbahaya. Dengan demikian aplikasi BRImo memiliki tingkat keamanan yang tinggi.”

4.2 Pembahasan

Persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan transaksi digital, dalam hal ini Aplikasi BRImo, sangat bervariasi tergantung pada sejumlah faktor, termasuk lokasi geografis, literasi teknologi, kebutuhan, dan preferensi pribadi.

Persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi BRImo bisa berubah seiring waktu seiring 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.

Kemudahan penggunaan aplikasi adalah faktor kunci dalam membentuk persepsi positif masyarakat. 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.

Masyarakat akan lebih menerima aplikasi jika dapat mengaksesnya dengan mudah pada berbagai perangkat, termasuk ponsel pintar, tablet, dan komputer. Aplikasi BRImo yang tersedia di berbagai platform dan kompatibel dengan berbagai perangkat dapat memenuhi kebutuhan beragam pengguna.

Kecepatan dan kinerja aplikasi adalah faktor penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Pengguna ingin transaksi yang cepat dan responsif. Aplikasi yang sering mengalami lag atau masalah teknis dapat menyebabkan frustrasi dan persepsi negative dan bahkan berujung pada tindakan tidak akan menggunakan aplikasi tersebut dan mencari aplikasi lain yang serupa untuk membantu seseorang dalam melaksanakan tugas, pekerjaan dan aktivitas lainnya.

Keamanan data adalah kekhawatiran utama. Masyarakat akan merasa lebih percaya diri menggunakan Aplikasi BRImo jika mereka yakin bahwa data pribadi dan keuangan nasabah terlindungi dengan baik. Penting bagi aplikasi untuk memiliki lapisan keamanan tambahan, seperti enkripsi data dan otentikasi multi-faktor.

Kualitas layanan pelanggan dan dukungan yang disediakan oleh penyedia aplikasi dapat mempengaruhi persepsi masyarakat. Layanan pelanggan yang baik dapat membantu memecahkan masalah dan memberikan keyakinan kepada pengguna. Biaya terkait dengan penggunaan Aplikasi BRImo adalah faktor penting. Pengguna mungkin memiliki persepsi yang lebih positif jika biaya transaksi rendah atau jika ada penawaran khusus atau diskon yang tersedia. Kemudian tingkat literasi keuangan dan teknologi masyarakat memainkan peran dalam persepsi. Masyarakat yang lebih terampil dalam teknologi mungkin lebih terbuka untuk mengadopsi aplikasi ini. Upaya edukasi dapat membantu meningkatkan literasi.

Pengalaman pribadi dengan Aplikasi Brimo dan layanan serupa sangat memengaruhi persepsi. Pengalaman positif akan membangun

kepercayaan, sementara pengalaman negatif dapat menciptakan ketidakpercayaan. Apakah ada kesuksesan yang dapat diukur dalam penggunaan Aplikasi Brimo? Jika banyak orang di lingkaran sosial atau komunitas tertentu merasa puas dan berhasil dengan penggunaannya, ini dapat mempengaruhi persepsi positif masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi BRImo adalah subjektif dan dapat berbeda dari individu ke individu. Upaya penyedia aplikasi untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pengguna, serta untuk terus memperbarui dan meningkatkan aplikasi, dapat membantu dalam membentuk persepsi positif masyarakat dan mempromosikan penggunaan yang lebih luas.

Berdasarkan tujuan pada penelitian ini dan hasil pelaksanaan penelitian maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi BRImo, yaitu:

1. Kemudahan akses

Penggunaan Aplikasi BRImo dapat dianggap positif oleh masyarakat karena memberikan kemudahan akses ke layanan perbankan dan transaksi keuangan. Ini memungkinkan pengguna untuk mengelola keuangan tanpa harus pergi ke bank fisik, yang seringkali dipersepsikan sebagai cara yang lebih lambat dan merepotkan.

2. Keamanan Data

Keamanan data adalah perhatian utama bagi banyak pengguna. Masyarakat cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan transaksi digital yang menawarkan perlindungan data yang kuat. Sementara beberapa mungkin khawatir tentang risiko keamanan, penyedia aplikasi serius biasanya memiliki lapisan keamanan tambahan untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan pengguna.

3. Efisiensi dan kemudahan

Jika Aplikasi BRImo atau layanan transaksi digital lainnya terbukti efisien dan mudah digunakan, persepsi masyarakat cenderung positif. Kemudahan dalam melakukan transfer uang, pembayaran tagihan, dan

pengecekan saldo adalah faktor penting dalam menentukan apakah pengguna akan menggunakan aplikasi tersebut.

4. Pengetahuan tentang teknologi

Tingkat pengetahuan teknologi masyarakat memainkan peran besar dalam persepsi terhadap layanan transaksi digital. Masyarakat yang lebih akrab dengan teknologi mungkin lebih terbuka terhadap penggunaan aplikasi perbankan, sementara yang kurang akrab mungkin menghadapi hambatan dalam menerima dan menggunakan layanan tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Lingkungan V Kelurahan Ilir, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dalam wilayah Lingkungan V kelurahan Ilir ini, persepsi masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Brimo cenderung positif. Mayoritas masyarakat menyambut baik kemudahan akses dan kenyamanan yang ditawarkan oleh Aplikasi BRImo. Masyarakat melihatnya sebagai alat yang memudahkan transaksi keuangan sehari-hari, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian pulsa..
2. Keamanan data adalah salah satu perhatian utama masyarakat, dan para nasabah mengapresiasi upaya penyedia Aplikasi Brimo dalam melindungi data pribadi dan keuangan nasabah. Namun, beberapa orang masih memiliki kekhawatiran terkait dengan keamanan transaksi digital, dan pendidikan tentang praktik keamanan online dapat membantu mengatasi kekhawatiran ini.
3. Faktor-faktor seperti literasi teknologi dan pengalaman pribadi berpengaruh pada tingkat adopsi Aplikasi Brimo. Masyarakat yang lebih terampil dalam teknologi cenderung lebih terbuka terhadap penggunaan aplikasi ini. Pengalaman pribadi positif dengan Aplikasi Brimo dan kesuksesan dalam menggunakan layanan ini juga memberikan kontribusi positif terhadap persepsi masyarakat
4. Dalam rangka mempromosikan penggunaan yang lebih luas dan membangun kepercayaan, penting bagi penyedia Aplikasi BRImo terus meningkatkan kualitas layanan, kinerja aplikasi, dan dukungan pelanggan. Selain itu, upaya edukasi tentang manfaat dan keamanan layanan transaksi digital dapat membantu meningkatkan literasi teknologi dan keuangan di kalangan masyarakat Kelurahan Ilir, Kota Gunungsitoli.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi masyarakat penggunaan layanan transaksi digital pada Aplikasi Brimo di Kelurahan Ilir Kota Gunungsitoli, maka saran yang diberikan ini semoga bermanfaat. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pengguna aplikasi BRImo agar mempelajari fitur-fitur yang tersedia sehingga penggunaan aplikasi lebih maksimal untuk kebutuhan sendiri.
2. Disarankan kepada pengguna aplikasi BRImo yang kurang mengerti tentang penggunaan aplikasi BRImo agar bertanya secara langsung kepada karyawan Bank BRI.
3. Disarankan kepada pengguna aplikasi BRImo agar menjaga keamanan data pribadi yang terhubung ke aplikasi dengan tidak sembarangan tergabung ke aplikasi ilegal.

DAFTAR PUSTAKA

- Sarlito, W, Sarwono,(2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif ,dan R&D* . Bandung: CV. Alfabeta
- ¹⁹ Wasiaturrahma,Ajija,S., Sulistyowati, dan Farihah,E., (2019), *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Scopindo Media Pustaka.Surabaya.
- PBI, Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 *Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial*, 2017.
- Agustin, A., & Khuzaini, K. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).
- ³ Christmastianto, I. A. W. (2017). Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144
- Hamid, A. N. U. S. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Bri Mobile (Studi Pada Masyarakat Di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Kholifah, A. P.,Hidayati,N., & Athia, I. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).
- ³ Kim, Y., Choi, J., Park, Y.-J., & Yeon, J. (2016). The adoption of mobile payment services for “ intech.” *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(2), 1058–1061.
- Latif, J. (2017). *Pengaruh persepsi dan preferensi terhadap perilaku pedagang*. UIN Walisongo Semarang
- ¹² Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1).

- 13
 Marbun, Lastrida S. (2019) Persepsi Mahasiswa Tentang Gaya Komunikasi Politik Presiden Joko Widodo Melalui Media Sosial Youtube. Universitas Medan Area.
- Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, & Nurbaiti.(2022).Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (Bri).*Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*,2 (1), 130-135.
- Prasetyo, D., & Irwansyah,(2020) Memahami Masyarakat Dan Persepektifnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1 (1),163-175.
- Purwanto, H., Yandri, D., & Yoga, M. P. (2022). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan di Masyarakat. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(1), 80-91.
- Qur'aniawan, P. N. (2022) Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo pada Daya Tarik Shopeepay (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Rahma, T. I. F. (2018). Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 184-203
- Rohmaul Listyana & Yudi Hartono.(2015) persepsi dan sikap masyarakat terhadap penanggalan jawa dalam penentuan waktu pernikahan (studi kasus desa jonggrang kecamatan barat kabupaten magetan tahun 2013). *jurnal agastya vol 5 no 1*.
- Rumondang,A.,Sudirman.,A.Effendy.F.,Simarmata J.,danAgustin,T.(2019). *Fintech :Inovasi Sistem Keuangan di Era digital*.Yayasan Kita Menulis. Medan
- Sitohang, L., Agustiawan (2023). Upaya meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam Penggunaan Aplikasi Brimo kepada Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor KCP Ahmad Yani. Semarang: *Jurnal Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 1(01), 36-44.
- Syahputra, A., & Putra, H. R. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kegiatan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM). *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 1-20.
- Tarigan, D., & Hartomo, K. D. (2022). Evaluasi Keamanan Fitur Tarik Tunai Cardless pada Aplikasi BRImo Menggunakan PIECES. *AITI*, 19(2), 153-166.

- ¹ Tobing, E.H. H. and Adrian (2020) Fintech and Government Regulation”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Jayakarta*, 1(2), pp. 121–126. doi: 10.1016/b978-0-12-813497-9.00015-9
- Tony Sitinjak, M. M. (2019). Pengaruh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2).
- ¹⁷ Tsaani, A. A. A, & Ardini, L. (2016), Analisis persepsi dan Keterlibatan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian dalam Transaksi E-commerce’, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 5(6), pp.1-15.
- ³ Winarto, W. W. A. (2020). Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 61–73.
- Yoviani, Y., & Nurdiawansyah, N. (2022). Persepsi Mahasiswa Sebagai Pengguna Fintech Payment (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Bandar Lampung). *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 155-162.
- ¹² Anonim, (2023). BRImo-Bank BRI. Tersedia di (<https://bri.co.id/en/brimo>) diakses 2 Juni 2023
- BRI (BBRI),(2023) “Catat Pengguna Brimo Tembus 23,85 juta pada 2022” tersedia (<https://finansial.bisnis.com>) di Akses 04 Mei 2023
- Nur Jamal, (2023) “Apa Itu Qris: pengertian dan manfaatnya dan cara membuatnya” tersedia (<https://money.kompas.com>) diakses 11 juni 2023
- Ramadani,(2023).“Apa itu Brimo:Fitur fungsi Akitvitas dan keuntungan” tersedia (<https://www.sakudigital.com>) di akses 12 juni 2023

DAFTAR WAWANCARA

Variabel Penelitian	Indikator persepsi
Analisis Persepsi Masyarakat	1. Tanggapan (Respon)
Penggunaan Layanan Transaksi Digital pada Aplikasi Brimo	2. Pendapat
	3. Penilaian

DATA INFORMAN

Hari /Tanggal :
 Nama :
 Jenis Kelamin :
 Profesi :
 Umur :

Berdasarkan Variabel dan indikator diatas maka daftar wawancara yang diajukan kepada informan masyarakat Lingkungan V Kelurahan Ilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mobilitas personal dalam penggunaan layanan transaksi pada Aplikasi Brimo?
2. Bagaimana tanggapan anda tentang perbedaan dalam melakukan transaksi secara langsung datang ke bank dibandingkan dengan menggunakan Aplikasi Brimo?
3. Kemudahan apa saja yang di berikan oleh Aplikasi Brimo?
4. Apakah faktor sosial bisa mempengaruhi penggunaan Aplikasi Brimo?
5. Apakah penggunaan Aplikasi Brimo membuat anda lebih sering melakukan transaksi keuangan daripada sebelumnya?
6. Bagaimana pendapat anda apakah anda merasa lebih aman dalam menggunakan aplikasi brimo untuk melakukan transaksi keuangan daripada harus membawa uang tunai secara fisik?

7. Apakah penggunaan Aplikasi Brimo membuat anda lebih hemat waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan?
8. Apakah keuntungan anda dalam menggunakan Aplikasi Brimo ?
9. Bagaimana kemampuan memahami dalam mengoperasikan Aplikasi Brimo, sehingga membuat keputusan untuk memilih menggunakan Brimo dalam melakukan transaksi keuangan?
10. Bagaimana penilaian terhadap tingkat keamanan data pada Aplikasi Brimo?

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNAAN LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL PADA APLIKASI BRIMO DI KELURAHAN ILIR KOTA GUNUNGSITOLI"

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.provisi.ac.id Internet Source	2%
2	pontianak.tribunnews.com Internet Source	2%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
5	digilib.unila.ac.id Internet Source	2%
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
7	anyflip.com Internet Source	1%
8	ejournal.uksw.edu Internet Source	1%

repository.uindatokarama.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	journal.unbara.ac.id Internet Source	1 %
11	jurnal.uinsu.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.unisma.ac.id Internet Source	1 %
13	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
14	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1 %
15	journal.iaimsinjai.ac.id Internet Source	1 %
16	media.neliti.com Internet Source	1 %
17	www.researchgate.net Internet Source	1 %
18	Submitted to Universitas Tanjungpura Student Paper	1 %
19	uia.e-journal.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT PENGGUNAAN LAYANAN TRANSAKSI DIGITAL PADA APLIKASI BRIMO DI KELURAHAN ILIR KOTA GUNUNGSITOLI"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70
